



La vente HLM dans les immeubles collectifs : monographies comparées des formes de gestion et du fonctionnement social des copropriétés - RAPPORT FINAL - Volume intégral - 30 juin 2024

Camille Devaux, Rémi Habouzit, Mathilde Cordier, Sylvaine Le Garrec

► **To cite this version:**

Camille Devaux, Rémi Habouzit, Mathilde Cordier, Sylvaine Le Garrec. La vente HLM dans les immeubles collectifs : monographies comparées des formes de gestion et du fonctionnement social des copropriétés - RAPPORT FINAL - Volume intégral - 30 juin 2024. Union sociale pour l'habitat (USH); Puca. 2024. <halshs-04991521>

HAL Id: halshs-04991521

<https://shs.hal.science/halshs-04991521v1>

Submitted on 14 Mar 2025

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization



**La vente HLM dans les immeubles collectifs : monographies
comparées des formes de gestion et du fonctionnement social
des copropriétés**

RAPPORT FINAL

Volume intégral – 30 juin 2024

**Mathilde Cordier
Camille Devaux
Rémi Habouzit
Sylvaine Le Garrec**



Sylvaine Le Garrec
Sociologue



Sommaire

INTRODUCTION GENERALE	7
1. L'OBJET ET LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE	9
2. LA PROBLEMATIQUE DE LA RECHERCHE	9
3. LES HYPOTHESES DE LA RECHERCHE.....	9
4. LES TERRITOIRES ENQUETES	13
5. LES PHASES ET METHODES D'ENQUETES	13
6. LE PLAN DU RAPPORT.....	13
 PARTIE 1. LA VENTE HLM ET SES CARACTERISTIQUES A L'ECHELLE DES TROIS AGGLOMERATIONS ETUDIEES (ANGERS, NANCY, CERGY-PONTOISE).....	 15
PARTIE 1 - INTRODUCTION.....	17
1. TROIS AGGLOMERATIONS : TROIS ATTITUDES FACE A LA VENTE HLM	21
2. LA VENTE HLM AU PRISME DES AUTORISATIONS DE VENTE	31
3. DES STRATEGIES DE VENTE DIFFERENCIEES SELON LES ORGANISMES.....	36
4. LES BIENS MIS EN VENTE : MODALITES DE « CHOIX » ET CARACTERISTIQUES	39
5. LE PROFIL DES ACQUEREURS : DES OCCUPANTS TRES MINORITAIRES	47
PARTIE 1 - CONCLUSION.....	50
PARTIE 1 - TABLE DES ILLUSTRATIONS	52
 PARTIE 2. MONOGRAPHIES DE COPROPRIETES.....	 54
PARTIE 2 - INTRODUCTION.....	56
1. LE CHOIX DES TERRAINS ET DES COPROPRIETES	56
2. LES METHODES D'ENQUETE	57
3. LA CLASSIFICATION DES MENAGES ENQUETES	58
4. LES LIMITES DE L'ENQUETE	61
 ANGERS : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE WILBUR WRIGHT	 62
ANGERS - INTRODUCTION	64
1. MARINA : UN ACTEUR HISTORIQUE DE LA VENTE HLM EN PAYS DE LA LOIRE.....	64
2. LES DEUX TERRES : UNE SCIC DEDIEE A L'ACTIVITE DE VENTE ET DE GESTION.....	75
3. METHODE, ACCES AU TERRAIN ET AUX DONNEES.....	81
4. PORTRAIT DES ENQUETEES	82
ANGERS - CHAPITRE 1 – LA COPROPRIETE « WILBUR WRIGHT »	86
1. CARACTERISTIQUES DE LA COPROPRIETE	86
2. CARACTERISTIQUES DES OCCUPANTS.....	88
3. CARACTERISTIQUES DES LOGEMENTS VENDUS	92
ANGERS - CHAPITRE 2 : LA VENTE HLM DU POINT DE VUE DES HABITANTS ET LEUR RAPPORT AU LOGEMENT	94

1. LE DEROULE DU PROCESSUS DE VENTE : POINT DE VUE DES ACQUEREURS.....	94
2. LE VECU DE LA VENTE POUR LES LOCATAIRES	102
3. LE RAPPORT AU LOGEMENT DES COPROPRIETAIRES	104
ANGERS - CHAPITRE 3 : LA GESTION DES LOGEMENTS ET DE LA COPROPRIETE	112
1. LA PLACE ET LE ROLE DU BAILLEUR	112
2. LA PLACE ET LE ROLE DU SYNDIC	121
3. LES COPROPRIETAIRES, ACTEURS DE LA COPROPRIETE ?	127
ANGERS - CHAPITRE 4 : LES RELATIONS DE VOISINAGE	142
1. CONNAISSANCE ET RAPPORT AUX VOISINS : UN COLLECTIF DE VOISINAGE ?.....	142
2. PERCEPTION DES STATUTS D'OCCUPATION.....	150
3. L'INTERPENETRATION DE LA GESTION DANS LES RELATIONS DE VOISINAGE	155
ANGERS - CONCLUSION.....	157
ANGERS - TABLE DES ILLUSTRATIONS	158
 <u>NANCY : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE DUPEIX.</u>	<u>160</u>
 NANCY - INTRODUCTION.	162
1. PROMOLOGUE, UN ACTEUR HISTORIQUE DE LA VENTE HLM	162
2. METHODOLOGIE DU TERRAIN NANCEEN.....	171
3. PORTRAIT DES ENQUETEES	172
NANCY - CHAPITRE 1 : LA COPROPRIETE « DUPEIX ».....	176
1. UNE COPROPRIETE DES ANNEES 1990	176
2. UNE COPROPRIETE HOMOGENE DANS SON PEUPLEMENT : AVANT ET APRES LA VENTE HLM.....	177
3. UNE RESIDENCE DANS UN QUARTIER VALORISE	178
4. LA MISE EN VENTE PAR LE BAILLEUR SOCIAL	179
NANCY - CHAPITRE 2 : LE PARCOURS DES HABITANTS, PROPRIETAIRES ET LOCATAIRES.....	182
1. LES MENAGES INITIALEMENT LOCATAIRES DU PARC SOCIAL	182
2. LES NOUVEAUX ENTRANTS PROPRIETAIRES	185
NANCY - CHAPITRE 3 : LA VENTE HLM DU POINT DE VUE DES HABITANTS : LOCATAIRES ET PROPRIETAIRES.....	190
1. LES LOCATAIRES RESTES LOCATAIRES	190
2. LES ACQUEREURS INITIALEMENT LOCATAIRES DU PARC SOCIAL	192
3. LES PROPRIETAIRES NOUVEAUX ARRIVANTS	194
NANCY - CHAPITRE 4 : LA GESTION DES LOGEMENTS ET DES COPROPRIETES	200
1. LA GESTION AVANT LA VENTE	200
2. LES INSTANCES DE GESTION DEPUIS LA MISE EN VENTE	202
3. LES CHANTIERS A VENIR	207
NANCY - CHAPITRE 5 : LES RELATIONS DE VOISINAGE	210
1. UNE BONNE ENTENTE GENERALE... ..	210
2. ... MAIS QUELQUES TENSIONS ENTRE HABITANTS	211
NANCY - CONCLUSION	216
NANCY - TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	217
 <u>CERGY : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE VILLIERS</u>	<u>218</u>
 CERGY – INTRODUCTION.....	220

1. SEQUOIA, UN DES PRINCIPAUX ACTEURS DE LA VENTE HLM SUR LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE CERGY- PONTOISE.....	220
2. LES LOGEMENTS VENDUS PAR SEQUOIA	221
3. LA MISE EN VENTE DE LA RESIDENCE VILLIERS	221
4. L'ENQUETE ET LES INDIVIDUS INTERROGES.....	223
CERGY - CHAPITRE 1 : LA COPROPRIETE « VILLIERS »	226
1. UN ENSEMBLE IMMOBILIER CONSTRUIT A LA FIN DES ANNEES 1980	226
2. L'ENVIRONNEMENT DE LA COPROPRIETE	226
3. LA MISE EN VENTE	227
CERGY - CHAPITRE 2 : LE PARCOURS DES HABITANTS LOCATAIRES ET PROPRIETAIRES.....	230
1. LE LOGEMENT SOCIAL COMME ETAPE RESIDENTIELLE COMMUNE	230
2. VIVRE A CERGY ET DANS LA RESIDENCE PAR CHOIX.....	232
CERGY - CHAPITRE 3 : LA VENTE HLM DU POINT DE VUE DES HABITANTS : LOCATAIRES ET PROPRIETAIRES	234
1. LA VENTE HLM DU POINT DE VUE DES LOCATAIRES QUI REFUSENT LA VENTE	234
2. LA VENTE HLM DU POINT DE VUE DES PROPRIETAIRES.....	238
3. LE SENS DE LA PROPRIETE	241
CERGY - CHAPITRE 4 : LA GESTION DES LOGEMENTS ET DES COPROPRIETES	244
1. LA GESTION LOCATIVE AVANT LA MISE EN VENTE	244
2. LES INSTANCES DE GESTION DEPUIS LA MISE EN VENTE	244
3. UNE GESTION CRITIQUE.....	250
CERGY - CHAPITRE 5 : LES RELATIONS DE VOISINAGE	252
1. LES RELATIONS DE VOISINAGE AVANT LA MISE EN VENTE	252
2. UNE MISE EN VENTE QUI A BOULEVERSE LA VIE DE LA RESIDENCE	254
3. LES TENSIONS AUTOUR DE LA PRESIDENTE DU CS	258
CERGY - CONCLUSION	261
<u>PONTOISE : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE BELLE PRAIRIE</u>	<u>262</u>
PONTOISE – INTRODUCTION	264
1. CERGY-PONTOISE : LA MIXITE SOCIALE COMME PRINCIPE FONDATEUR.....	264
2. PONTOISE : LA CAPITALE HISTORIQUE DU VEXIN FRANÇAIS	266
3. LA VENTE HLM A BELLE-PRAIRIE	271
4. L'ENQUETE DE TERRAIN	278
PONTOISE - CHAPITRE 1. DES TRAJECTOIRES SOCIO-RESIDENTIELLES DIFFERENTES SELON LES STATUTS D'OCCUPATION	284
1. UNE COOPERATIVE HLM DEVENUE COPROPRIETE EN 1974	285
2. LES PROPRIETAIRES ANCIENS : UNE PROPRIETE D'ANCRAGE.....	291
3. LES LOCATAIRES HLM : UNE LOCATION D'ANCRAGE	296
4. LES NOUVEAUX PROPRIETAIRES : DES FAMILLES IMMIGREES AUX TRAJECTOIRES DIVERSES	299
PONTOISE - CHAPITRE 2. LE VECU DE LA VENTE HLM	310
1. LA VENTE HLM POUR LES COPROPRIETAIRES N'AYANT PAS BENEFICIE DE LA VENTE : UNE DEVALORISATION DE LEUR PROPRE BIEN	312
2. LES LOCATAIRES HLM RESTES LOCATAIRES HLM : UNE CERTAINE AMERTUME	313
4. ACHETER SON LOGEMENT HLM : UN NOUVEAU STATUT A ASSUMER	316
4. L'ACCOMPAGNEMENT VERS LE STATUT DE COPROPRIETAIRE	321
PONTOISE - CHAPITRE 3. LA GESTION DE LA COPROPRIETE.....	324

1. LA VENTE HLM A BELLE PRAIRIE : UNE DEMARCHE LIEE A UN CHANGEMENT DE BAILLEUR SOCIAL.....	324
2. DES DIFFICULTES DE GESTION LAISSEES PAR L'ANCIEN BAILLEUR ET L'ANCIEN SYNDIC	327
3. LE POSITIONNEMENT DE L'ORGANISME HLM DANS LA GESTION.....	331
4. LA PARTICIPATION A LA CONSTRUCTION DES ENJEUX POUR LES COPROPRIETAIRES	338
PONTOISE - CHAPITRE 4. RELATIONS DE VOISINAGE ET FONCTIONNEMENT SOCIAL	346
1. LES STATUTS RESIDENTIELS : UN DETERMINANT DES RELATIONS DE VOISINAGE ?	346
2. LE SENTIMENT D'UNE PAUPERISATION DE LA RESIDENCE.....	352
3. LES « NOUVEAUX » QUI POSENT PROBLEME : UN STATUT RESIDENTIEL PARTICULIER ?.....	358
4. DES TENSIONS AGGRAVEES PAR LES PROBLEMES TECHNIQUES DE L'IMMEUBLE.....	363
5. UNE CRISPATION AUTOUR DES NORMES D'USAGE ET DE VOISINAGE	365
PARTIE 3 : SYNTHESE TRANSVERSALE DES QUATRE MONOGRAPHIES.....	374
SYNTHESE – INTRODUCTION	376
SYNTHESE - CHAPITRE 1. ACCEDER, OU NON, A LA PROPRIETE DANS LE CADRE DE LA VENTE HLM : L'INFLUENCE DES TRAJECTOIRES RESIDENTIELLES ET DES PROCESS DE VENTE	380
1. CEUX QUI RESTENT LOCATAIRES EN COPROPRIETE MIXTE : LES EXCLUS DE LA VENTE HLM	380
2. CEUX QUI ACHETENT DANS UNE COPROPRIETE ISSUE DE LA VENTE HLM	386
3. LE SENS DE LA VENTE HLM AU REGARD DES TRAJECTOIRES ET DES POSITIONS SOCIALES	399
4. LE SENS DE LA VENTE AU REGARD DES PROCESS DE VENTE.....	403
SYNTHESE - CHAPITRE 2. LES EFFETS DE LA VENTE HLM SUR LA GESTION DES COPROPRIETES	409
1. LA VENTE HLM : DIFFERENTES CONFIGURATIONS DE GESTION	410
2. DES ENSEMBLES IMMOBILIERS AVEC D'IMPORTANTES BESOINS DE TRAVAUX	417
3. DE L'IMMEUBLE HLM A LA COPROPRIETE : UNE GESTION DISTANCIEE	423
4. DES CONDITIONS D'EXERCICE DU METIER DE SYNDIC PEU FAVORABLES	434
5. LA POSTURE DU BAILLEUR MAJORITAIRE DANS LA GESTION DES COPROPRIETES : COOPERATION OU DOMINATION ?	441
6. COPROPRIETAIRES ET LOCATAIRES HLM DANS LA GOUVERNANCE DES COPROPRIETES ISSUES DE LA VENTE.....	447
SYNTHESE - CHAPITRE 3. LES RELATIONS DE VOISINAGE DANS LES COPROPRIETES ISSUES DE LA VENTE HLM	459
1. NATURE DES RELATIONS DE VOISINAGE DANS LES COPROPRIETES ISSUES DE LA VENTE HLM	460
2. LA VENTE HLM GENERATRICE DE TENSIONS ENTRE LES HABITANTS.....	465
3. QUI IMPOSE LES NORMES ?	472
4. GESTION ET RELATIONS DE VOISINAGE	473
BIBLIOGRAPHIE	480

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale

1. L'objet et le contexte de la recherche

Cette recherche prend place dans le cadre du programme « Vente HLM » pilotée par l'Union Sociale pour l'Habitat et le PUCA. Elle s'inscrit dans le lot 4 « La gestion immobilière et sociale des copropriétés issues de la vente ». Elle interroge ainsi les effets de la vente HLM sur la gestion et le fonctionnement social des copropriétés de logements collectifs issues de la vente, selon une approche micro.

Le choix de se centrer sur les immeubles collectifs est volontaire. Jusqu'alors, la vente HLM a prioritairement concerné les logements individuels (ANCOLS, 2019). Or, depuis la loi ELAN, les immeubles collectifs sont le cœur de cible de ce dispositif.

2. La problématique de la recherche

En liant vente HLM et immeubles collectifs, plusieurs questionnements guident notre recherche :

- Quels sont les impacts des nouvelles modalités de gestion propres au statut de la copropriété sur les pratiques des bailleurs et le devenir des immeubles ?
- Comment la diffusion de ces immeubles mixtes (composés de locataires et d'acquéreurs) impacte le fonctionnement social des résidences en termes de relations de voisinages, mais aussi de modalités d'appropriation du logement, de l'immeuble et du quartier pour les habitants ?
- Comment ces doubles dimensions (gestion et fonctionnement social) interagissent-elles entre elles ?

Certains travaux ont déjà montré que les pratiques de gestion dans les immeubles en copropriété impactent la perception qu'ont les ménages – acquéreurs et locataires – de la qualité de leur logement et de la réussite de leur parcours. La gestion joue à ce titre un rôle prépondérant dans la dynamique des relations sociales au sein de la copropriété (Ballain, Jacquier, 1989 ; Golovtechnko, 1998 ; Lefeuvre, 1999 ; Le Garrec, 2010).

Inversement, d'autres travaux ont montré que plus les ménages ont une perception positive de leur parcours, de leur position résidentielle ou des réseaux de solidarités entre voisins, plus ils sont à même de se mobiliser pour garantir le bon fonctionnement de leur immeuble, qu'il s'agisse de participer aux dépenses, s'investir dans les instances de la copropriété, être attentif aux parties communes ou être actif dans les relations de voisinage (Habouzit, 2017 ; Lefeuvre, 2013 ; Le Garrec, 2015 ; Lelévrier, 2000 ; Poirer, 1996).

3. Les hypothèses de la recherche

Dans la lignée de ces travaux, et en partant du principe que la prise en compte simultanée des dimensions de « gestion » et de « fonctionnement social » est essentielle pour analyser l'état de santé d'une copropriété, nous avons construit notre réflexion autour des hypothèses de recherche suivantes.

3.1. Penser la gestion des copropriétés issues de la vente HLM

Comprendre les modalités de gestion et de gouvernance dans les copropriétés issues de la vente HLM implique de s'interroger sur les caractéristiques des parcs concernés par ce dispositif et sur les conditions d'accès des habitants à ce statut résidentiel.

Plusieurs travaux critiques en sociologie ont souligné que les attributions de logements dans le parc social se font parfois selon une classification implicite des parcs disponibles, et avec comme conséquence de reléguer les ménages les plus précaires dans les parcs de logements les moins valorisés (Sala-Pala, 2007 ; Bourgeois, 2017). Quels sont dans le cas de la vente HLM les critères qui conduisent les bailleurs à envisager ces dispositifs dans certains de leurs immeubles plutôt que d'autres ? Notamment, quels sont les types d'immeubles et de logements concernés (en termes de taille, d'année de construction...) et sur quelles franges des villes et des territoires sont situées ces résidences ? Aussi, dans quelles mesures le peuplement des résidences concernées est-il pris en compte dans le processus de mise en vente ? Quelles sont les caractéristiques sociales des habitants initialement présents dans ces résidences ?

L'objectivation de ces caractéristiques permet de mesurer dans quels cas les organismes HLM appliquent une entrée par le parc et/ou par les ménages pour choisir les résidences destinataires du dispositif. Cela donne aussi à voir s'il existe des situations dans lesquelles les bailleurs ont anticipé – ou non – la gestion à venir, les difficultés possibles ou à l'inverse les points forts des résidences, au regard du patrimoine visé et des caractéristiques des occupants, et ce dès l'élaboration du projet de vente.

Le rôle des collectivités locales mérite également d'être questionné : quelle influence ont-elles dans la "sélection" du patrimoine ? Au-delà des stratégies patrimoniales de chaque organisme, les collectivités arrivent-elles à infléchir une stratégie territoriale inter-bailleurs de la vente HLM ?

Nos questionnements portent aussi sur la distribution des rôles entre le bailleur et les habitants copropriétaires. Les recherches sociologiques sur les copropriétés attestent que le facteur central de bonne santé de ces organisations relève de la capacité de mobilisation des copropriétaires (Ballain, Jacquier, 1989 ; Bourdin, Saint-Raymond, Lutran, 1991 ; Golovtchenko, 1998 ; Lefeuvre, 1999 ; Le Garrec, 2010 ; Brisepierre, 2011). Or, sur ce point, la spécificité des copropriétés issues de la vente HLM interpelle.

On peut en effet se demander de quelle manière les locataires HLM investissent leur nouveau rôle de propriétaire alors qu'ils ont changé de statut sans forcément changer de logement. Comment est vécu le fait d'accéder à la propriété par les ménages ? Comment appréhendent-ils leurs nouvelles contributions aux dépenses, leur participation dans les différentes instances de la copropriété et les nouvelles règles de gouvernance et de gestion ? Comment perçoivent-ils le changement de fonctions et de positions de leur ancien logeur qui n'est désormais plus concerné par leurs parties privatives et qui est devenu copropriétaire comme eux et éventuellement syndic ?

Par ailleurs, devenir propriétaire dans une résidence issue de la vente HLM, c'est pour les habitants avoir de nouvelles responsabilités, sans pour autant avoir le pouvoir décisionnaire qui va avec. En effet, les bailleurs, de par leurs activités, leurs compétences et le simple fait qu'ils restent dans la plupart des cas copropriétaires majoritaires, sont en situation de légitimité symbolique et numéraire pour la prise de décision. En outre, contrairement aux autres copropriétés où le choix et la révocation du syndic revient aux copropriétaires, dans les copropriétés issues de la vente HLM, l'organisme vendeur peut s'imposer en tant que syndic tant qu'il demeure propriétaire d'au moins un logement.

En considérant ces éléments, quelles sont les marges de manœuvre des habitants dans et face à ces procédures ? Quelles sont leurs possibilités d'investissement concrètes ? Comment se distribuent les rôles entre le bailleur et les habitants copropriétaires ? Quelles sont les conséquences sur la gestion des résidences et comment les locataires HLM perçoivent-ils eux aussi ce changement ?

Jusqu'alors, plusieurs travaux ont montré que l'un des principaux moyens d'expression des contestations dans une copropriété, lorsque les habitants se sentent dépossédés de leur capacité de décision, consiste à suspendre le paiement de charges (Lefeuvre, 1999). Or, si certains copropriétaires ne paient plus les charges courantes ou refusent de financer des travaux qui leur sont imposés, le bailleur pourra se retrouver directement affaibli, car « captif » d'un patrimoine qui risque de se dégrader très rapidement. La prise en considération des marges de manœuvre et des possibilités d'investissement des habitants devenus propriétaires est donc essentielle.

S'intéresser aux modalités de gestion et de gouvernance dans les copropriétés issues de la vente HLM, c'est enfin questionner les conséquences de la vente HLM sur l'évolution des métiers des organismes HLM. La cession de logements dans des immeubles collectifs implique pour les bailleurs sociaux de développer de nouvelles compétences et de tisser de nouvelles relations de travail avec des partenaires inédits, tels que des syndicats ou des organismes d'accompagnement des acquéreurs. Les nouveaux rôles que sont amenés à jouer les bailleurs auprès des copropriétaires – en tant que syndic, copropriétaire majoritaire ou même conseiller syndical – questionnent aussi leur positionnement et leur identité. Les bailleurs ne sont plus seulement des logeurs en relation avec des locataires assimilables à des usagers, mais ils doivent apprendre à être cogestionnaires et à partager les décisions avec les copropriétaires. Comment se préparent-ils à ces nouvelles fonctions ? Comment celles-ci impactent-elles leurs pratiques au quotidien ?

En filigrane, se pose aussi la question du rôle que jouent les collectivités locales dans l'encadrement, l'accompagnement et le suivi de ces transformations.

3.2. Penser le fonctionnement social des copropriétés issues de la vente HLM

Pour comprendre le fonctionnement des copropriétés issues de la vente HLM, il est primordial de s'intéresser au sens que les habitants donnent à ces procédures.

Dans la littérature sociologique, et notamment à partir des contextes dans lesquels les habitants partagent en apparence les mêmes conditions de logement (même immeuble, même type d'appartement, même quartier...), le statut résidentiel opère comme un vecteur de distinction et classement (Bourdieu, Saint-Martin, 1990 ; Habouzit, 2019 ; Gilbert, 2013 ; Lambert, 2015). Au même titre que la position professionnelle, le statut résidentiel est ainsi régulièrement associé à un élément constitutif de la position sociale d'une personne (Dietrich-Ragon, 2013).

Quel sens donnent à cette étape, et par rapport à l'ensemble de leur trajectoire – résidentielle, professionnelle, migratoire – les habitants qui deviennent propriétaires dans le cadre de la vente HLM ? Quelles perceptions ont les autres habitants des résidences, pour qui, même dans le cas de la vente HLM, l'accès à la propriété reste inaccessible ?

D'autres travaux ont par ailleurs montré comment la cohabitation d'au moins deux types de statut résidentiel dans un même immeuble ou un même quartier, conduit à des rapports d'évitement et/ ou de domination dans les relations de voisinage. C'est le cas des tentatives d'imposition des règles de vie collectives employées par les locataires du parc privé sur ceux du parc social, dans le cadre des opérations d'acquisition-conventionnement de logements (Bacqué et al., 2010), ou encore des attitudes d'évitement et de repli sur la sphère privée des habitants devenus propriétaires à l'échelle d'un programme de

rénovation urbaine (Gilbert, 2013, Saint-Macary, 2011). Dans les travaux sociologiques sur la copropriété, la mixité des statuts d'occupation (propriétaires occupants, propriétaires bailleurs et locataires) a également longtemps été considérée comme un obstacle au bon fonctionnement des copropriétés et à la création d'un consensus sur le devenir de l'ensemble immobilier (Godard, Pendaries, 1976 ; Balain, Jacquier, 1984 ; Haumont et al., 1971). Les processus de distinction entre statuts d'occupation peuvent agir selon différents mécanismes au sein du "système de décision" et au sein du "système de voisinage" qui constituent deux champs distincts de relations au sein de la copropriété et qui interfèrent entre eux (Haumont et al., 1971 ; Lefeuve, 2013).

Dans la continuité de ces travaux, on s'interrogera sur la façon dont la cohabitation des statuts de propriétaires et de locataires du parc social impacte les relations de voisinage et le vivre ensemble dans les copropriétés concernées. Cela revient à poursuivre les nombreuses analyses déjà produites en matière de mixité sociale, tout en les complétant par l'analyse d'une situation de cohabitation nouvelle.

3.3. Penser l'articulation entre « gestion » et « fonctionnement social » des résidences issues de la vente

Dans la perspective de lier dans nos analyses ces deux entrées thématiques, nous nous interrogerons en premier lieu sur la façon dont les modalités de gestion impactent le fonctionnement social des résidences. Si, comme évoqué, la bonne santé d'une copropriété influence dans un sens positif la position du propriétaire, comment cela se manifeste-t-il dans les résidences issues de la vente HLM ? Autrement dit, quels sont les critères qui, dans la gestion, influencent le sens que les habitants vont donner à la propriété ?

De même, si l'on considère que le statut de copropriétaire amène à des responsabilités spécifiques (participation au conseil syndical, droit de vote) que les autres habitants n'ont pas, comment celles-ci impactent ensuite les relations de voisinage ? Par exemple, est-ce que ces responsabilités alimentent des rapports de domination, de hiérarchie, ou de mise à distance ?

On se propose également d'interroger comment le fonctionnement social des résidences interfère sur les modalités de gestion. Notamment, en quoi le sens que les habitants, devenus propriétaires, donnent à cette position résidentielle interfère-t-il sur leurs capacités d'investissement, ou de désinvestissement, dans les copropriétés ? Ou encore, comment l'entente générale et le vivre ensemble dans les résidences agit-il sur ces mêmes possibilités d'investissement ?

Ces analyses seront en outre complétées par une étude de la façon dont les trajectoires et les conditions d'entrée dans les résidences impactent la participation. Est-ce que l'achat des habitants a été réalisé par volonté d'ancrage dans le quartier, logique de distinction, logique d'investissement locatif, effets d'aubaine, etc. ? Comment les habitants ont-ils été accompagnés dans leur projet d'accession et leur nouveau rôle de copropriétaire ? Quelles sont les conséquences de ces conditions sur les formes d'investissement des habitants ?

4. Les territoires enquêtés

Pour répondre à ces questions, nous avons choisi comme terrains d'enquête trois agglomérations au sein desquelles les EPCI ou un opérateur HLM ont manifesté leur intérêt pour le programme de recherche sur la vente HLM : Angers Loire Métropole, la Métropole du Grand Nancy et la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise¹.

Ces territoires feront l'objet d'une présentation détaillée dans la partie 1 de ce rapport.

5. Les phases et méthodes d'enquêtes

La recherche s'est déroulée en deux phases de terrain.

La première phase visait d'abord à mieux cerner les territoires et leur rapport à la vente HLM. De ce point de vue, notre attention s'est portée sur cinq dimensions principalement :

- La posture des collectivités locales et en particulier de l'EPCI vis-à-vis de la vente HLM
- Le rythme de mise en vente des logements sociaux et les logements non vendus
- La posture des organismes HLM vis-à-vis de la vente HLM
- Les caractéristiques des logements vendus
- Le profil des acquéreurs

Pour mener à bien cette première phase, nous avons conduit des entretiens qualitatifs auprès des acteurs des collectivités locales et des organismes engagés dans la vente HLM, des analyses documentaires et un traitement statistique des données disponibles concernant la vente de logements sociaux à des particuliers à l'échelle de chaque territoire (cf *infra*).

La deuxième phase visait à réaliser des enquêtes monographiques sur quatre copropriétés de logements collectifs issues de la vente. Les modalités de choix de ces copropriétés sont précisées dans l'introduction de la partie 2. Sur les sites retenus, des entretiens ont été réalisés auprès des acteurs de la gestion d'une part (syndic, conseil syndical, responsable de site, gardien) et des habitants d'autre part, dans une variété de configurations (anciens locataires HLM devenus copropriétaires, accédants venus de l'extérieur, locataires HLM ayant refusé les propositions de vente, locataires « privés »).

6. Le plan du rapport

Ce rapport de recherche se compose de trois parties :

- La première partie présente une synthèse de la première phase dédiée à l'analyse de la vente HLM sur les trois territoires retenus. L'analyse proposée est une analyse croisée des trois terrains et fait ressortir leurs spécificités comme leurs points communs
- La deuxième partie est dédiée à la présentation des monographies. Quatre monographies sont donc successivement proposées selon un plan similaire (monographie de la copropriété Wilbur Wright à Angers, de la copropriété Villers à Cergy, de la copropriété Dupleix à Nancy et de la copropriété Belle Prairie à Pontoise). Précisons d'ores et déjà que les enquêtés comme les institutions et les copropriétés font l'objet d'une anonymisation. Des pseudonymes ont ainsi été utilisés.

¹ Nous souhaitons remercier l'ensemble des acteurs interrogés pour leurs conseils, leur soutien et leur disponibilité

PARTIE 1. LA VENTE HLM ET SES
CARACTERISTIQUES A L'ECHELLE DES
TROIS AGGLOMERATIONS
ETUDIEES
(ANGERS, NANCY, CERGY-PONTOISE)

Partie 1 - Introduction

La présente synthèse présente les résultats de la première phase. Cette phase ne visait pas seulement à nous familiariser avec nos trois territoires et à faire les repérages nécessaires au choix des quatre copropriétés à enquêter. Il s'agissait aussi de commencer à répondre à nos questionnements sur la gestion et le fonctionnement social des copropriétés issues de la vente en comprenant mieux l'organisation et les pratiques de la vente HLM à l'échelle de chacun des trois territoires.

Cinq éléments à saisir à cette échelle nous apparaissaient pouvoir jouer un rôle important sur la gestion, la gouvernance et les dynamiques sociales propres aux copropriétés dont les logements sont progressivement mis en vente par les bailleurs sociaux.

- La posture des collectivités locales et en particulier de l'EPCI vis-à-vis de la vente HLM

Les EPCI et les communes peuvent avoir une influence sur le devenir des copropriétés issues de la vente de différentes façons : en encourageant les bailleurs à anticiper les problématiques de gestion, en intervenant sur les critères de sélection du patrimoine mis en vente, en agissant sur l'accompagnement des acquéreurs et des locataires et en inscrivant plus globalement la vente HLM en cohérence avec leurs politiques locales de l'habitat. Les collectivités locales étudiées se saisissent-elles de ces différentes possibilités ?

- Le rythme de mise en vente des logements sociaux et les logements non vendus

La plupart des études aujourd'hui réalisées sur la vente de logements sociaux à des particuliers ont abordé ce phénomène à travers les données concernant les logements effectivement vendus (Gimat et Gloor, 2016 ; AORIF, 2022 ; ANCOLS, 2019). Or, s'intéresser à la gestion et aux dynamiques sociales des copropriétés mixtes issues de la vente impose d'avoir une vision plus complète de la vente HLM, englobant également les logements mis en vente et non commercialisés ainsi que les durées de commercialisation. Nous avons pu accéder à des données permettant de conduire ce type d'analyse sur deux de nos terrains.

- La posture des organismes HLM vis-à-vis de la vente HLM

Plus encore que les collectivités locales, la posture des organismes HLM qui pratiquent la vente peut jouer un rôle déterminant sur la gestion et les dynamiques sociales des copropriétés issues de la vente à différents niveaux. Quelle est la place accordée à ces enjeux dans le choix des patrimoines commercialisés ? Comment les organismes s'investissent-ils dans la gestion de la copropriété et la gestion locative une fois les premières ventes réalisées ? Quelles sont les interventions des organismes auprès des accédants et des locataires qui refusent la vente ? Celles-ci peuvent-elles influencer le sens que les différents habitants donnent à leur trajectoire résidentielle ?

La première phase de la recherche ne permet pas évidemment pas de répondre à toutes ces questions mais ses résultats constituent une base solide pour engager la deuxième phase.

- Les caractéristiques des logements vendus

Les caractéristiques des logements vendus peuvent aussi avoir une influence importante sur la gestion et le fonctionnement social des copropriétés nées de la vente de logements HLM. Le type d'habitat –

individuel ou collectif – induit déjà des modalités de gestion différenciées, la vente de maisons individuelles ne donnant pas toujours lieu à la création de copropriétés.

L'ancienneté des logements et leur attractivité sur le marché local peuvent également avoir un impact sur les dynamiques de gestion futures en termes de besoin de travaux et de motivations à l'investissement des copropriétaires. En outre, les caractéristiques des logements – leur taille, leur mode de financement initial, leur ancienneté, leur localisation – nous donnent aussi des indications sur les profils sociaux des locataires initiaux et leurs trajectoires, dessinant ainsi les contextes dans lesquels se déploient les interactions entre les habitants des copropriétés issues de la vente HLM.

- Le profil des acquéreurs

Les travaux sociologiques sur les relations de voisinage et sur les copropriétés identifient la mixité de statuts résidentiels comme un facteur de dissensus, d'évitement et/ou de tentatives de domination dans les relations sociales tissées à l'échelle d'un ensemble résidentiel. Dans une copropriété née de la vente de logements sociaux, la diversité des trajectoires des habitants se superposent à la diversité des statuts d'occupation. Aux côtés du bailleur resté propriétaire, plusieurs types de copropriétaires coexistent et interagissent : les anciens locataires HLM qui ont acheté leur logement, leurs ascendants ou descendants qui bénéficient aussi d'un accès favorisé à l'achat, les acquéreurs extérieurs qui étaient précédemment locataires du parc social et les acquéreurs extérieurs qui viennent du marché libre, ces derniers pouvant occuper le logement ou le louer (tiers investisseurs). Les données quantitatives sur la vente HLM nous permettent d'avoir une vision plus précise de ces configurations résidentielles en nous fournissant des indications sur les profils des acquéreurs des logements vendus. Le montant des prix de vente est également intéressant à prendre en considération pour saisir le sens que les acquéreurs peuvent donner à leur accession (on peut faire l'hypothèse que plus le bien aura été acquis cher, plus les acquéreurs peuvent épouser une logique de distinction vis-à-vis des locataires du parc social).

Cette synthèse repose sur plusieurs sources.

- 1) Le Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux (RPLS)

En premier lieu, l'équipe a travaillé à partir des données du Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux (RPLS) et en particulier les ventes aux particuliers effectuées entre 2015 et 2020. Selon les sites, ils ont été fournis par les agglomérations ou les Directions Départementales des Territoires (DDT). Sur les trois sites, plusieurs retraitements ont été nécessaires (intégration des codes INSEE, sélection des ventes aux particuliers uniquement, prise en compte des fusions d'organismes et de communes...). Les données publiques à l'échelle des EPCI ont également été mobilisées afin de contextualiser la vente HLM au regard du parc social et sa nature.

Notons que selon les territoires la complétude des données est variable. Certains champs apparaissent sur certains territoires non renseignés pour l'ensemble des logements (prix de vente ou nature des acquéreurs pour la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise notamment). Par conséquent, nous ne pourrons pas toujours proposer des analyses croisées. Les éléments faisant défaut seront précisés au fur et à mesure des analyses.

- 2) Bases de données de deux Directions Départementales des Territoires (DDT)

Ensuite, sur deux des sites, les DDT ont constitué des fichiers de suivi des ventes HLM qui ont pu être mobilisés. Pour le Val d'Oise, ce fichier opère un suivi depuis 1990 ; pour le Maine-et-Loire depuis 1995. Ces fichiers sont des fichiers « maison », renseignés manuellement, de façon plus ou

moins exhaustive et rigoureuse. Malgré ces limites, ces deux bases offrent l'opportunité de suivre selon une approche longitudinale les autorisations de vente. Elles ont donc été exploitées en ce sens.

Encadré 1. Les bases de données des Directions Départementales des Territoires

Les bases de données des DDT sur les autorisations de vente

Base de la DDT de Maine-et-Loire

La base de la DDT du Maine-et-Loire a été mise en place à partir de 1995 pour l'enregistrement des premières ventes de logements HLM. A partir de 2010, le service en charge de cette question enrichit la base et l'informatise. Elle a fait l'objet de vérifications, de retraitement et de croisement avec le RPLS réalisés par l'Agence d'Urbanisme de la Région Angevine (AURA). Cette base permet un suivi au logement et recense de nombreuses informations comme les autorisations de mises en vente, l'année de mise en vente, l'organisme vendeur, la commune de vente, les prix de vente, le statut de l'acquéreur, la typologie du logement, sa date de construction. Notons que certaines de ces variables sont très partiellement renseignées.

Base de la DDT du Val d'Oise

Ce tableau présente l'ensemble de ce que nous avons appelé les « opérations de logements » concernées par des autorisations de mise en vente depuis 1989. 49 opérations de logements y figurent : il peut s'agir d'ensemble de maisons individuelles ou d'immeubles collectifs voire même exceptionnellement de maisons isolées. Pour chacune des opérations sont renseignés : la commune, le bailleur, le numéro de conventionnement, l'adresse (qui peut être parfois désignée très approximativement par un nom de rue, de lieu-dit ou de quartier), l'année dite « de commercialisation » (que nous avons interprétée comme étant l'année de la mise en vente effective), le nombre de logements dans l'autorisation de vente, le nombre de logements vendus au 1^{er} janvier 2020 et le nombre de logements restant à vendre.

3) Documents institutionnels

Un ensemble de documents permettant de caractériser les territoires et de mieux cerner les caractéristiques de la vente HLM ont également été mobilisés : Programmes Locaux de l'Habitat, Programme Départemental de l'Habitat, Charte des ventes, rapports d'activité des organismes...

4) Fichiers spécifiques aux EPCI ou aux organismes

Sur les différents sites, des fichiers élaborés par les EPCI ou les organismes nous ont également été fournis. Il s'agit par exemple d'un registre des copropriétés mixtes élaborés par la CACP ou de base de données des ventes constituée par les organismes. Ces fichiers ne constituent pas des bases de données « officielles » mais ils constituent selon les terrains des compléments utiles à l'analyse.

5) Entretiens

Une trentaine d'entretiens a été conduite avec différents acteurs de la vente sur chaque territoire :

- DDT : unité habitat privé et public
- EPCI : direction habitat, responsable habitat, direction du patrimoine, chargé.e de mission habitat, chargé.e de mission parc public et parc privé...

- Les organismes d'HLM : Directeur Général, responsable d'agence, responsable de site, responsable gestion, manager de proximité, gestionnaire copropriétés, responsable vente, commerciaux...
- Les autres acteurs de la gestion des copropriétés et en particulier les syndic dans toute la diversité de leurs liens aux organismes HLM (syndic social, syndic externe, SCIC dédiée...). Ont dès lors été interrogés plusieurs types d'acteurs : directeur, responsable gestion, gestionnaire copropriété, comptables...

1. Trois agglomérations : trois attitudes face à la vente HLM

1.1. Les trois territoires comparés

Les trois agglomérations étudiées sont de taille comparable (entre 210 000 et 300 000 habitants). Leurs parcs de logements sont également assez similaires avec un rôle important joué par la propriété d'occupation qui représente près de la moitié des résidences principales (entre 40 % et 48 %). Le parc social est aussi assez conséquent sur chacun des territoires, en particulier à Angers Loire Métropole et Cergy-Pontoise où il représente le quart des résidences principales, un peu moins sur le Grand Nancy (19 %).

En termes de politiques d'habitat, les trois agglomérations sont par ailleurs délégataires des aides à la pierre.

Tableau 1. Présentation des trois sites étudiés

	CA Angers (ALM)	CA Grand Nancy	CA Cergy-Pontoise (CACP)
Nombre d'habitants	302 399	257 915	212 398
Nombre de communes dans l'agglomération	29	20	13
Nombre total de logements	156 504	147 910	90 051
Nombre de résidences principales	144 206	131 224	82 955
Ménage propriétaire de résidence principale (nombre et part)	67 419 (46,8%)	53 055 (40,4%)	39 651 - 47,8 %
Ménage locataire de résidence principale	75 245 (52,2%)	75 850 (57,8%)	40 880 (49,3%)
Dont HLM loué vide (nombre et part)	35 125 (24,4%)	24 845 (18,9%)	20 959 (25,3%)
Part des maisons	69 933 (44,7 %)	38 376 (25,8%)	32 993 (36,6%)
Part des appartements	84 379 (53,9%)	108 605 (73%)	55 354 (61,5%)
Contexte de marché	Tension accrue sur le parc social	Neuf qui devient inaccessible	Tension (même si offre HLM importante et en développement)
Prix de vente médian ville-centre (€/m²)	3278 (appartement) 3405 (maison)	2297 (appartement) 2945 (maison)	3353 (appartement) 3096 (maison)

Source : Insee, RP 2019, exploitations principales en géographie au 01/01/22 ; RPLS 2020 données publiques ; meilleursagents.com, décembre 2022

La différence notable entre les trois agglomérations consiste sans doute dans le rôle qu'elles occupent au sein de leurs espaces géographiques respectifs. Les villes centres de nos trois agglomérations sont toutes

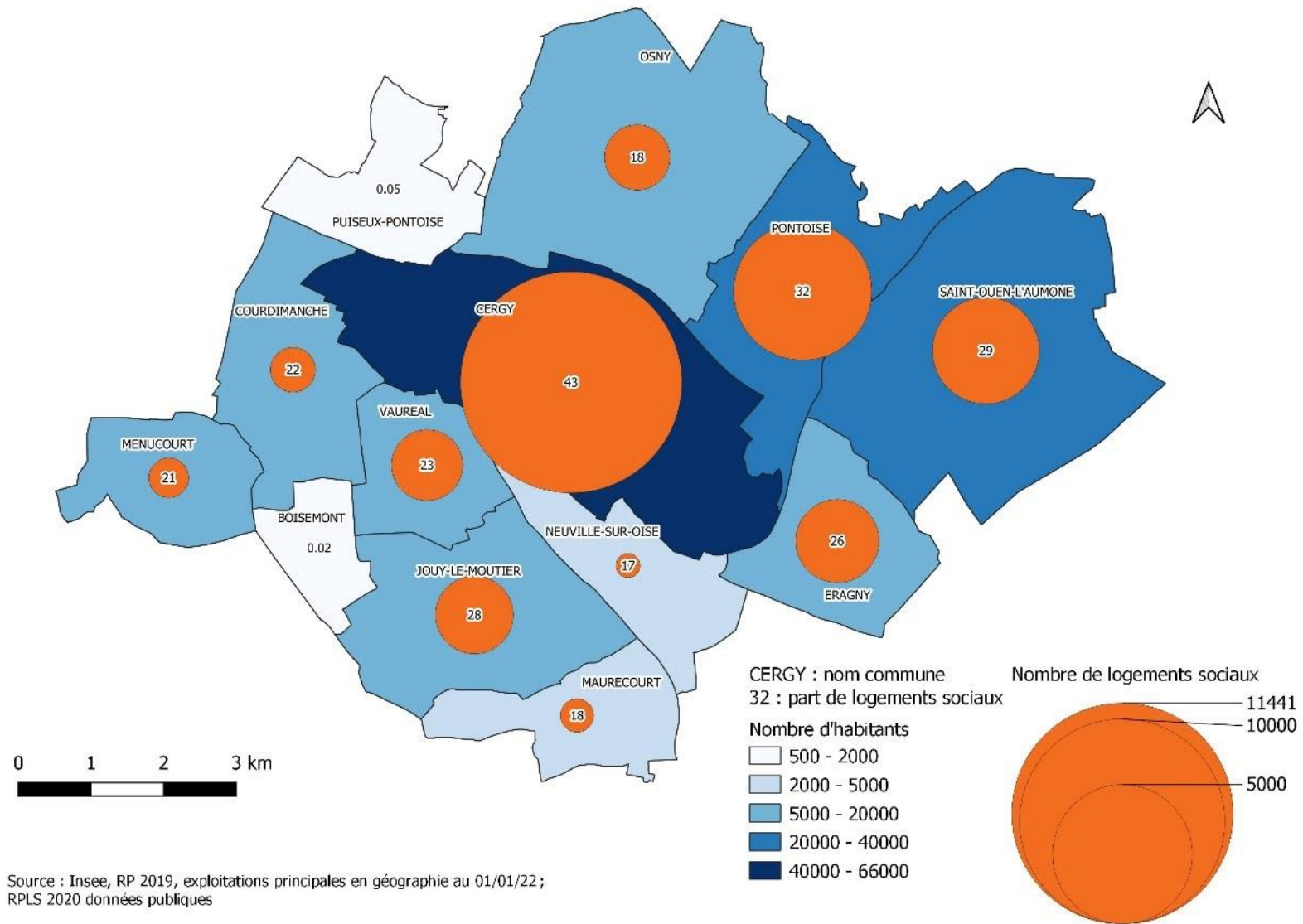
des préfectures de département, néanmoins la situation géographique de Cergy-Pontoise reste spécifique puisqu'elle se situe dans la deuxième couronne francilienne.

D'après le zonage en aires d'attraction des villes de 2020, Angers comme Nancy sont les pôles de leur aire d'attraction respective². Cergy-Pontoise se situe quant à elle dans l'aire d'attraction de Paris. De ce fait, les rapports entre centre et périphérie ne se lisent pas de la même manière sur le territoire de cette ville-nouvelle et dans les deux métropoles de province.

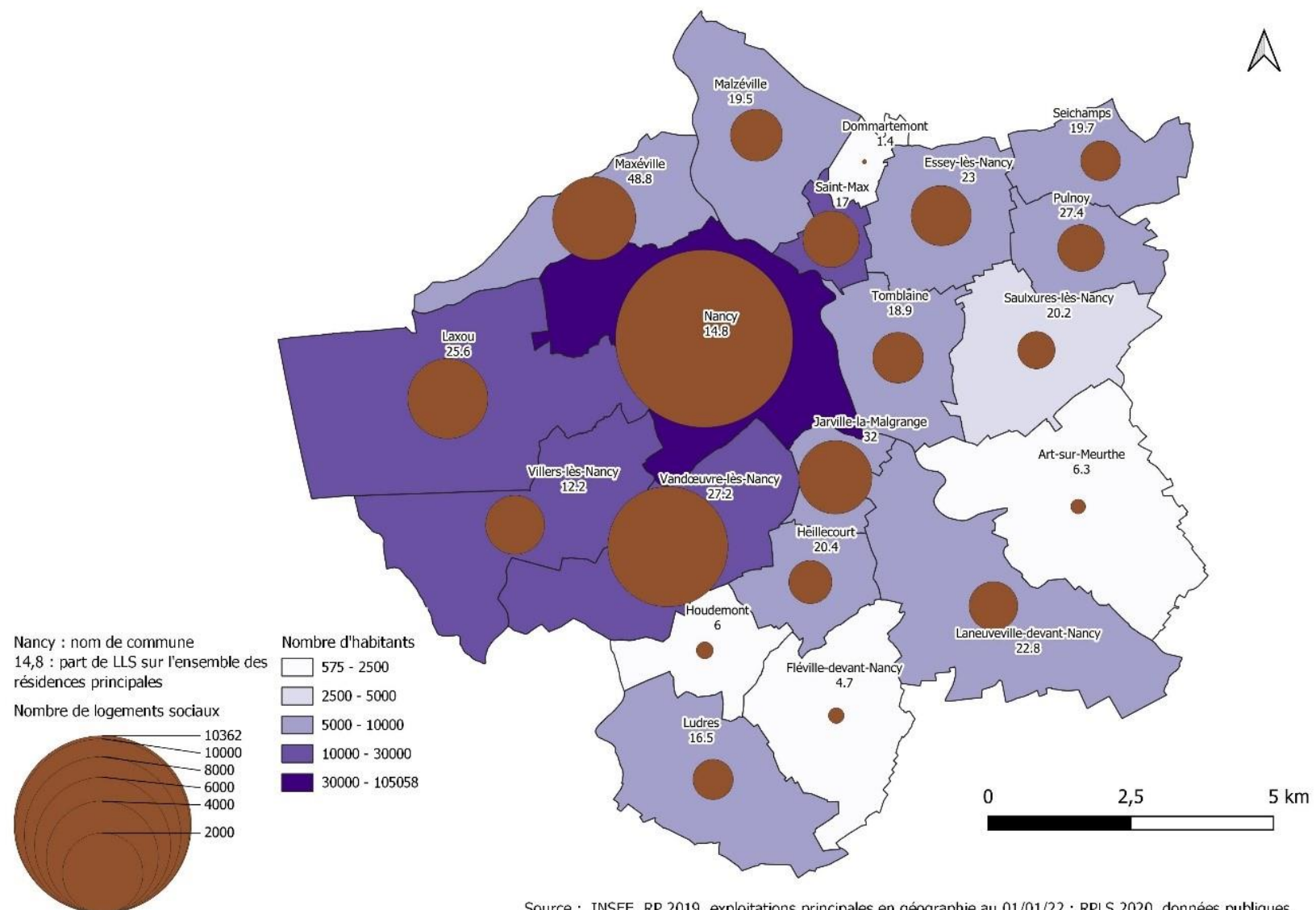
Le contexte de marché diffère par ailleurs largement entre d'une part les EPCI hors région parisienne et la CACP. ALM comme le Grand Nancy ne se situent pas en zone tendue, à la différence de la CACP.

² Voir Insee, Base des aires d'attraction des villes 2020 au 1^{er} janvier 2022. Définition de l'aire d'attraction d'une ville : « L'aire d'attraction d'une ville est un ensemble de communes, d'un seul tenant et sans enclave, qui définit l'étendue de l'influence d'un pôle de population et d'emploi sur les communes environnantes, cette influence étant mesurée par l'intensité des déplacements domicile-travail » (source : Insee, Définition « Base des aires d'attraction des villes 2020 »)

Carte 1. La Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise

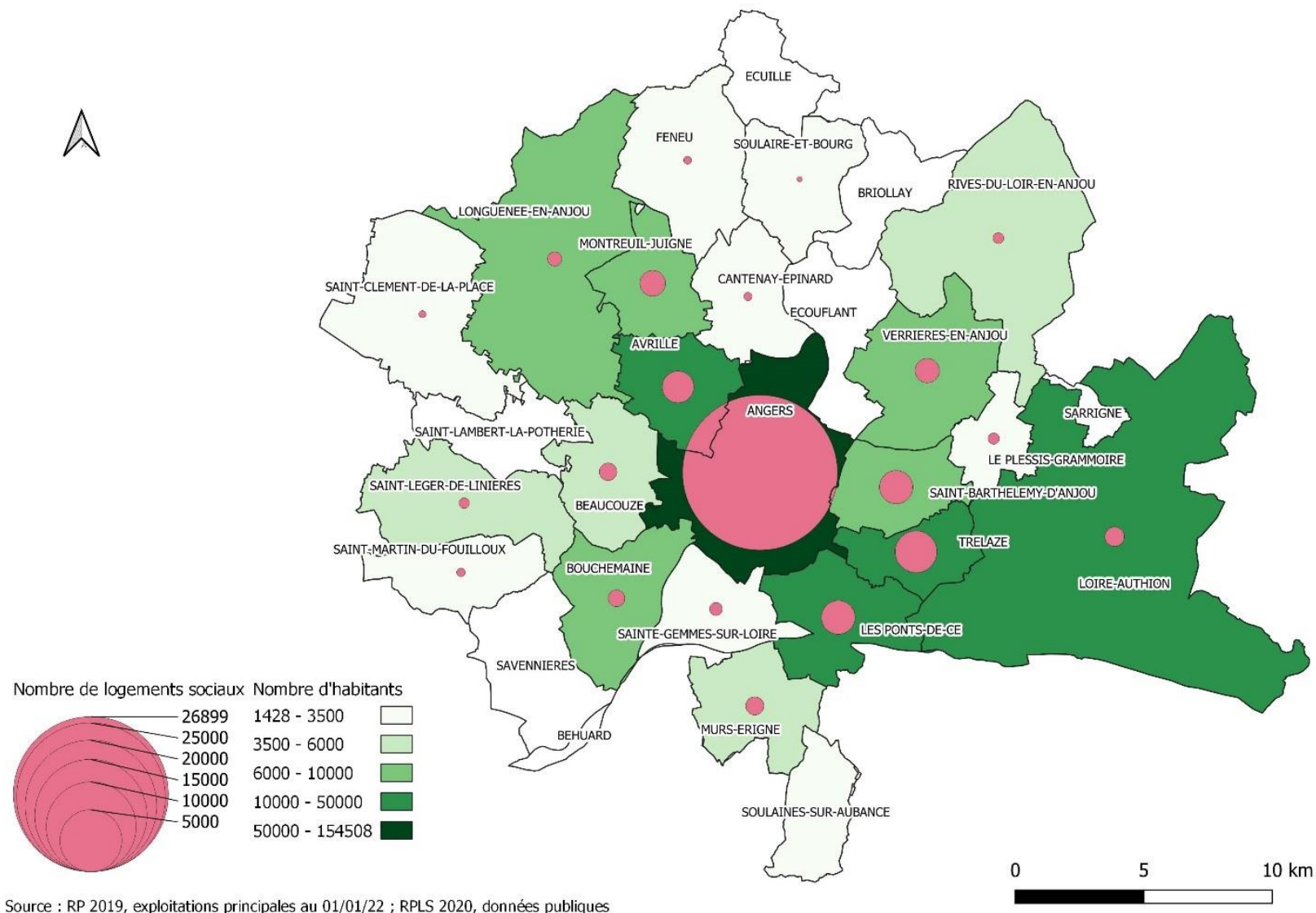


Carte 2. La Métropole du Grand Nancy



Source : INSEE, RP 2019, exploitations principales en géographie au 01/01/22 ; RPLS 2020, données publiques

Carte 3. Angers Loire Métropole



1.2. Des volumes de vente importants sur les trois agglomérations

Nos trois agglomérations apparaissent particulièrement actives en termes de vente, notamment Angers Loire Métropole et le Grand Nancy qui ont vendu en moyenne par an, entre 2014 et 2019, une part de leur parc social presque trois fois supérieure (0,45 %) à la part de logements sociaux vendus sur l'ensemble du territoire national (0,17 %).

La part du parc social vendu sur le territoire de la CACP sur la période étudiée (1,6 %) est deux fois moins importante que sur les deux autres terrains (2,7 % et 2,8 %). Cependant, si on compare ces chiffres avec des données régionales ou nationales, l'agglomération de Cergy-Pontoise apparaît comme un territoire particulièrement actif en termes de vente HLM. En effet, sur la période 2014-2019, la part du patrimoine HLM vendu (1,6 %) à Cergy-Pontoise est presque trois fois plus élevée que la moyenne régionale (0,6 %) (AORIF, 2022) et la part de patrimoine HLM cédé chaque année (0,26 %) est presque deux fois plus élevée à Cergy-Pontoise que sur l'ensemble du territoire national (0,17 %) (ANCOLS, 2019).

Tableau 2. Données générales sur la vente HLM au sein des trois sites étudiés (ventes de 2014 à 2019)

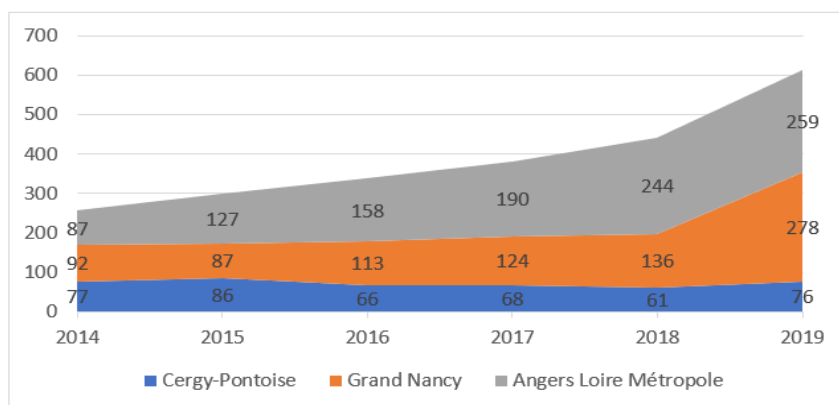
	ALM	GRAND NANCY	CACP	ILE DE FRANCE 2013- 2018	FRANCE 2014-2019
Nombre logements vendus	1065	830	434		
Nombre de logements vendus / an en moyenne	177/an	138/an	72/an		
Nombre de logements locatifs sociaux	39 154	29 446	27 471		
Part du parc de LLS vendu (total ventes de la période sur stock de 2020)	2,7 %	2,8 %	1,6 %	0,6 %	
Part du parc de LLS vendu/an (en moyenne)	0,45 %	0,46 %	0,26 %		0,17 %

Source : RPLS, 2015-2020 ; RPLS 2020, données publiques ; AORIF, 2022 ; ANCOLS, 2019 ; traitement par l'équipe

1.3. Des évolutions contrastées

La dynamique de vente sur les trois sites étudiés est différente (graphique 1). Sur ALM et le Grand Nancy, la dynamique est sensiblement la même : une multiplication par trois du nombre de logements vendus en 5 ans. A Cergy-Pontoise, les volumes annuels connaissent de très faibles variations. Est-ce que ces variations naissent d'une posture différente de la collectivité face à la vente HLM ?

Graphique 1. Evolution des ventes de logements sociaux aux particuliers



Source : RPLS, 2015-2020 ; traitement par l'équipe

1.4. Trois postures différentes face à la vente HLM

Les trois agglomérations attribuent chacune un sens différent à la vente HLM. Ainsi, Angers Loire Métropole et le Grand Nancy apparaissent plutôt favorables à la vente HLM qu'elles font entrer en cohérence avec les objectifs de leur politique locale de l'habitat. L'agglomération de Cergy Pontoise est quant à elle plus réservée. Ce positionnement se retrouve dans les pratiques de vente observées à travers les données quantitatives de la période 2014-2019

1.4.1. Le sens donné à la vente HLM dans les politiques locales de l'habitat

Dans les propos des acteurs des EPCI, on retrouve d'abord la tension existant au sein du « double enjeu » de la vente HLM : « *l'accession à la propriété des classes populaires et le financement du logement social* » (Gimat, Gloor, 2016). Se rajoute un troisième enjeu qui est celui de la vente HLM comme outil de diversification de l'offre de logements, notamment dans les quartiers en rénovation urbaine afin de permettre un rééquilibrage territorial. Les trois enjeux sont globalement partagés par les trois collectivités locales, mais chacune se les approprient à des degrés variables.

Ainsi, pour ALM, la vente HLM s'inscrit pleinement dans une logique d'accession sociale en phase avec la politique locale de l'habitat. La vente HLM est même encouragée par les élus pour ancrer les jeunes actifs et leurs familles sur le territoire.

Pour le Grand Nancy, la vente HLM est également perçue comme entrant en cohérence avec les orientations stratégiques de la métropole en termes d'habitat. Le PLH de la Métropole indique que : « La vente HLM répond aujourd'hui à trois objectifs majeurs partagés par la Métropole : le développement de l'accession sociale, en proposant des parcours résidentiels aux locataires du parc HLM ; la diversification résidentielle, notamment des quartiers prioritaires de la politique de la ville ; et la constitution de fonds propres pour les bailleurs au service du développement locatif ».

Concernant le développement de l'accession sociale, le diagnostic du PLH de la Métropole du Grand Nancy fait le constat que les prix de logements neufs sont devenus inaccessibles aux ménages à revenus moyens. La partie qui suit ce constat indique que la Métropole agit pour faciliter l'accession à la propriété des Grand Nancéiens sur le territoire : « *C'est un moyen de faciliter les parcours résidentiels des ménages en particulier des jeunes, de libérer du parc locatif pour une nouvelle population, ou encore de diversifier l'habitat notamment en quartier politique de la ville. L'accession permet aussi aux ménages concernés d'épargner, un loyer étant considéré comme « à fonds perdus* » »³. La vente HLM est ensuite citée parmi les outils mis en œuvre par la Métropole pour faciliter l'accession à la propriété⁴.

A l'inverse, à Cergy-Pontoise, ville-nouvelle très sensibilisée aux difficultés des copropriétés, la vente peut être davantage perçue comme une injonction. La priorité est d'abord celle de l'accès au logement social et de l'accueil de populations et familles fragiles. Ce qui n'empêche pas l'agglomération de percevoir

³ On peut lire aussi dans le diagnostic du PLH de la Métropole du Grand Nancy (p.119) : « Dans un contexte socio-économique difficile, l'accession à la propriété pour les ménages modestes est de moins en moins possible. Différentes actions sont mises en œuvre pour favoriser l'accession sociale à la propriété des familles. La vente de logements H.L.M s'inscrit dans cette politique. »

⁴ Les autres outils mentionnés pour favoriser le développement de l'accession étant : le développement du PSLA, l'aide à la surcharge foncière pour les opérations PSLA, la TVA réduite à 5,5 %, la prime ANRU de 10 000 € dans les quartiers NPRU si l'acquisition subventionnée par l'ANRU bénéficie d'un autre dispositif soutenant l'accession à la propriété, et l'aide métropolitaine à la personne de 5 000 € pour les ménages primo-accédants sous plafonds de ressources PSLA qui acquièrent un logement neuf d'au moins 85 m².

également la vente HLM comme un levier pour favoriser la mixité sociale, en particulier dans les quartiers à forte concentration de logements HLM.

1.4.2. Des réticences et des conditions posées aux mises en vente

Sur les trois sites, les différents acteurs ne parlent pas d'une seule et même voix. L'EPCI et ses différentes communes peuvent avoir des postures contrastées concernant la vente HLM et des divergences peuvent aussi exister entre techniciens et élus au sein d'une même collectivité.

Plusieurs réticences vis-à-vis de la vente sont partagées au sein des collectivités et les incitent à jouer un rôle dans les politiques de ventes des organismes de logements sociaux :

- Comme Matthieu Gimat et Marie Gloor (2016) ont pu l'observer dans le Val-de-Marne, on retrouve des oppositions liées à des positionnements politiques selon lesquels il n'est pas juste de vendre des biens en partie financés en partie par de l'argent public et censés profiter aux plus modestes. Certains acteurs, élus locaux comme dirigeant d'organisme pourront ainsi dire que « *le logement social n'est pas à vendre* »
- La vente HLM fait également naître la crainte d'une baisse du taux de logements sociaux dans un contexte de besoins croissants. La diminution du parc le plus accessible économiquement est notamment redoutée, de même que la raréfaction des logements sociaux les plus attractifs du point de vue de leur localisation, de leur qualité de construction ou de la taille des logements. Le diagnostic du PLH de la Métropole du Grand Nancy précise que les ventes HLM « *sont à surveiller sur certaines communes pour ne pas diminuer l'offre* ».
- Les collectivités sont aussi sensibles au risque de faire émerger, à plus ou moins brève échéance, des copropriétés dégradées, soit par manque de capacité financière des copropriétaires pour assumer des travaux, soit en contribuant à créer des « usines à gaz » en termes de gestion, soit du fait du renoncement à maîtriser le peuplement.

De ce fait, les trois collectivités ont formulé des critères pour négocier les conditions de la vente avec les organismes HLM de leur territoire. Sur le territoire d'Angers Loire Métropole, ces conditions concernent aussi bien les caractéristiques des biens mis en vente que le profil des acquéreurs :

- conditions de qualité des opérations,
- incitation à vendre dans les quartiers en rénovation urbaine au nom de la mixité,
- refus de vente dans les secteurs de forte tension sur le parc,
- incitation à vendre à des acquéreurs situés en-dessous des plafonds de revenus,
- refus d'une cible « investisseurs ».

Sur le Grand Nancy, jusqu'à la loi ELAN, la Métropole bénéficiait d'une extension de délégation de compétence sur les autorisations d'aliénation de patrimoine HLM. La Métropole disposait ainsi d'un outil important pour intégrer la vente HLM à sa politique locale de l'habitat. Cette évolution permettait en effet au Président de la Métropole d'avoir la capacité de délivrer aux organismes bailleurs l'agrément les autorisant à procéder à la vente de logements. La Métropole demandait ainsi un certain nombre de garanties, notamment sur le classement énergétique. Aujourd'hui, le rôle de la Métropole est plus réduit (cf infra).

- Un rôle de garant de l'équilibre territorial : la Métropole est surtout garante de l'équilibre territorial. Il s'agit dès lors d'alerter sur le respect des obligations en matière de loi SRU.

« On a peu de place dans les CUS, alors nous, notre rôle c'est de réguler. Il faut vérifier la cohérence d'ensemble. Par exemple, on peut dire quand tel ou tel projet de vente peut être contre-

productif. Une fois, on a fait une réunion de directoire pour alerter les organismes en communiquant les taux SRU des communes. Les organismes ne les ont pas en tête ».

- Pas de critères précis mais un regard global sur le patrimoine

La Métropole n'a pas vocation à prioriser la vente d'un type de bien en particulier, mais il est en tout cas bienvenu que les bailleurs partagent des informations sur le type de patrimoine vendu.

« On regarde ça [l'état et le type de patrimoine], mais on n'a pas d'analyses avec des critères pour dire voilà on ne veut pas que vous vendiez des T2, ou des étages supérieurs ou des RDC. On n'a pas de critères. Nous on veut un regard un peu global. Après, ils font ça naturellement. Ils nous en parlent même si on ne l'a pas instauré comme un passage obligé ».

- Viser des immeubles qui vivent le mieux possible

Comme pour le type de résidence choisie, la métropole ne dresse pas de critères à respecter sur le type de public, mais elle demande qu'il soit fait en sorte que les immeubles vendus vivent ensuite le mieux possible.

« Ce qui nous importe, c'est que ce qui est vendu pourra fonctionner, sans problème d'occupation et sans problème d'entretien » (direction de l'habitat)

- Maintenir la présence de l'organisme

Bien que la vente HLM n'ait pas pour objectif que le bailleur reste copropriétaire des résidences vendues, la présence d'un bailleur reste un gage de sécurité et d'entretien.

« Avoir un bailleur social dans une copropriété, permet quand même une sécurité, une certaine garantie d'entretien puisque le bailleur n'a pas intérêt à voir son bien se dégrader. Après, on n'a pas de position ferme sur le taux de logements à vendre. » (Chargée de mission habitat)

1.4.3. Agir sur la vente HLM : quelles marges de manœuvre pour les EPCI ?

Cependant, les EPCI n'ont pas toujours le pouvoir qu'ils souhaiteraient pour imposer leurs conditions et agir sur les pratiques de vente déployées par les organismes HLM.

Lorsque des CUS ont été engagées par les organismes, les EPCI, s'ils sont associés et signataires, ont pu travailler avec les organismes sur les plans de vente. Toutefois, du fait des différences de temporalité de leur élaboration d'un organisme à l'autre, les EPCI craignent de ne pas pouvoir garantir l'égalité de traitement d'un organisme à l'autre et de « favoriser » les premiers qui ont présenté leur CUS. Selon les sites, le rythme de signature des sites est variable.

Ainsi, au sein de la Métropole du Grand Nancy, la collectivité conserve un rôle de « contrôle du rythme des ventes », dans le cadre de ses échanges avec les organismes (rythme annuel). Ainsi, au regard des plans de vente définis par les bailleurs, il s'agit d'éviter que tous les logements soient vendus en même temps. Lorsque les plans de vente sont présentés selon des temporalités très différentes (cas sur ALM), ce rôle de « contrôle » est plus difficile à maintenir.

De façon générale, avec les CUS, les EPCI s'estiment dessaisis de leur rôle et regrettent le faible poids dont ils disposent. Les principales craintes relèvent du fait qu'avec des CUS sur 6 ans, le suivi ne sera pas fin dans le temps et sur cette temporalité les équilibres territoriaux peuvent être bouleversés. Pour des EPCI comme le Grand Nancy qui disposaient d'un rôle de délivrance des agréments, les dispositions de la loi ELAN sont un véritable dessaisissement. La Métropole ne conserve en effet sa capacité d'agréments que dans le cadre de conventions qui auraient lieu en dehors des CUS. Or, ceci est extrêmement rare puisque cette situation n'a pour l'instant jamais eu lieu.

« C'est un dessaisissement. Aujourd'hui, on n'a par exemple plus les éléments techniques auquel on avait accès avant. Les dispositions de la loi ELAN ne nous sont pas favorables. Il y a même une volonté assez ferme de reprise en main par l'État. Ça n'apporte pas de l'eau à notre moulin, c'est même plutôt une fragilité pour nous ». (Chargé de mission parc public)

Toutefois, dans le cadre de la délégation des aides à la pierre, les EPCI ont la possibilité d'agir sur le développement et d'avoir, dans une certaine mesure, des moyens de contrôle, voire de pression :

« Comme on est délégataire des aides à la pierre sur le développement on se sert de ça comme carotte ou bâton sur les bailleurs » (EPCI)

« Ça permet d'être dans une logique très mesurée de petit chantage, je dis ça très gentiment [...] ils ont des objectifs de vente mais ils ont surtout beaucoup d'objectifs de développement » (EPCI)

1.4.4. Le rôle des communes reste déterminant

En règle générale, les bailleurs ne mettent pas un vente leur patrimoine si la commune s'y oppose.

« Une fois qu'on a sélectionné les immeubles à mettre en vente, on prend rendez-vous avec le Maire, et s'il refuse, on n'ira pas. Le but c'est de ne pas obliger la commune, on restera toujours sur l'avis du Maire. L'année dernière, par exemple, le Maire de Pont à Mousson a refusé des ventes qu'on avait inscrit dans notre Plan de vente, et bien on ne les a pas mis en vente. » (Organisme HLM)

Si l'enjeu est de maintenir de « bonnes relations » avec les collectivités, les stratégies retenues peuvent être néanmoins variables. Ainsi, sur l'un des terrains, un organisme indiquera « On tente quand même » même si la commune est réticente, un autre dira plutôt :

« Nous notre idée c'est d'avoir de bonnes relations [avec les collectivités] et d'échanger le plus possible en amont de façon à ce qu'on se mette d'accord pour pas faire de demandes où derrière on aura des refus » (Organisme d'HLM)

1.4.5. Quelles possibilités de coordination inter-bailleurs ?

Sur les trois sites étudiés, l'activité de vente prend des formes différentes. Ainsi, sur le territoire d'Angers Loire Métropole, les organismes se disent « en concurrence » sur la vente. Il n'y a pas à proprement parler de concertation entre organismes. Sur la période récente toutefois (depuis 2 ans), la question d'une plus grande coordination entre les organismes se pose. Elle semble partagée par la collectivité comme les organismes :

« On a pu échanger là-dessus avec eux en leur demandant, sans tout dévoiler car même s'ils sont confrères, il y a un esprit de concurrence, et sur la vente HLM, c'est une concurrence très féroce. Sans tout dévoiler, d'essayer de travailler sur des calendriers de mise en vente » (EPCI)

« C'est compliqué de mettre en place quelque chose. Parce que même si on s'entend tous très bien, on reste néanmoins sur cette activité là des concurrents [...] Après c'est vrai que ça aurait peut-être du sens de travailler plus collectivement. En tout cas nous on souhaite qu'avec les autres bailleurs on puisse réfléchir à comment on peut rassembler nos forces pour justement avoir des autorisations auprès de la collectivité » (organisme d'HLM)

A ce stade toutefois, la coordination entre organisme n'est pas formalisée. De plus, sur le territoire, la signature des Conventions d'Utilité Sociale se fait de façon très échelonnée, ce qui entache d'autant plus la visibilité que peuvent avoir les organismes de l'activité de leurs « concurrents ». Dans le cadre de négociation au « coup par coup », les collectivités joueront le rôle d'arbitre.

A Nancy, la politique de vente à l'échelle de l'agglomération est coordonnée au sein d'une association inter-bailleurs « Union et solidarité » créée en 1996 à l'initiative des 4 plus anciens bailleurs de la Métropole. Cette association regroupe aujourd'hui l'ensemble des organismes de la Métropole, gestionnaires de 28 000 logements au total. Cette association permet de travailler sur la mutualisation de l'offre de logements et de contrôler l'accès au foncier, afin de permettre le développement de l'ensemble des organismes.

« Avec la loi Élan, les ventes HLM vont se multiplier. Pour un territoire comme la Métropole où chaque bailleur vend comme il le veut, qu'est ce qui va se passer concernant les quotas de la loi SRU ? Est-ce qu'on va avoir davantage de copropriétés dégradées ? Il est nécessaire que les bailleurs travaillent ensemble sur ces sujets-là. De même, si tous les bailleurs choisissent la même commune, ça fait un nombre important de logements qui sortent du parc. Or, les bailleurs sont soucieux de l'équilibre du parc, ils veulent pouvoir suivre et mesurer l'impact de la vente HLM. Union et Solidarité est donc chargée de travailler sur ces champs. » (Association inter-bailleurs)

Concernant plus spécifiquement la vente HLM, l'association a mis au point une base de données regroupant le stock de ventes. Cette base permet de repérer les biens vendus, leur localisation et les intentions de vente. Il existe donc une réelle transparence entre organismes sur le territoire. L'outil permet d'envoyer l'état des ventes, logement par logement, aux communes. Par ailleurs, l'association a élaboré une charte de la vente HLM à destination des élus. Elle a une vocation d'abord pédagogique, afin de minimiser les oppositions des communes. Le principe de la vente, ses intérêts et les garanties apportées par les organismes y sont présentés.

« On a fait cette Charte pour donner une image un peu plus pédagogique des ventes aux élus. On voulait éviter d'être sur des communes qui refusent les programmes de vente. On montre les avantages de la vente et les engagements des bailleurs, pour rassurer les élus. On dit que quel que soit le mode de gestion, le bailleur garde un pied pour s'assurer que la copro se passe bien. La crainte des élus c'est que l'augmentation des ventes conduise à des copros dégradées. Les communes ont la crainte que des ménages achètent et n'aient pas les moyens. Donc on explique qu'on ne se désengage pas, qu'il y a des garanties de rachat, des garanties de solvabilités, etc. » (Association inter-bailleurs)

2. La vente HLM au prisme des autorisations de vente

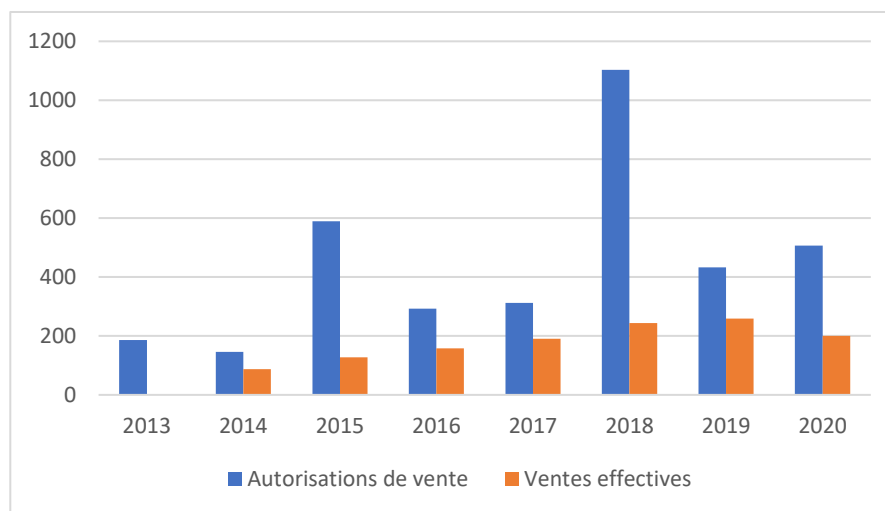
Sur les sites d'ALM et de la CACP, les fichiers de suivi des autorisations et des ventes mis au point par les DDT constituent une source précieuse dont on peut tirer plusieurs enseignements.

2.1. Les autorisations de vente : des volumes bien supérieurs aux ventes effectives

Tout d'abord, les bases des DDT permettent de prendre la mesure de l'écart très important existant entre le nombre de logements autorisés à la vente et le nombre de logements effectivement vendus :

- sur la CACP, à peine plus d'un tiers (37%) des logements autorisés à la vente depuis 1989 ont été vendus au 1er janvier 2020.
- L'écart est similaire sur territoire d'ALM, seuls 38% des logements autorisés depuis 1995 ont été vendus. Le graphique 2 portant sur la période récente met nettement en lumière le décalage entre le volume d'autorisations et les ventes effectives. Ce résultat est toutefois à prendre avec précaution dans la mesure où un logement autorisé à la vente n'est pas toujours effectivement mis en vente.

Graphique 2. Autorisation de mise en vente vs ventes effectives - Angers Loire Métropole



Source : base de données de la DDT 49 ; traitement par l'équipe

2.2. Des copropriétés qui restent mixtes très longtemps

Les durées de commercialisation des opérations mises en vente se font en réalité sur un temps long. Les copropriétés créées restent mixtes très longtemps sans qu'il ne s'agisse toujours d'un choix des organismes. Certains souhaitent en effet « garder un pied dans la gestion » et ne mettent pas en vente l'ensemble des logements d'une opération. Ils semblent toutefois de moins en moins nombreux à maintenir cette pratique

2.2.1 ALM : des durées de commercialisation très longues

Si comme nous l'avons vu, la proportion d'autorisations de vente est largement supérieure aux ventes effectives, cela peut être mis en lien avec la durée de commercialisation des ensembles immobiliers.

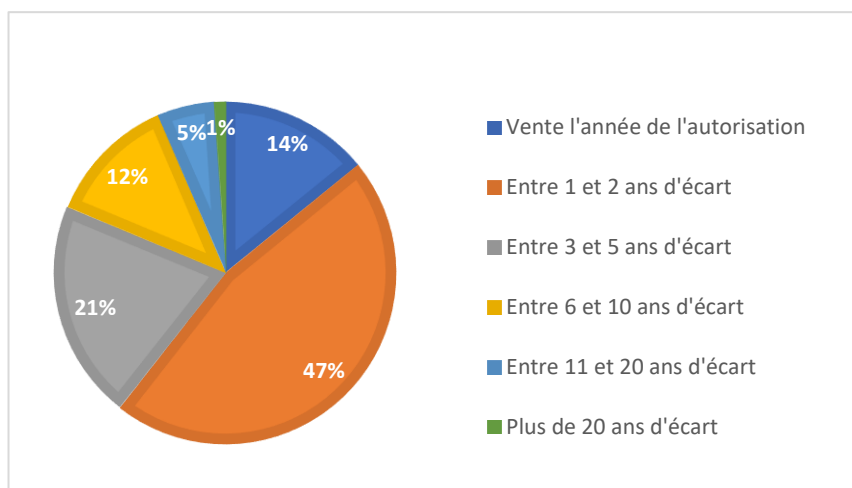
Le fichier de la DDT du département de Maine-et-Loire indique à la fois la date d'autorisation de vente et la date de vente effective⁵. Ainsi, sur l'ensemble des logements autorisés depuis 1995, près de la moitié des logements vendus (44%) l'ont été 3 ans ou plus après avoir été autorisés et 20% l'ont été 6 ans ou plus après avoir été autorisés (graphique 4). Une petite partie des logements (14 %) est vendue l'année de la mise en vente et un peu moins de la moitié sont vendus un ou deux ans après la mise en vente. Sur la période récente (ventes de 2019 et de 2020), le RPLS comporte deux colonnes permettant d'approcher plus finement les durées de commercialisation : « Date de mise en vente » et « date de vente effective ». Elles ne sont toutefois renseignées que pour l'un de nos sites, en l'occurrence ALM.

Ainsi, en moyenne, pour 2019 et 2020, la durée moyenne de commercialisation des logements est de 4 ans. Le graphique 5 révèle que pour les logements vendus en 2019, 13% ont été mis en vente 10 ans auparavant (7% pour les logements vendus en 2020). Au regard des durées de mise en vente d'un bien sur le marché « classique », ces durées de commercialisation sont bien supérieures⁶. Ces résultats tendent à révéler que passée une première phase de vente dynamique, le rythme des commercialisations diminue.

⁵ Comme nous disposons d'une date sous le format MM/AA, le nombre de jours d'écart entre les deux variables a été calculé. Afin d'obtenir un résultat plus lisible, ce nombre de jours a été converti en année, qui a ensuite été arrondie

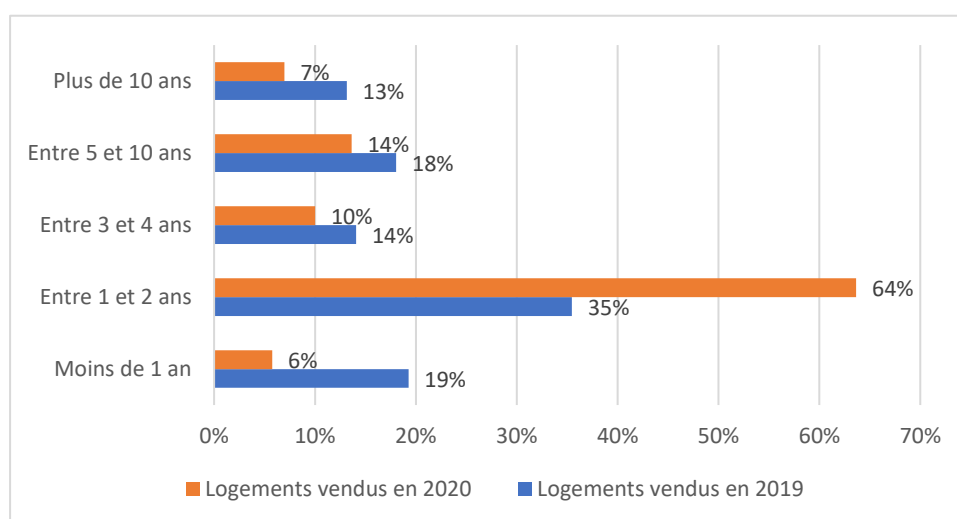
⁶ Le site « Se loger » indique qu'en France, en moyenne, il faut entre 90 et 100 jours pour vendre son logement. Néanmoins, ce délai de vente varie selon le dynamisme du marché immobilier de la ville dans laquelle est vendu le logement. Dans certaines

Graphique 3. Ecart entre année d'autorisation de mise en vente et année de vente (Angers Loire Métropole)



Source : bases de données de la DDT de Maine-et-Loire ; traitement par l'équipe

Graphique 4. Logements vendus en 2019 et 2020 selon leur année de mise en vente



Source : RPLS, 2019-2020 ; traitement par l'équipe

2.2.2 La CACP : un faible taux de ventes par opération

Une analyse à l'échelle des opérations de ventes menées sur la CACP vient appuyer ces éléments. Nous avons appelé « opération de vente », un ensemble immobilier de plusieurs logements (individuels ou collectifs) pour lequel une demande d'autorisation de vente a été déposée à la DDT et acceptée. Dans le cas de logements collectifs, on peut supposer que le périmètre de l'opération correspond au périmètre de la copropriété née de la vente.

Sur les 49 opérations autorisées à la vente entre 1990 et 2020, une seule d'entre elles a été entièrement vendue : il s'agit de 38 maisons individuelles cédées par l'OPH du Val d'Oise à Menucourt. En excluant cette opération ainsi que 10 opérations qui n'ont fait l'objet d'aucune vente et 2 ventes de maisons isolées, un

régions, principalement les zones rurales, le délai de vente moyen dépasse les 120 jours. Alors que dans une métropole dynamique, un bien est censé se vendre en moins de 2 mois.

taux moyen de logements vendus par opérations réellement commercialisées a pu être calculé. Ce taux moyen de ventes effectives atteint seulement 45 % des logements par opération et le taux médian est encore plus réduit : 37%. En outre, si l'on regarde les opérations de vente sur la durée, on s'aperçoit que les opérations les plus anciennes ne sont pas celles qui enregistrent les taux de vente les plus élevés. Le taux moyen de vente des opérations mises en vente depuis plus de 20 ans n'est que de 31% et celui des opérations mises en vente depuis 10 à 20 ans atteint seulement 73%.

Graphique 5. Taux moyen de ventes par opération (CACP)

Année d'autorisation de l'opération de vente	Avant 2000	2000-2007	2008-2015	2016-2020
Nombre d'opérations de vente autorisées	4	3	26	4
Taux moyen de logements vendus par opération	31 %	73 %	47 %	19 %

Source : base de données de la DDT du Val d'Oise ; traitement par l'équipe

Ces tendances sont confirmées par les témoignages des responsables des ventes des organismes HLM.

« On a des copropriétés mixtes où on a mis en vente depuis 12 ans, on a même des résidences mis en vente dans les années 1980 où on a encore 1 ou 2 logements de ci de là. Et le process aujourd'hui est de plus en plus long. Avant, on s'apercevait qu'on avait un boom des ventes la première année avec les locataires occupants, mais c'est plus le cas aujourd'hui. Quand on met en vente, on en a pour très longtemps, on le sait. » (Organisme HLM)

2.2.3 Les impacts possibles des durées de commercialisation sur la gestion des copropriétés

La durée de commercialisation des logements mis en vente dans le cadre de la vente HLM constitue un risque pour la gestion et le fonctionnement social des copropriétés nées de la vente HLM, à différents titres :

- **Un accompagnement des acquéreurs plus difficile à assurer**

Pour un suivi fin et un accompagnement des différents acquéreurs, en particulier ceux issus du logement social, cet « éparpillement » des opérations de vente constitue une limite. Or, à la fois pour le fonctionnement social et la gestion à venir, cet accompagnement constitue un facteur clé.

- **Une dynamique de gestion qui peut être entravée pour les nouveaux copropriétaires**

De plus, la « mise en route » de la copropriété se fait lentement et la dynamique de gestion peut mettre du temps à prendre et ce d'autant plus que la constitution d'un conseil syndical ne se fera pas en-dessous d'un certain seuil de copropriétaires.

- **Un retrait des organismes des instances de décision**

Alors que les durées de commercialisation sont longues, les pressions à la vente subies par certains organismes peuvent les conduire à mettre en vente de nombreux programmes simultanément. Au fil du temps, ils se retrouvent donc engagés dans un nombre croissant de copropriétés mixtes où il ne leur reste parfois que quelques logements. Pour certains organismes, notamment ceux qui dépendent d'Action Logement, cela crée une importante surcharge de travail (présence aux AG, contacts avec le syndic...). Ainsi, lorsque les moyens viennent à manquer, des stratégies de retrait des instances de décision comme les conseils syndicaux sont mises en place : « avant on était beaucoup plus présent dans le Conseil Syndical qu'aujourd'hui. C'est une question de volume : à un moment donné, c'est plus gérable » (Organisme d'HLM,

direction adjointe clientèle). L'organisme est donc plus éloigné de la copropriété, ce qui peut poser problème : « *quand on découvre les choses comme n'importe quel autre propriétaire, ça c'est plus compliqué* » (Organisme d'HLM, responsable territoire).

- Des locataires délaissés ?

La multiplication des copropriétés mixtes où les organismes ne possèdent plus que quelques logements peut laisser craindre le délaissement des locataires encore en place ou une certaine pression à l'achat ou à la mutation (cf *infra*).

2.3. L'évolution des autorisations de vente : une application locale d'une politique nationale ?

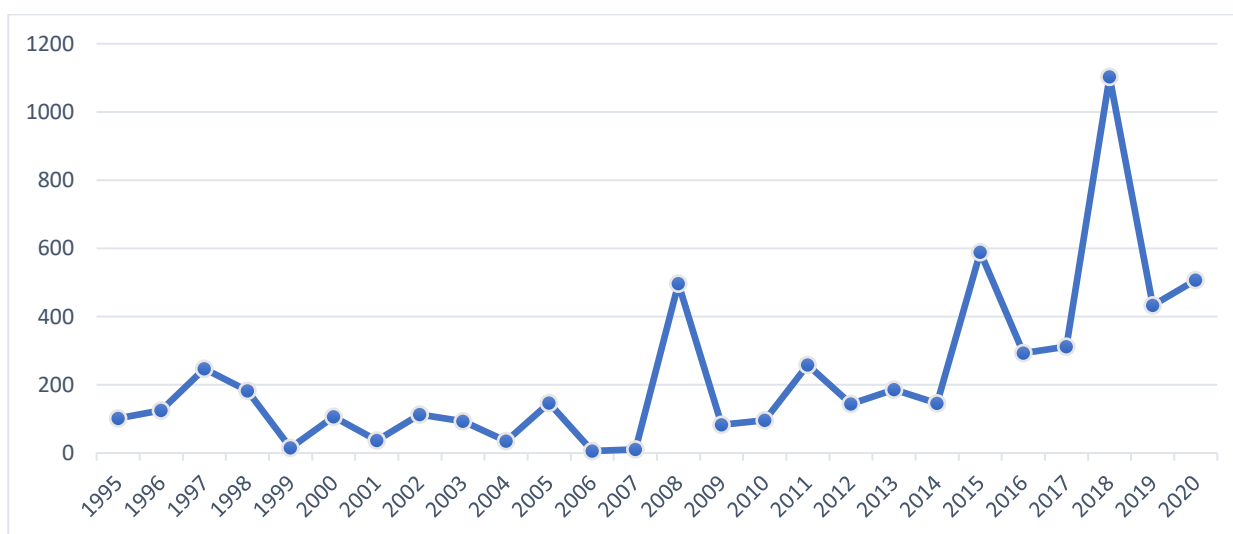
L'évolution annuelle du nombre d'autorisation de vente fait apparaître deux « pics » commun aux deux sites : un premier pic en 2008 et un second pic en 2018. Ces deux pics correspondent à deux événements nationaux en faveur de la vente HLM.

- Le pic de 2007 est ainsi consécutif à l'accord conclu 2007 entre l'Union Sociale pour l'Habitat et l'Etat avançant l'objectif de 40 000 ventes par an dans toute la France sur la période 2007-2010.
- Le pic de 2018 peut être relié à la négociation de la loi ELAN dont il était attendu qu'elle modifie les conditions de la vente HLM. Les organismes ont ainsi pu accélérer leurs projets de vente avant le changement annoncé des règles du jeu.

Ces concordances donnent à penser que les programmes de vente sur les territoires sont davantage déterminés par la politique nationale d'incitation de la vente HLM plus que par de véritables stratégies localisées.

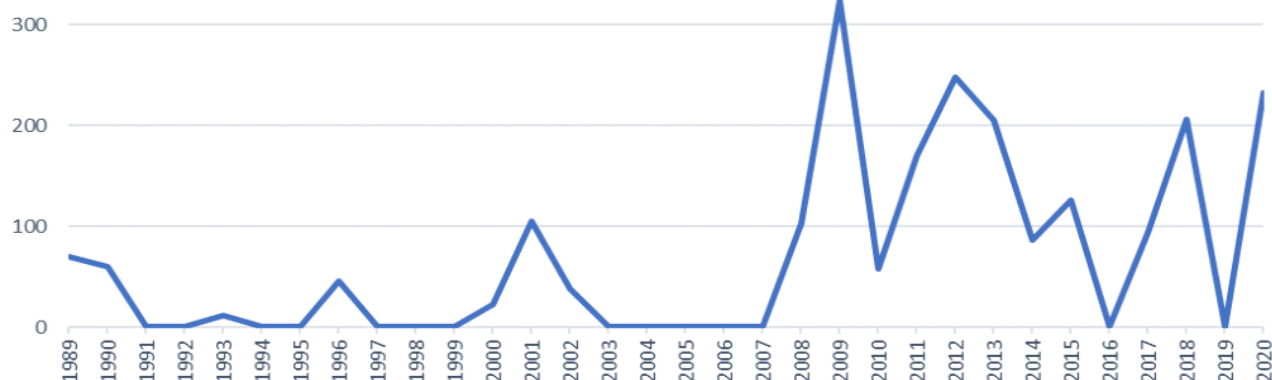
Cependant, on observe quand même sur les deux sites une évolution différente des autorisations de vente ces dernières années. Alors que sur ALM, la tendance est globalement à la hausse du nombre d'autorisations, cette augmentation n'est pas sensible sur le territoire de la CACP où l'évolution est plus erratique avec même aucune autorisation délivrée en 2016 et en 2019. Cette différence pourrait indiquer que le positionnement de la collectivité vis-à-vis de la vente de HLM – plus défavorable concernant Cergy-Pontoise – a tout de même un effet sur les politiques de ventes des organismes.

Graphique 6. Logements autorisés à la vente, Angers Loire Métropole, 1995-2020



Source : base de la DDT de Maine-et-Loire ; traitement par l'équipe

Graphique 7. Logements autorisés à la vente, CACP, 1989-2020



Source : base de la DDT du Val d'Oise ; traitement par l'équipe

3. Des stratégies de vente différenciées selon les organismes

3.1. Une ESH leader de la vente sur chacun des sites

Sur les trois territoires étudiés, un organisme « leader » de la vente se détache et c'est à chaque fois une ESH.

Sur le territoire d'ALM, c'est Immobilière Podeliha qui est à l'origine de près de 50% des ventes de la période 2015-2020. Au sein de la famille des ESH, cet organisme apparaît comme leader de la vente avec près de 80% des ventes réalisées par l'ensemble des ESH sur la période. Cette position est à mettre en lien avec le volume de son patrimoine. Immobilière Podeliha possède en effet un parc de 26 000 logements sur l'ensemble de la région Pays de la Loire, dont près de 20 500 logements dans le département de Maine-et-Loire. Podeliha est dès lors le premier organisme du territoire. Dans sa CUS, l'organisme projette 250 ventes de logements HLM par an pour la période 2021-2026, soit près de 1% du parc chaque année (ce qui correspond aux objectifs nationaux). La vente HLM fait partie de l'histoire de cette société. En effet, le Toit Angevin et Val de Loire Habitat, sociétés à l'origine de Podeliha, sont engagées dans la vente HLM depuis les années 1990 et ce afin de permettre l'accès à la propriété des locataires. Cette antériorité distingue Podeliha des autres organismes du territoire. Pour l'un de ses représentants, la vente HLM « *est ancrée dans les mœurs de la structure* » alors que les autres organismes ont démarré bien plus tard, à la faveur notamment des contraintes financières. De ce point de vue, Podeliha fait figure de « pionnier » de la vente sur le territoire.

Sur le territoire du Grand Nancy, on retrouve également un organisme « leader » de la vente : Batigère. Batigère est à l'origine de 40% des ventes de la période 2015-2020. Cet organisme est suivi par CDC Habitat Social, à hauteur de 13%. Au sein de la famille des ESH, les ventes réalisées par Batigère représentent 57% du total. Cet organisme a dans les faits une ancienneté bien plus importante que les autres sur ces questions puisqu'il réalise des opérations de vente HLM depuis plus de 30 ans.

Sur le territoire de la CACP, l'ESH I3F occupe la position de leader sur la période 1989-2020. Cette position de leader de la vente HLM, I3F l'occupe à différents titres : c'est l'un des premiers organismes à avoir déposé une autorisation de vente (1990), c'est l'organisme qui a le plus de logements autorisés à la vente, le plus de logements vendus depuis cette date et le plus d'opérations de vente. Il fait également partie des trois organismes les plus performants en termes de nombre de logements vendus par opération. Cette

première place peut paraître étonnante puisque I3F n'est pas le premier bailleur de la CACP mais le cinquième. Il a ainsi participé aux deux tiers des ventes et des autorisations de vente de l'agglomération alors qu'il ne possède que 9 % du stock de logements sociaux de la CACP. Au total, depuis 1990, I3F a mis en vente plus du tiers des logements HLM qu'il détient sur l'agglomération et en a vendu 13 %.

A Cergy-Pontoise, à la différence d'ALM et du Grand Nancy, la répartition des ventes au sein de la famille des ESH est plus équilibrée. I3F est à l'origine de 34% de ventes de l'agglomération de sur la période 2014-2020, on trouve ensuite le premier bailleur de l'agglomération CDC Habitat (22 % des ventes) Antin Résidences (18% des ventes) et Seqens (17 % des ventes). Il faut voir ici un effet du contexte francilien qui se caractérise par la présence de nombreux organismes.

Dans ces positions de leaders de la vente sur les trois agglomérations, il est intéressant de noter que l'on trouve des ESH du groupe Action Logement – que l'on sait favorable à la vente HLM – mais pas seulement. En effet, sur Angers et Cergy-Pontoise, les deux grands leaders de la vente – Podeliha et I3F – appartiennent au groupe Action Logement mais ce n'est pas le cas de Batigère à Nancy. Par ailleurs, sur ALM comme sur CACP, c'est CDC Habitat qui occupe la deuxième place en termes de participation aux ventes de logements sociaux. Dans le peloton de tête des organismes les plus vendeurs à Cergy, on trouve aussi Antin Résidences, bailleur francilien qui ne fait pas non plus partie du groupe Action logement.

3.2. Des organismes réfractaires à la vente

Au niveau national, ce sont aussi les ESH qui réalisent la majorité des ventes. Elles génèrent environ 65% des ventes à des personnes physiques depuis 2014, alors même qu'elles ne représentent que 45% du parc. Parmi les 10 premiers organismes qui ont vendu le plus de logements entre 2014 et 2017, tous sont des ESH à l'exception d'une SEM (ANCOLS, 2019).

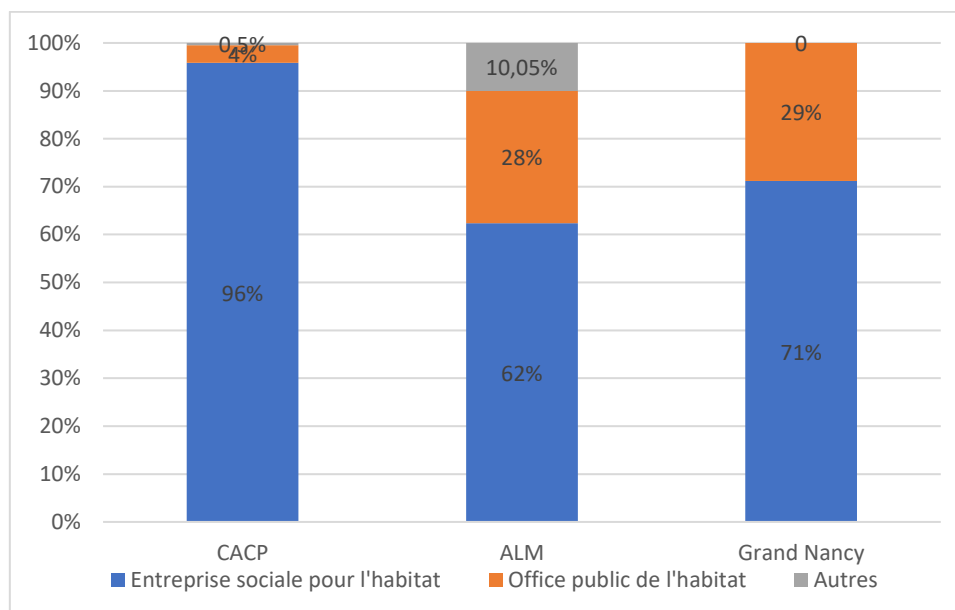
L'étude 2019 de l'ANCOLS montre que la principale raison à ce phénomène serait « culturelle » : alors que les ESH défendent une logique économique à la vente, les OPH, quant à eux, par leur plus grande proximité avec le politique, sont parfois davantage réticents à vendre leur patrimoine, le considérant comme le « bien de la nation » ou encore un « bien de mainmorte »⁷. Sur nos territoires d'études, les ESH sont en effet première ligne. C'est sur le territoire de la CACP qu'elles sont à l'origine de la part la plus importante de ventes, soit 96% sur la période 2014-2019. L'office public départemental ne réalise que 4 % des ventes alors qu'il s'agit du troisième bailleur du territoire, détenant 14 % des logements sociaux de l'agglomération.

Cependant, sur ALM et le Grand Nancy, la place des Offices est non négligeable puis qu'ils participent à près du tiers des ventes sur la même période.

Par ailleurs, à Cergy-Pontoise, deux ESH n'ont pas du tout pratiqué la vente depuis les 1990 alors qu'elles détiennent des patrimoines importants sur l'agglomération. Il s'agit du Sequoia Social du Val d'Oise (LVSO) – racheté récemment par Erigère appartenant au groupe Action Logement – et d'Emmaüs Habitat. LVSO est le deuxième bailleur du territoire, il détient 18 % des logements sociaux de l'agglomération. Emmaüs Habitat est moins important : c'est le sixième bailleur avec un patrimoine représentant 7% du parc social du territoire. Les deux organismes sont présentés par la CACP comme étant explicitement réfractaires à la vente.

⁷ Historiquement, décrit des biens non aliénables. Par exemple : des hôpitaux, des communautés religieuses, etc.

Graphique 8. Répartition des ventes selon le type d'organismes (2015-2020)



Source : RPLS, 2015-2020, traitement par l'équipe

Plusieurs caractéristiques communes rapprochent ces deux organismes et sont semblables à celles de l'office départemental. Tout d'abord leur ancrage local. Le Sequoia social du Val d'Oise a en effet une envergure départementale et la CACP – en particulier la commune de Saint-Ouen l'Aumône – constitue l'un des principales implantations du patrimoine d'Emmaüs Habitat. Les deux organismes ont également localisé leur siège principal ou territorial au sein de la CACP. L'ancrage local de ces deux organismes s'observe aussi à travers la configuration et l'histoire de leur patrimoine. Le parc qu'ils détiennent sur l'agglomération est particulièrement représenté dans les premiers quartiers d'habitat social bâtis avant l'urbanisation de la ville nouvelle, dans les années 1950-1960, sous forme de tours et de barres. Ces deux bailleurs sont ainsi très représentés dans les quartiers Politique de la Ville des villes urbanisées avant la ville nouvelle : Pontoise, Saint Ouen l'Aumône et Osny.

3.3. Une pression à la vente de plus en plus forte

3.3.1. Une évolution des biens vendus : « on trouve ce qu'on peut »

La différence concernant les volumes de vente globalement pratiqués par les ESH et les OPH reflète une divergence plus profonde concernant la vision de la vente HLM et les objectifs qui lui sont assignés.

Si tous les organismes interrogés s'accordent pour mettre en avant l'enjeu du parcours résidentiel des locataires du parc social, cet objectif semble rester central pour les OPH tandis que les ESH tendent à le faire passer au second plan. La vente permettrait aujourd'hui d'abord et avant tout de « *dégager du cash* » : « *c'est deux choses différentes de se dire je fais de la vente parce que j'ai envie de proposer un vrai parcours résidentiel et je fais de la vente parce que j'ai besoin de ronds* » (organisme HLM – responsable des ventes).

Ce renversement vers des préoccupations financières est sensible pour les acteurs du territoire :

« L'origine de la vente HLM, c'est l'accession. Les propos que je vais tenir n'engagent que moi, mais autant ces dernières années, on pouvait penser que la vente c'est de l'accession sociale... mais avec la loi ELAN, c'est plus ça...c'est aussi pour dégager des fonds propres pour les bailleurs [...] Les organismes étaient inquiets et la vente HLM est arrivée comme une opportunité pour eux de recapitaliser et d'avoir des fonds pour financer le logement » (DDT).

Cette accentuation de l'enjeu financier de la vente HLM est particulièrement perceptible au sein des ESH du groupe action logement pour lesquels les objectifs quantitatifs de vente peuvent être ressenties comme une « pression ». Pour Action Logement, les objectifs de vente sont en effet déterminés par le conseil d'Administration et sont ensuite déclinés sur les territoires. La logique est donc descendante et les objectifs de vente ne correspondent pas toujours – et de plus en plus rarement – à la réalité du terrain et aux possibilités effectives de vente.

« On nous incite à vendre beaucoup », « il faut faire entrer du cash rapidement » (Organisme HLM)

« On trouve ce qu'on peut. Dès qu'on a du PLI, des maisons, on vend ! ça pose question... les actionnaires d'Action-Logement demandent beaucoup, beaucoup trop » (Organisme HLM)

Ce contexte de pression à la vente a d'une manière générale entraîné une évolution de la nature des biens vendus, pour aller vers des biens plus attractifs, à la fois « vendables » rapidement et permettant de pratiquer des prix intéressants pour l'organisme.

« L'organisme HLM, pour proposer des produits attractifs vend des logements de bonne facture, « des vaches à lait ». Comme la loi les oblige à développer la vente, ils vendent des logements plus attractifs que ceux qu'ils vendaient à une certaine époque » (DDT).

L'un des organismes interrogés ira jusqu'à dire que « finalement, tout se vend, c'est une question de prix ».

3.3.2. Les pressions à la vente : un risque pour les futures copropriétés

Ces pressions à la vente peuvent de fait avoir à terme des incidences sur le fonctionnement social et la gestion. En effet, dès lors que le principal enjeu consiste à vendre, la réflexion sur le choix des biens à mettre en vente peut reposer sur des critères « froids » uniquement, sans projection fine à la fois sur le public susceptible de faire l'acquisition des biens mis en vente et sur les modalités de gestion (cf *infra*). Par exemple, pour l'un des organismes enquêtés, l'analyse sociale des immeubles s'effectue aujourd'hui dans un second temps, une fois la mise en vente du programme validé. Lorsque les volumes de vente étaient moins importants : « on le faisait plus en amont avant quand on avait moins de volume, là on le fait plutôt après [...] Par exemple, on ne va pas aller voir les ressources, ça se fait après par le service vente ». En ce sens, la part potentielle de locataires occupants en capacité d'acheter n'est pas prise en compte, ni la demande.

Ces pressions à la vente semblent également défavorables à l'engagement de l'organisme dans l'accompagnement des locataires-acquéreurs et dans la gestion des ensembles immobiliers mis en vente, qu'il s'agisse de participer aux instances de la copropriété – conseil syndical, présence aux AG – ou de maintenir la qualité de service vis-à-vis des ménages restés locataires HLM. Il y a un risque pour les locataires encore en place de se sentir « délaissés » par l'organisme

4. Les biens mis en vente : modalités de « choix » et caractéristiques

Les caractéristiques des logements tout comme leur occupation sociale constituent des éléments pouvant influencer le fonctionnement social et la gestion des copropriétés mixtes. Dès lors, comment les logements à vendre sont-ils sélectionnés ? Les perspectives de parcours résidentiel, notamment pour les locataires HLM, se maintiennent-elles ? Quels sont finalement les caractéristiques des biens vendus ?

4.1. Critères de sélection des biens à mettre en vente : de multiples critères à des ventes tous azimuts

La mise en vente d'une part du patrimoine ne se décide évidemment pas de façon arbitraire. De façon générale, plusieurs critères sont définis pour arrêter la « liste » des biens à mettre en vente. Selon les organismes, les outils mobilisés sont variés. A la faveur de l'augmentation des volumes toutefois, certains critères vont être plus ou moins délaissés par certains ou la hiérarchie va évoluer.

4.1.1. Analyse territoriale et de marché

Des critères territoriaux vont d'abord être retenus. Ils relèvent à la fois du contexte communal et notamment la compatibilité de la vente avec les objectifs locaux de taux SRU et les positions des communes. Si certains organismes indiquent « *on tente quand même* » [dans les communes qui ont énoncé des refus], d'autres cherchent en amont à s'assurer du soutien de la commune visée.

« Si le maire déjà il y a une opposition de sa part au principe de la vente bon... Il n'y a pas trop d'intérêt derrière à aller faire un gros travail par les équipes administratives sur le montage de l'opération si on sait qu'on va avoir un refus derrière » (responsable des ventes).

A une échelle plus fine, une analyse de marché est réalisée afin d'évaluer la demande potentielle à l'achat. C'est en cela l'intérêt financier de l'opération qui est anticipé : « *qu'est-ce que ça va nous rapporter si on met en vente ce programme-là ?* ». Les résultats de cette évaluation peuvent se heurter aux objectifs des collectivités. Sur l'un des terrains, l'un des organismes indique : « *le problème, c'est qu'ils veulent équilibrer les logements sociaux par secteur géographique. [Sur un des QPV], il y a 3000 logements sociaux donc allez-y, allez vendre là-bas. Par contre, sur le centre-ville, ne vendez pas !* », alors que les ventes dans le centre-ville ont plus de « chances » d'aboutir. Le turn-over est pris en compte dans cette analyse : « *Si on a trop de turn-over, ça ne se vendra pas, on le sait* » (Organisme d'HLM).

4.1.2. Evaluation du patrimoine et de ses caractéristiques techniques

Des aspects techniques entrent ensuite en ligne de compte : typologie du bâtiment, état du bâtiment, travaux à réaliser éventuellement... La taille de l'ensemble immobilier a également pu être évoquée mais pas par tous les organismes rencontrés. Ainsi, sur l'un des sites, l'organisme met prioritairement en vente de petites copropriétés :

« La taille compte dans la sélection des logements à mettre en vente. On essaye de mettre en vente des copros petites. On veut plus mettre en vente des immeubles de plus de 150 logements. C'est trop difficile ensuite dans la gestion et la cohabitation propriétaires/locataires. On vise prioritairement les petites copros. » (organisme d'HLM).

4.1.3. Une projection dans la gestion

Si des critères relatifs au patrimoine entrent en ligne de compte, la citation précédente met en lumière les relations entre patrimoine, gestion et fonctionnement social. Ainsi, les « grosses » copropriétés constitueraient un « mauvais public » pour la vente HLM.

Concernant la gestion du côté des copropriétaires et du syndic (et donc potentiellement l'organisme lui-même), une projection peut également être réalisée mais cela est fait de façon plus ou moins approfondie et ce n'est pas systématique. Il s'agit notamment d'anticiper la rédaction du règlement de copropriété et

d'éviter les « usines à gaz ». Des opérations identifiées dans un premier temps peuvent ainsi être retirées du fait d'une gestion à venir jugée trop complexe.

4.1.4. Une attention très variable portée à la composition sociale

Si lors de la construction du projet de recherche une hypothèse relative à la composition sociale des copropriétés ou, dit autrement, à la solvabilité des ménages, avait été formulée elle se trouve validée partiellement. Plusieurs configurations ont émergé et renvoient à des différentiels de stratégie en matière de public cible.

- Pas d'analyse des ressources en amont de la vente

L'un des organismes enquêtés indique qu'aucune analyse financière n'est réalisée à proprement parler en amont de la mise en vente. La composition sociale des immeubles n'est donc pas prise en compte. Cette pratique est néanmoins récente et résulte de l'augmentation des volumes de vente. Quand les volumes étaient plus faibles, cette analyse était conduite en amont.

- Une attention modérée à la composition sociale

On retrouve dans cette configuration des organismes qui indiquent : « *On va regarder si on est sur une population qui est plutôt, entre guillemets « solvable »* » (Organisme d'HLM). Dans les faits, cela ne donne pas lieu à une analyse très poussée

- Une analyse sociale des immeubles croisant plusieurs indicateurs

D'autres évoquent une « *analyse sociale des immeubles* » avec une prise en compte des revenus des locataires, les impayés, la couverture APL. Le bailleur analyse le peuplement de celui-ci et la part théorique des habitants qui pourraient investir. Les discours accompagnant cette démarche indiquent qu'il s'agit d'éviter que les immeubles vendus ne se transforment en copropriétés dégradées.

- Le calcul d'un potentiel acquéreur

L'un des organismes enquêtés réalise un calcul théorique du « potentiel acquéreur » à partir des ressources des ménages en place. Ce calcul sert à évaluer qui, dans les résidences, aurait possiblement les moyens de devenir propriétaire. L'organisme évalue à 40-50% le potentiel acquéreur moyen pour mettre en vente une résidence. Des études par immeuble sont ainsi réalisées. Outre la vision que cela donne sur les perspectives de vente, ce calcul permet d'évaluer la capacité des acquéreurs potentiels à faire face aux dépenses : « *notre but c'est de ne pas créer de copro dans lesquelles les futurs acquéreurs seront par la suite en difficulté et plus en mesure de payer les charges. On est vraiment attentifs au financement, aux revenus des acquéreurs, on ne veut pas créer des copros en difficulté* ».

Ce choix est à mettre en lien avec le souhait de l'organisme de vendre d'abord aux occupants : « Si les ressources sont faibles et les personnes sont majoritairement âgées, on ne mettra pas le patrimoine en vente, car il risque de pas y avoir assez de potentiels acquéreurs. Le but premier c'est que le locataire occupant achète. »

- Un critère d'épargne

Sur l'un des sites, le bailleur demande que les potentiels acquéreurs aient au moins une épargne de 10 000 euros pour pouvoir bénéficier du dispositif de vente HLM. Cela conduit à privilégier les dossiers les plus stables.

Notons qu'aucun organisme n'a indiqué – sauf exception dans l'individuel – prendre en compte les demandes des locataires. Aucune étude n'est faite en amont pour « sonder » les locataires. Pour autant, de l'aveu de l'un des organismes enquêtés, cela permettrait de « travailler plus intelligemment ».

« Ça a été envisagé à un moment donné, peut-être qu'on le refera au moment de la restitution du PSP en disant voilà, il y a toute cette liste-là d'immeubles qui sort potentiellement vendables, est-ce que ça vaut pas le coup d'envoyer une enquête pour savoir si les gens sont pas potentiellement intéressés pour devenir propriétaire, ce qui nous permettrait de choisir entre guillemets plus facilement les immeubles. Donc là à l'instant T c'est pas comme ça qu'on va fonctionner, mais c'est quelque chose que moi je me dis qui pourrait être intéressant de faire pour travailler plus intelligemment » (responsable des ventes)

En somme, les pratiques ne sont pas uniformes d'un organisme à l'autre. Certains diront explicitement se concentrer sur le patrimoine et sur l'occupation sociale, d'autres entreront d'abord par les caractéristiques du patrimoine. Les seconds sont ceux pour lesquels les pressions à la vente sont les plus fortes.

Par ailleurs, quels que soient les critères retenus, le processus de sélection n'est pas toujours simple et peut générer des tensions en interne :

« Le débat le plus compliqué est en interne, les équipes de gestion veulent garder ce qui se loue bien et veulent vendre les bouses. [Le responsable des ventes] veut vendre les biens qui sont les plus attractifs et moins ce qui est difficile à louer parce qu'on ne va pas les vendre. Ma directrice financière hésite entre... enfin hésite entre est-ce que je vends ce qui va me permettre de ressortir le plus de cash en un chèque en one shot ou alors est-ce que je vends ce qui est quand même assez endetté pour limiter ma dette » (organisme d'HLM)

4.1.5. Des occupants plus ou moins favorisés en matière de prix de vente

Depuis la loi ELAN, l'estimation des Domaines n'est plus nécessaire. Le prix de vente peut donc être fixé librement par les organismes. Dans les faits, les modalités de fixation des prix diffèrent d'un organisme à l'autre en fonction notamment des objectifs assignés à la vente : prioritairement dégager des fonds ou, malgré tout, favoriser le parcours résidentiel et donc les locataires occupants ou a minima les locataires HLM. Il semble que certains Offices pratiquent des décotes plus importantes, en particulier pour les occupants et selon leur ancienneté. Comme l'indique un organisme, il y a « deux philosophies » :

« Pour moi il y a deux philosophies, il y a des bailleurs sociaux qui se disent combien peuvent payer les locataires, quelles valeurs restent dans mes comptes et je me mets entre les deux. Mais ils ne font pas par rapport à un prix de marché. Quand on fait ça je considère que c'est très bien pour le parcours résidentiel, mais j'estime que cet argent pompé au bénéfice d'accédants ne correspond pas... constitue une perte pour les autres locataires. Moi j'estime que je fais par rapport à un prix marché, un peu minoré parce que voilà... mais j'ai pas vocation à vendre moins cher juste pour permettre aux accédants d'acquérir [...]. Mais il y a des bailleurs qui ont des taux plus importants par rapport à des occupants » (organisme d'HLM)

Une décote est néanmoins possible mais elle ne tient pas compte de l'ancienneté du locataire : « que le locataire soit là depuis 20 ans ou qu'il soit là depuis 3 ans, pour un logement identique, il aura un prix identique ».

Sur deux des terrains, nous disposons d'une colonne « prix de vente » bien renseignée dans le RPLS. Cela permet de voir quelles sont les politiques de prix en fonction du statut de l'acquéreur. Afin de réaliser des comparaisons pertinentes, les prix dans le collectif uniquement ont été analysés. Nonobstant les potentielles erreurs de saisie, deux constats peuvent être faits. Le premier porte sur les différences de prix

de ventes selon la famille d'organismes lorsque l'acquéreur est un locataire occupant ; le second relève des différences de prix constatés d'un organisme à l'autre selon le statut de l'acquéreur.

Sur le Grand Nancy, on constate un écart important entre le prix au m² des logements collectifs vendus aux occupants par les Offices et ceux vendus par les autres organismes (860 €/m² en moyenne pour les Offices contre 1360 pour les ESH). Sur Angers Loire Métropole, il y a peu d'écarts entre Offices et ESH pour les ventes aux occupants. En revanche, le prix au m² des logements vendus par les SEM est supérieur de 300 €/m².

Ensuite sur le Grand Nancy, on relève en moyenne des prix plus élevés entre une vente aux occupants et une vente à « d'autres personnes physiques » (400 €/m² de différence) pour l'OPH municipal. On retrouve peu ou pas d'écarts du côté des ESH. Les différentiels importants de volume de ventes d'un organisme à l'autre invitent toutefois à prendre ces éléments avec précaution. Sur ALM, pour les deux principaux organismes vendeurs, un OPH et une ESH, des écarts de prix au m² selon le statut des acquéreurs peuvent être relevés : l'Office vend autour de 300 €/m² de moins à ses occupants tandis que l'ESH pratique une décote de moins de 100 €.

Les Offices tendent semble-t-il à pratiquer des politiques tarifaires plus favorables aux occupants. Ces politiques tarifaires, par la sélection qu'elles induisent joueront sur le fonctionnement social. La priorité mise sur les occupants peut en effet faciliter la « prise en main » du sujet copropriété et favoriser l'émergence d'une dynamique collective entre des locataires attachés à leur lieu de vie et qui sont susceptibles d'avoir noué des relations.

4.2. Les biens vendus

4.2.1. Des ventes qui suivent la répartition du parc social...

Sur nos trois territoires, les ventes sont réparties de façon différente mais elles suivent globalement la répartition du parc social.

Sur ALM, la majorité des ventes s'effectue sur Angers (74%). La ville d'Angers concentre 69% du parc social de l'agglomération. Il y a donc une certaine concentration des ventes, en lien avec la localisation du parc social.

Pour le Grand Nancy, les ventes sont moins concentrées, mais c'est en lien avec la répartition du parc social. Ainsi, 33% des ventes s'effectuent sur Nancy, la ville représentant 37% du parc social. Viennent ensuite les communes de Saint-Max et Vandœuvre-lès-Nancy, respectivement 14 et 12% des ventes sur la période 2014-2019. La commune de Saint-Max se distingue toutefois par son « dynamisme » en matière de vente, cette commune ne représentant « que » 4% du parc social de l'agglomération.

4.2.2. A l'exception des ventes en QPV

Concernant les ventes en QPV, c'est sur le Grand Nancy que la part de logements vendus est la plus élevée, soit 18%. Sur ALM, 16% des LLS vendus sont dans des quartiers en QPV et seulement 2% sur la CACP. Cela est toutefois en décalage net avec la part du parc de LLS en QPV : 42% sur le Grand Nancy, 35% sur ALM et 27% sur la CACP. Cela peut être interprété de deux manières : soit les logements mis en vente en QPV se vendent mal, soit peu de logements en QPV sont effectivement mis en vente.

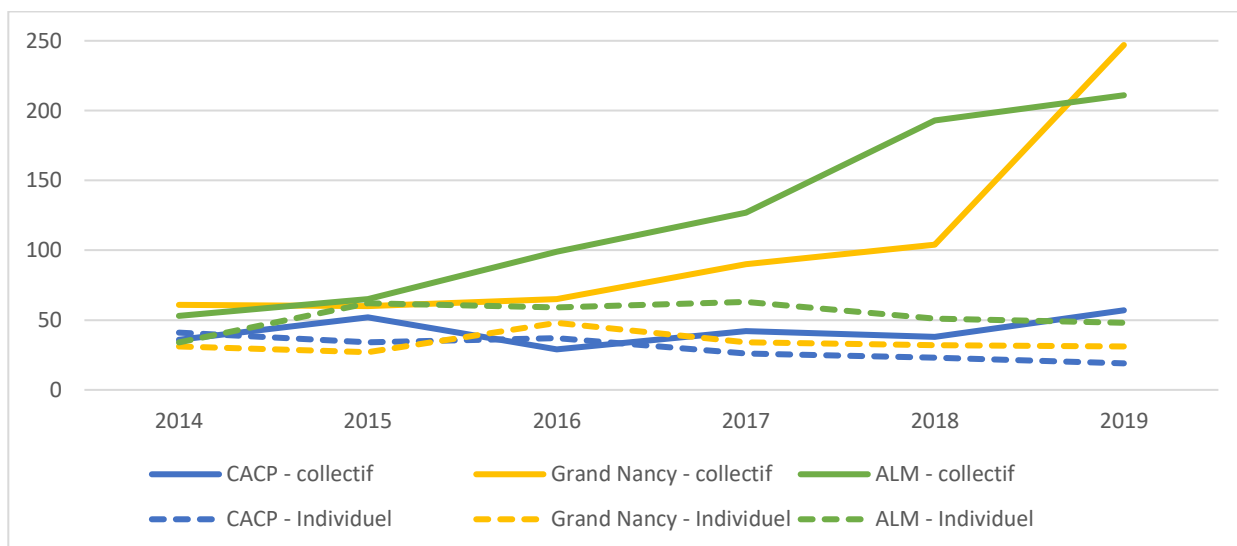
Dans le cadre de ses travaux, l'Agence d'Urbanisme de la Région Angevine s'est penchée sur les ventes en QPV et conclut sur les difficultés à vendre ce parc, malgré les travaux de réhabilitation et de résidentialisation. Elle avance plusieurs facteurs :

- les locataires en place ont des revenus très modestes et ne sont pas en capacité d'accéder
- les politiques publiques en faveur de l'accession sociale sont plus ciblées sur les logements neufs, les conditions d'obtention des prêts et notamment du PTZ ont beaucoup évolué. Cette instabilité est défavorable à la vente Hlm,
- le parc est majoritairement composé d'appartements, moins attractifs que des maisons,
- la conjoncture économique sur cette période a pu freiner les décisions de s'endetter.

4.2.3. Le pas pris par les ventes en collectif

Sur les trois terrains, si elles se répartissent différemment au cours de la période, les ventes se caractérisent par le pas pris par le collectif. En 2019, les ventes en collectif représentent 75% du total des ventes de la CACP, 88% de celles du Grand Nancy et 82% de celles d'ALM.

Graphique 9. Les ventes HLM selon le type de construction



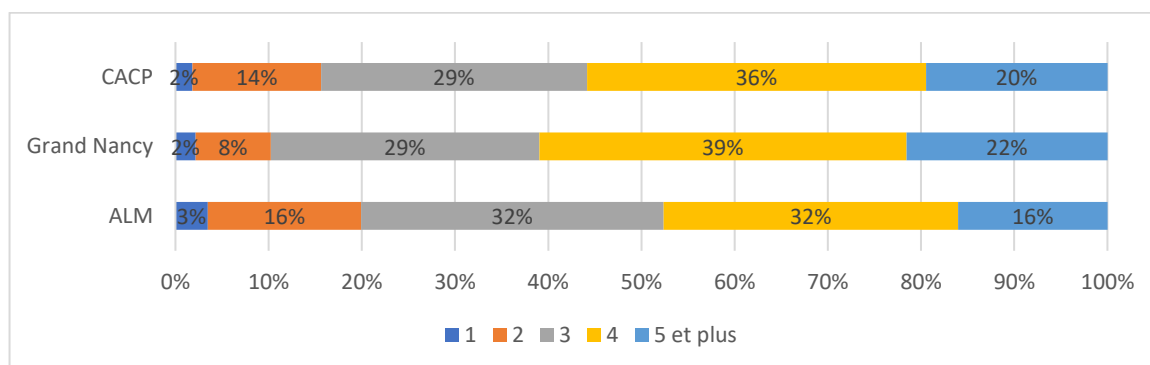
Source : RPLS 2015-2020 ; traitement par l'équipe

Ce phénomène peut s'expliquer de plusieurs manières :

- Il peut tout d'abord être lié tout simplement à des choix de la part des organismes. L'un d'entre eux – principal vendeur de la période – indique ainsi : « *On priorise à la vente les immeubles en collectif. On aime bien garder les logements en individuel à la location.* »
- Cela peut s'expliquer par le fait que le « stock » de logements individuels est déjà mis en vente ou épuisé. Les organismes s'orientent alors vers la vente de logements collectifs
- En lien avec le point précédent, au regard d'objectifs de vente parfois élevé (cf supra), les organismes font évoluer leurs stratégies. Ainsi, si au début des années 2000, les bailleurs ont d'abord choisi de mettre en vente les logements individuels et de se débarrasser de leur patrimoine le moins rentable (Gimat, Gloor, 2016), ils ont dorénavant tendance « *à mettre en vente leurs bijoux de famille* ».

4.2.4. Des ventes de T3 et de T4 en majorité

Graphique 10. Typologie des logements vendus



Source : RPLS 2015-2020 ; traitement par l'équipe

En termes de typologie, sur les trois terrains, ce sont principalement des T3 et des T4 qui sont vendus. Sur ALM, cela semble être en lien avec une orientation stratégique. Un représentant de la DDT avance ainsi : « On a un œil sur la typologie des logements : on évite la vente de logements de types 5 et la vente de petits logements T2 car on a de forts besoins sur le territoire : c'est un équilibre difficile à trouver. Si on exclut tout ça, il reste les T3/T4 » (DDT).

Sur les trois terrains, on peut observer une nette sur-représentation de la vente des T4 et des T5 et plus au regard du poids de ces typologies sur l'ensemble du parc social.

Tableau 3. Typologie des logements vendus au regard de la typologie des LLS

Nombre de pièces	Logements vendus (2014-2019)	Parc LLS 2020	CACP	Grand Nancy	Grand Nancy	ALM	ALM
1	2 %	14 %		2%	13%	3%	10%
2	14 %	18 %		8%	18%	16%	19%
3	29 %	33 %		29%	34%	32%	36%
4	36 %	26 %		39%	26%	32%	26%
5 et plus	19 %	9 %		22%	9%	16%	9%

Source : RPLS 2015-2020 ; RPLS 2020 – données publiques

Les profils visés seront donc des profils de couples, plutôt avec enfants. On retrouve ici le public-cible des produits d'accès sociale généralement souhaité par les élus et recherché les bailleurs sociaux : les « familles » ou les « primo-accédants » représentant un couple d'actifs avec ou sans enfants. Cela peut par ailleurs jouer sur la dynamique de vivre-ensemble, la présence d'enfants entraînant de la socialisation.

4.2.5. Une sur-représentation des logements construits entre 1980 et 2000

Les logements vendus ont en majorité été construits entre 1980 et 2000. Au regard de la part représentée par le parc de ces années au sein des différentes agglomérations, cette période est sur-représentée. Ce parc peut être prioritairement ciblé par les organismes car il ne nécessite pas ou peu de travaux de réhabilitation avant mise en vente et donc peu d'investissement.

Tableau 4. Périodes de construction des logements vendus

Période de construction	LLS vendus CACP (en %)	LLS CACP (en %)	LLS vendus G. Nancy (en %)	LLS G. Nancy (en %)	LLS vendus ALM (en %)	LLS ALM (en %)
Avant 1960	0	3	13	11	6	8
1960-1980	31	34	31	43	24	41
1980-2000	66	40	51	24	63	23
2000-2010	0	8	5	7	6	9
Après 2010	3	16	0	14	0,5	19
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Source : RPLS 2015-2020 ; RPLS 2020 – données publiques

4.2.6. Des prix de vente globalement attractifs

Les prix des logements sociaux vendus sont globalement attractifs car nettement inférieurs aux prix du marché de seconde main.

Sur le Grand Nancy, le prix moyen au m² en 2020 d'un logement collectif est de 2200 €/m². D'après le diagnostic du PLH de juin 2022, le prix de vente moyen d'un logement HLM est de 1517 €/m². Sur Angers Loire Métropole, on retrouve sensiblement le même ordre de grandeur pour le logement collectif : un prix moyen de 1408 €/m² pour les ventes HLM contre 2504 €/m² sur le marché de seconde main.

Graphique 1. Prix des LLS vendus vs prix du marché de seconde main (collectif), Angers Loire Métropole

	Prix moyen LLS vendus en collectif (lot)	Prix moyen seconde main en collectif (lot)	Prix moyen LLS vendus en collectif (m ²)	Prix moyen seconde main collectif (m ²)
T1	55 531	85 552	1588	3052
T2	77 446	119 981	1462	2552
T3	100 345	163 245	1450	2409
T4	113 585	193 959	1343	2294
T5 et +	128 090	238 003	1219	2217
Total général	98682	160 148	1408	2504

Source : RPLS, 2015-2021 ; DGFip-DVF – mise à jour 2^{ème} semestre 2021

5. Le profil des acquéreurs : des occupants très minoritaires

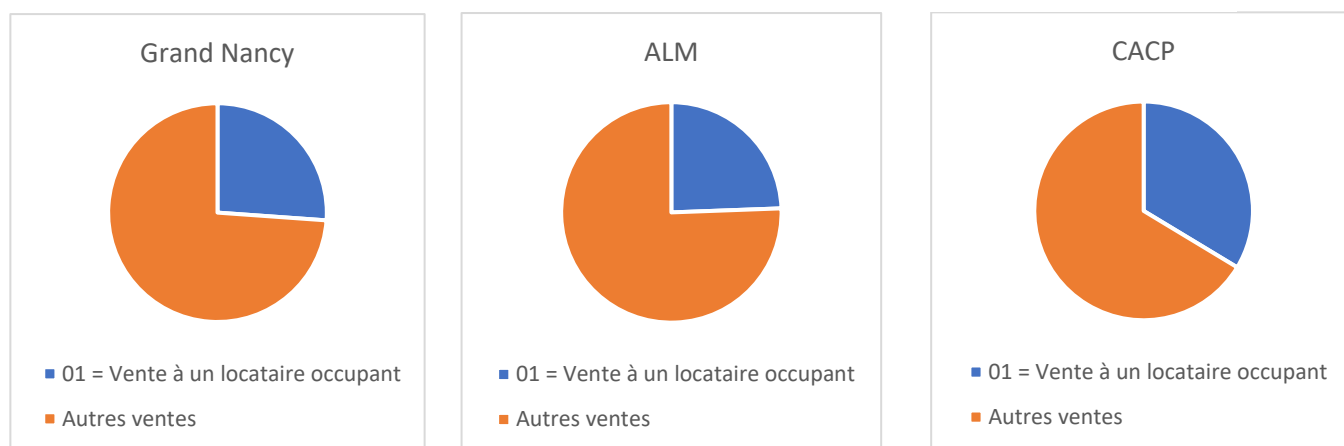
5.1. Une minorité d'occupants

Initialement, la vente HLM est pensée comme un outil permettant de favoriser l'accès à la propriété des locataires HLM et en premier lieu les locataires occupants. Qu'en est-il dans les faits ? Les locataires occupants sont-ils les premiers acheteurs ?

Le RPLS permet de distinguer plusieurs profils d'acquéreurs : les locataires occupants ; les conjoints, ascendants, descendants du locataire occupant ; les locataires de l'organisme ; les autres personnes physiques (cela comprend à la fois des locataires HLM d'autres organismes et des non-locataires HLM) ; les personnes morales.

Notons toutefois que selon les terrains, le RPLS est très inégalement renseigné. Ainsi, pour la CACP, 69% des ventes apparaissent comme « non renseignées » pour la variable relative au statut d'occupation de l'acquéreur. Il est néanmoins possible de mobiliser la variable « code sortie patrimoine » qui distingue les ventes aux occupants des autres ventes.

Graphique 11. Répartition des ventes selon le statut de l'acquéreur (occupant ou non)

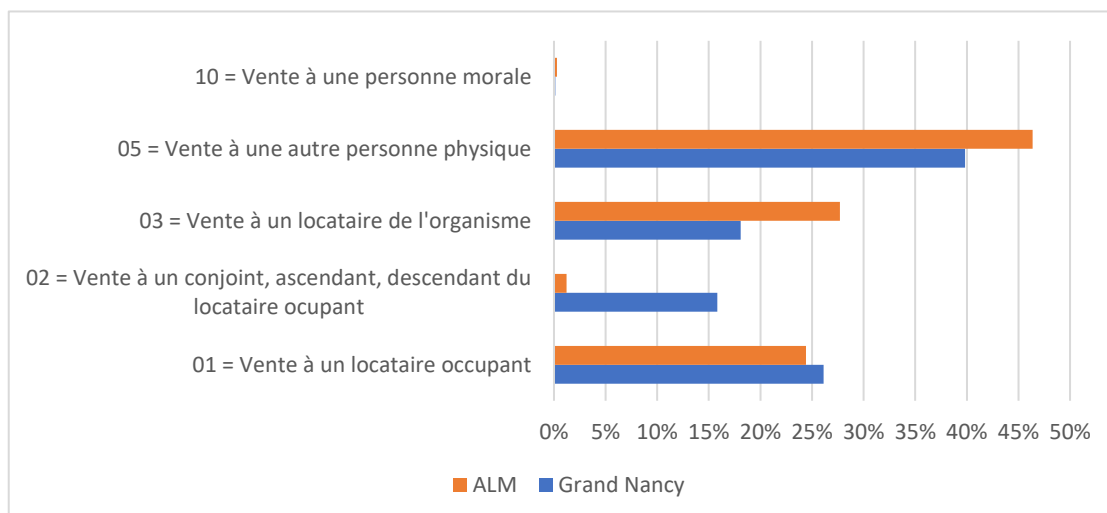


Source : RPLS, 2015-2020 ; traitement par l'équipe

Le premier constat que l'on peut faire relève de la faible part des ventes aux locataires occupants (entre un quart et un tiers). Sur les deux sites où l'on dispose de plus de détail, entre 15 et 28% des logements sont vendus à des locataires de l'organisme. D'un site à l'autre, la part de vente au conjoint, ascendant et descendant varie de 1 à 15%. Cela signifie qu'au minimum 60% des logements sont vendus à des locataires HLM sur le Grand Nancy et 53% au sein d'ALM.

Le diagnostic du PLH de la Métropole du Grand Nancy fait le constat de la progression des ventes à destination d'un tiers : « Durant les dernières années, le nombre de logements sociaux vendus à des tiers qui ne résident pas dans le parc H.L.M a fortement progressé, passant de 14% en 2011 à 52% en 2020, représentant une hausse de 38 points ». La part plus importante, qui relève de la catégorie des ventes à d'autres personnes physiques ne permet pas de distinguer les personnes issues du parc privé ou du parc d'un autre organisme.

Graphique 12. Répartition des ventes selon le statut de l'acquéreur (ALM ; Grand Nancy)



Source : RPLS, 2015-2020 ; traitement par l'équipe

5.2. Une diversité de configuration selon la nature des biens et les organismes

Toutefois, si l'on s'intéresse plus finement à la nature des biens vendus, à leur localisation et aux organismes vendeurs, on relève des différences importantes.

- Selon la localisation des biens

Concernant la localisation des biens, d'importants écarts peuvent être relevés et ce sur les trois sites. Ainsi, sur ALM, alors qu'Angers enregistre 16% de ventes à des occupants sur la période, certaines communes périphériques enregistrent 100% de ventes aux occupants (sur de faibles volumes toutefois). Cela est à mettre en lien avec la nature des biens : davantage de logements individuels dans ces communes.

Du côté des ventes aux occupants toujours, la part de ces dernières est nettement inférieure en QPV que hors QPV (25 points d'écart). A l'inverse, les ventes à d'autres personnes physiques sont supérieures de 10 points en QPV.

- Selon les organismes

Selon les organismes, la part de ventes aux occupants est très variable. Ainsi sur ALM, sur la période considérée (ventes de 2015 à 2020), l'un des organismes vend moins de 15% des logements aux occupants : « à notre grand désespoir ». L'organisme indique que lors des premières ventes, la part aux occupants étant plus importante du fait de ventes dans l'individuel ; elle s'est réduite avec le pas pris par le collectif. Si le RPLS ne permet pas de distinguer les locataires HLM d'un autre organisme, des locataires venant du parc privé : « 40% c'est des gens qui sont locataires HLM, soit de notre parc ou d'autres parcs, et puis le reste c'est des personnes extérieures au monde HLM » (SCIC, responsable des ventes). En 2021, sur l'ensemble des ventes de l'organisme, un tiers des ventes s'est fait vers des investisseurs et près du tiers vers des ménages non investisseurs mais issus du parc privé. Ainsi, un dispositif destiné aux ménages relevant du parc social peut se trouver prisé par d'autres personnes voire par des investisseurs.

Partie 1 - Conclusion

La première phase de notre recherche et ce travail de synthèse se sont donnés comme objectif questionner, sur chacun de nos territoires, la vente HLM selon 5 axes : l'attitude des agglomérations face à la vente, l'analyse des autorisations de vente, les stratégies selon le type d'organisme, le choix des biens mis en vente et le profil des acquéreurs.

Concernant l'attitude des agglomérations face à la vente, il a été montré que les 3 territoires enquêtés sont particulièrement actifs en matière de vente dans le sens où la part des logements vendus y est plus élevée qu'à l'échelle nationale. En priorité, cet intérêt pour la vente HLM s'explique au regard du sens que les acteurs de ces agglomérations donnent à ce dispositif : celui-ci est régulièrement présenté comme une façon de favoriser l'accession à la propriété des catégories populaires, un gage de mixité sociale et un moyen de financer le logement social. Toutefois, cet engouement n'empêche pas l'expression de quelques inquiétudes et critiques : les acteurs craignent la marchandisation d'un bien public, de voir émerger des copropriétés dégradées ou de contribuer à diminuer localement le taux de logements sociaux. Pour continuer à développer la vente HLM et limiter ces inquiétudes, les agglomérations posent alors parfois plusieurs conditions (qualité des opérations, refus dans les secteurs tendus, etc.), jouent un rôle de garant des équilibres territoriaux, contrôlent les rythmes de ventes ou encore développent des outils de coordination inter-bailleurs.

Au sujet des autorisations de vente, notre étude souligne que de façon commune aux 3 terrains, les autorisations sont bien supérieures au nombre de ventes effectives. Autrement dit : il faut mettre en vente beaucoup de logements pour en vendre peu. Cette réalité conduit à des temps de commercialisation particulièrement longs et à une cohabitation entre le bailleur et les copropriétaires rallongée. Cela risque d'avoir des incidences sur la gestion des copropriétés : les acquéreurs sont éparpillés et potentiellement difficiles à accompagner, les organismes présents dans un nombre trop conséquents de copropriétés risquent de se mettre en retrait des instances, la multiplication des copropriétés mixtes, où les organismes ne possèdent plus que quelques logements, peut laisser craindre le délaissement des locataires, etc.

Les stratégies de vente sont différentes selon le type d'organismes. Sur chacun des territoires étudiés, ce sont les ESH qui sont les « leaders » de la vente (et ce, bien que toutes les ESH ne vendent pas, et certains OPH soient aussi d'importants vendeurs). De façon générale, les ESH associent prioritairement la vente à un moyen de dégager des fonds. Cette philosophie de la vente conduit à multiplier les autorisations de vente (quitte à provoquer des formes de pressions) et à commercialiser les patrimoines les plus attractifs. Du point de vue des OPH, la vente comme moyen de favoriser les parcours résidentiels semble davantage centrale.

Le choix des biens à mettre en vente est varié. Il n'y a pas ici de critères homogènes, chaque organisme définit sa propre logique. Les choix peuvent résulter d'une attention portée à l'analyse territoriale et au marché, d'une évaluation du patrimoine et de ses caractéristiques techniques, d'une projection dans les processus de gestion ou d'une attention sur la composition sociale des résidences. De même, les occupants ne sont pas uniformément favorisés face à la vente : certains organismes favorisent des décotes plus importantes que d'autres. Au sujet des biens vendus, les données sont, sur nos 3 terrains, cette fois-

ci plus similaires. Les logements vendus se situent en priorité là où le parc social est le plus élevé (à l'exception des QPV) et dans des immeubles collectifs Aussi, les ventes concernent des grands logements construits entre 1980 et 2000.

Sur le profil des acquéreurs enfin, le nombre de vente aux locataires occupants est, sur nos 3 terrains, minoritaire (cela varie entre un quart et un tiers du volume global). Ce constat n'est toutefois pas uniforme mais varie en fonction :

- De la localisation des biens (il y a par exemple plus de ventes à des personnes extérieures dans les QPV, ou dans certaines communes plus rurales)
- Des organismes : certains reconnaissent une part importante de ventes à destination d'investisseurs et de locataires du parc privé.

Partie 1 - Table des illustrations

Carte 1. La Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise	23
Carte 2. La Métropole du Grand Nancy.....	24
Carte 3. Angers Loire Métropole.....	25
Encadré 1. Les bases de données des Directions Départementales des Territoires.....	19
Graphique 1. Evolution des ventes de logements sociaux aux particuliers	26
Graphique 2. Autorisation de mise en vente vs ventes effectives - Angers Loire Métropole.....	32
Graphique 3. Ecart entre année d'autorisation de mise en vente et année de vente (Angers Loire Métropole)	33
Graphique 4. Logements vendus en 2019 et 2020 selon leur année de mise en vente	33
Graphique 5. Taux moyen de ventes par opération (CACP).....	34
Graphique 6. Logements autorisés à la vente, Angers Loire Métropole, 1995-2020	35
Graphique 7. Logements autorisés à la vente, CACP, 1989-2020	36
Graphique 8. Répartition des ventes selon le type d'organismes (2015-2020)	38
Graphique 9. Les ventes HLM selon le type de construction	44
Graphique 10. Typologie des logements vendus	45
Graphique 11. Répartition des ventes selon le statut de l'acquéreur (occupant ou non)	47
Graphique 12. Répartition des ventes selon le statut de l'acquéreur (ALM ; Grand Nancy)	48
Tableau 1. Présentation des trois sites étudiés.....	21
Tableau 2. Données générales sur la vente HLM au sein des trois sites étudiés (ventes de 2014 à 2019)	26
Tableau 3. Typologie des logements vendus au regard de la typologie des LLS.....	45
Tableau 4. Périodes de construction des logements vendus.....	46

PARTIE 2. MONOGRAPHIES DE COPROPRIETES

Partie 2 - Introduction

Cette partie présente les résultats de la seconde phase de notre enquête. Pour celle-ci, nous avons conduit des monographies de copropriétés selon une approche qualitative. En donnant la parole aux habitants, aux bailleurs et organismes de gestion, en observant les immeubles et les instances de décisions collectives et en analysant les documents de gestion, ces monographies sont essentielles pour comprendre les questions de gestion, de fonctionnement social et l'interférence entre ces deux dimensions dans le cadre de la vente HLM.

1. Le choix des terrains et des copropriétés

Nous avons réalisé 4 monographies de copropriétés sur des territoires distincts : Angers, Nancy, Pontoise et Cergy. Ces terrains ont été choisis dans la mesure où, sur chacun d'entre eux, l'EPCI et / ou un opérateur HLM ont manifesté leur intérêt pour le programme de recherche.

Une fois ces territoires choisis, nous avons sélectionné une copropriété à enquêter sur chacun d'entre eux. Pour cela, nous avons d'abord demandé aux acteurs (organismes d'HLM ou collectivités) la liste des copropriétés au sein desquelles l'organisme possède encore au moins un logement en gestion. A partir de cette liste, nous avons appliqué des filtres :

- nombre de lots : afin d'optimiser le nombre d'entretiens et les conditions de l'enquête, un nombre de 30 lots minimum a été fixé
- année du règlement de copropriété : afin de pouvoir observer l'évolution des dynamiques et les relations de voisinage inter-statuts, la mise en copropriété ne devait pas être trop récente. Une antériorité de 5 ans a été fixée
- la part de logements détenus par l'organisme : cette part a été fixée entre 20% et 80%. Notre objectif étant en effet d'enquêter dans des copropriétés mixtes, l'organisme devait posséder un certain nombre de lots sans toutefois être trop largement majoritaire. Ce filtre a par ricochet éliminé les copropriétés trop récentes, dans la mesure où la vente « s'étale » parfois sur plusieurs décennies

Une fois ces filtres appliqués, nous avons eu des échanges avec les bailleurs ou les collectivités afin d'obtenir des informations qualitatives sur ces copropriétés (ambiance générale, travaux en cours, localisation, investissement du conseil syndical, perspectives d'accès aux enquêtés, etc.).

Au croisement de ces données, nous avons choisi 4 copropriétés qui se veulent complémentaires en termes de caractéristiques morphologiques, d'année de construction, de nombre de lots, de localisation, de peuplement et de modes de gestion.

La copropriété de Nancy est en plein centre-ville. L'immeuble a été construit en 1990 et le règlement de copropriété date de 2012. La copropriété compte 49 lots, dont 12 encore gérés par le bailleur au moment de l'enquête (24%). Initialement, la résidence correspondait à du logement social de catégorie intermédiaire. Le syndic est aujourd'hui une filiale du bailleur. Le bailleur est une ESH.

La copropriété de Cergy est composée de 75 lots (appartements et maisons individuelles). Construite en 1989, la résidence est mise en vente en 2013. Au moment de l'enquête, le bailleur reste propriétaire de 29 logements (38%). Le syndic est interne au bailleur, qui dépend d'Action Logement.

La copropriété d'Angers a été construite en 1969 et mise en vente en 2014. Elle est composée de 58 logements et se situe au sein d'un quartier prioritaire de la politique de la ville. Au moment de l'enquête, le bailleur reste propriétaire de 29 logements (50%). Le syndic est une filiale du bailleur dédiée à la gestion et prend la forme d'une Société Coopérative d'Intérêt Collectif.

La copropriété de Pontoise est composée de 319 logements en copropriété dont 205 logements initialement HLM. Elle se distingue des précédentes par son caractère mixte dès l'origine : cohabitent ainsi des locataires du parc social et des copropriétaires. La résidence a été construite en 1969. Au moment de l'enquête, 98 lots des 205 logements appartenant au bailleur sont vendus (48%). La gestion est assurée par un syndic privé. Le bailleur est une ESH.

Précisons dès à présent que nous avons fait le choix d'anonymiser l'intégralité du terrain. Ainsi, les copropriétés ont été rebaptisées tout comme les organismes d'HLM et les instances de gestion et l'ensemble des habitants ont été renommés, en tenant compte de leur patronyme initial.

Tableau 5 : Principales caractéristiques des quatre copropriétés enquêtées

Commune	ANGERS	NANCY	CERGY	PONTOISE
Pseudonyme de la copropriété	Wilbur Wright	Dupleix	Villiers	Belle Prairie
Nombre total de lots dans la copropriété	58	49	75	319 (dont 205 initialement HLM)
Année du démarrage de la vente	2014	2011	2013	2013
Part de logements HLM restants	50 %	24 %	38 %	34 %
Pseudonyme du bailleur	Marina (ESH)	Promologe (ESH)	Séquoia (ESH)	Magnus (ESH)

2. Les méthodes d'enquête

Pour chacune des copropriétés, nous avons utilisé les méthodes d'enquête suivantes :

- **Des entretiens avec les ménages propriétaires et locataires.** Nous avons réalisé entre 8 et 11 entretiens par site avec des ménages aujourd'hui propriétaires occupants, locataires HLM ou locataires du parc privé. Aussi, nous avons fait en sorte d'avoir, parmi ces habitants, des entretiens avec des ménages investis dans les instances de décisions, comme le conseil syndical. Tous les entretiens ont été biographiques et à dimension rétrospective.
- Des entretiens avec les syndics, les bailleurs, les responsables de sites, les gardiens d'immeubles. Ceux-ci servent à éclairer les modalités de mise en vente et de gestion des résidences.
- **Des analyses des procès-verbaux des assemblées générales** et de annexes comptables. L'étude de ces documents a été utile pour obtenir des informations sur la gestion.

- **Des observations d'instances collectives.** Nous avons observé les assemblées générales en 2022 et parfois en 2023. En complément des entretiens, ces observations nous ont permis de comparer les « dire » et « faire » et d'être au plus près à la fois des dynamiques de gestion et des relations tissées entre les copropriétaires.

Pour rencontrer les acteurs professionnels (syndic, gardien, bailleur, responsables de site), nous avons en règle générale des interlocuteurs identifiés. La réalisation des entretiens a donc été directement négociée avec eux. Ceux-ci ont été majoritairement réalisés en visioconférence dans la mesure où une partie du terrain a été effectuée pendant l'épidémie du COVID.

Pour rencontrer les ménages, nous avons dans 3 des copropriétés enquêtées (Cergy, Pontoise, Angers), réalisé un tractage dans les boîtes aux lettres et sollicité des habitants au fil de nos visites sur le terrain. Ce procédé a permis de constituer un échantillon aléatoire.

A Nancy, la présidente du conseil syndical que l'organisme nous a présentée a constitué une interlocutrice privilégiée. A l'issue d'une première rencontre, elle a parlé de notre enquête à plusieurs de ses voisins, ce qui a ouvert la voie à la rencontre de plusieurs habitants.

Sur tous les terrains, et à chaque rencontre, nous avons aussi demandé aux personnes enquêtées s'ils pouvaient nous orienter vers d'autres ménages. Cette stratégie s'est avérée inégalement payante d'un terrain et d'un interlocuteur à l'autre.

Notons que sur le terrain de Cergy, une partie de l'enquête a été réalisée par des étudiants en master de science politique, dans le cadre d'un cours que l'un d'entre nous a assuré dans cette institution. Ces étudiants ont précédé de la même manière. Ils ont tissé des contacts en allant sur le terrain et au gré des rencontres.

La majeure partie des entretiens se sont déroulés au domicile des ménages. Cela a pu avoir pour conséquence la réalité d'entretiens à plusieurs voix, plusieurs membres d'un même ménage pouvant être présents. Lorsqu'ils se sont déroulés dans un autre lieu (café le plus souvent), cela est lié à la réticence des ménages de nous recevoir à leur domicile. Cette réticence a pu être explicitée (des travaux en cours et un « état » du domicile jugé non propice à l'invitation d'un inconnu chez soi ; refus de recevoir des inconnus, indépendamment de toute considération liée au logement) mais pas systématiquement.

3. La classification des ménages enquêtés

Au total, nous avons interrogés 37 ménages : 8 à Angers, 11 à Nancy, 10 à Pontoise, 9 à Cergy. En considérant la position résidentielle actuelle de ces ménages et leur position résidentielle antérieure, nous avons identifié les typologies suivantes :

- **Propriétaires, ancien locataire occupant.** Ce sont les ménages qui sont aujourd'hui propriétaires occupants du logement qu'ils occupaient précédemment en tant que locataires HLM (3 enquêtés). Contrairement à l'une de nos hypothèses, ces ménages sont loin d'être majoritaires parmi les acquéreurs sur nos différents terrains
- **Propriétaires, enfants d'occupants.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants et qui ont acheté le logement occupé par l'un de leur parent (ou les deux) en tant que locataire HLM (2 enquêtés).

- **Propriétaires, locataire HLM de l'organisme.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants, alors qu'ils étaient précédemment locataires HLM de l'organisme. Ils ont acheté via la vente HLM un autre logement que celui qu'ils occupaient en location (2 enquêtés).
- **Propriétaires, locataires HLM d'un autre organisme.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants. Précédemment, ils étaient locataires HLM d'un autre organisme (6 enquêtés).
- **Propriétaires, locataires du parc privé.** Ce sont ceux qui sont devenus propriétaires occupants, alors qu'ils étaient auparavant locataires du parc privé (1 enquêté).
- **Propriétaires, anciens propriétaires.** Ce sont ceux qui ont acheté un logement dans une des résidences enquêtées (en tant que propriétaires occupants) alors qu'ils étaient préalablement déjà propriétaires (7 enquêtés).
- **Propriétaires anciens.** Ce sont ceux qui étaient déjà propriétaires dans les résidences avant la mise en vente de la part du bailleur. Ce cas concerne Pontoise uniquement et 5 enquêtés.
- **Les locataires HLM.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui encore locataires HLM et qui n'ont pas acquis leur logement, par choix ou par contrainte (9 enquêtés).
- **Les locataires du privé.** Ce sont ceux qui vivent dans les résidences en louant leur logement à un bailleur privé (1 enquêté).

Ces types servent d'abord dans ce rapport de fil pour qualifier les profils interrogés. Puis, associés à l'étude des trajectoires et des positions sociales, ces types seront tout au long de ce rapport au cœur des analyses.

Tableau 6 : statuts d'occupation actuel (et précédent) des ménages interrogés

Statut d'occupation actuel, Statut d'occupation précédent	ANGERS	NANCY	CERGY	PONTOISE	TOTAL
	Wilbur Wright	Dupleix	Villiers	Belle Prairie	
Propriétaires, anciens locataires occupant	1 Mme Tilleul	2 Mme Septembre Mme Marion	2 Mme Bertrand M. Violet		5
Propriétaires, enfants d'occupants	1 M. Hamad			1 Mme Cornet	2
Propriétaires, locataires HLM de l'organisme	1 M. Valet		1 Mme Ali		2
Propriétaires, locataires HLM autre organisme	2 Mme Hamouda Mme Mansouri		1 <u>Mme Fahdi</u>	2 Mme Mabrouk <u>M. Diarra</u>	5
Propriétaires, locataires du parc privé				1 <u>Mme Sandu</u>	1
Propriétaire, anciens propriétaires	1 M. Pin	5 M et Mme Rose Mme Sentier Mme Tablier Mme Prairie Mme Tulipe			6
Propriétaires Anciens (propriétaires avant le déclenchement de la vente HLM – cas de figure spécifique au terrain de Pontoise)				5 Christophe (gardien logé) M. Merlin <u>Mme Gautier</u> <u>M. Diaz</u> <u>Mme Gibert</u>	5
Locataires HLM	1 Mme Robert	3 Mme Pierre Mme Banjo Mme Rocher	5 M. Poulain Mme Ryad Mme Azur Mme Gazou M. Tunis	1 Mme Da Silva	10
Locataires du privé	1 M. Poupin				1
TOTAL	8	10	9	10	37

Noms en gras : occupent ou ont occupé des fonctions au sein du conseil syndical

Noms soulignés : ont acheté à un propriétaire particulier

4. Les limites de l'enquête

Plusieurs limites à la recherche méritent d'être mentionnées.

La première est directement liée à la façon dont nous avons procédé pour rencontrer les habitants. En procédant de manière aléatoire, nos échantillons ne sont pas forcément représentatifs de la population et des statuts au sein des copropriétés. Si nous avons à chaque fois veillé à ce qu'une pluralité de statut soit représentée, nous risquons une sur ou sous-représentation de certaines positions résidentielles.

Notre matériau est ensuite inégal. Cela est en partie lié au fait que tous les entretiens avec les habitants n'ont par exemple pas tous pu être enregistrés. C'est surtout le cas dans les résidences où la situation est la plus compliquée en termes de relations de voisinage notamment. Si les ménages contactés ont accepté de se prêter au jeu de l'entretien, la garantie de l'anonymat n'a parfois pas suffi à faire accepter l'enregistrement.

Du côté des acteurs professionnels, nous avons rencontré la même difficulté. Plusieurs ont été réticents à répondre à nos questions sans avoir l'aval de leur hiérarchie, et l'enregistrement de l'entretien a là aussi parfois posé problème. De plus, les acteurs professionnels ne nous ont pas toujours donné le même niveau d'informations. Une partie des acteurs contactés par ailleurs n'a pas donné suite à nos (nombreuses) sollicitations. Nous avons notamment été confrontés à l'important turn-over caractérisant la profession de syndic, ainsi qu'à une certaine récurrence des arrêts maladie. Le turn-over a eu pour conséquence une perte des informations d'un interlocuteur à l'autre tandis que les arrêts (de plus d'un an parfois) ne nous ont tout bonnement pas permis de recueillir des informations précises, le fond des dossiers n'étant pas toujours partagé au sein d'une même entité.

Enfin, si dans la façon dont nous avons choisi les copropriétés, nous avons fait en sorte d'avoir des situations et profils variés, notre étude nous amène à penser que la vente HLM s'applique dans tellement de contextes différents, que nos possibilités de comparaisons et de représentativité sont parfois limitées.

ANGERS : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE WILBUR WRIGHT

ANGERS - Introduction

Avant d'entrer dans le cœur du sujet, quelques éléments de contextualisation sont nécessaires. Cette introduction a ainsi plusieurs objectifs :

- présenter l'organisme HLM à l'origine de la vente de la copropriété étudiée, sa dynamique de vente, son organisation et les caractéristiques des copropriétés vendues
- présenter la SCIC Les Deux Terres qui assure la gestion de la copropriété enquêtée
- présenter la méthodologie et les difficultés rencontrées
- proposer un portrait des enquêtés auquel il sera possible de se reporter pour resituer leur propos dans leur trajectoire

1. Marina : un acteur historique de la vente HLM en Pays de la Loire

1.1. Historique de Marina

1.1.1. Marina : une société issue de plusieurs fusions

L'organisme HLM étudié est l'une des filiales régionales d'Action Logement. Son parc locatif compte plus de 25 000 logements et, au total, plus de 50 000 personnes sont logées par Marina. Son histoire est jalonnée de plusieurs étapes depuis 2010 avec plusieurs fusions et évolutions des activités. Une SCIC a été dédiée à l'activité de vente HLM, la SCIC Les Deux Terres.

1.1.2. Des sociétés historiques engagées dans la vente depuis les années 90

Deux des sociétés historiques à l'origine de Marina sont engagées dans la vente HLM depuis les années 1990 et ce afin de permettre l'accès à la propriété des locataires.

Cette antériorité distingue l'organisme des autres organismes du territoire qui se sont lancés dans la vente plus tardivement, à la faveur notamment des contraintes financières. De ce point de vue, Marina fait figure de « pionnier » de la vente sur le territoire.

« Je pense que nous c'est quelque chose d'historique dans la société qui fait qu'on a cette avance, c'est ancré dans les mœurs de la structure [...] la vente HLM fait partie aujourd'hui de notre activité tout à fait classique, comme peut l'être la location ou la maîtrise d'ouvrage » (Les Deux Terres, responsable vente, entretien)

1.2. Marina : un organisme « vendeur »

1.2.1. La vente HLM pour Marina : motifs d'engagement dans la vente

Marina est donc un organisme « vendeur » sur le territoire et ce historiquement. Cette activité trouve son origine dans plusieurs éléments.

« Faire de nos locataires des propriétaires »

Telle que présentée par l'organisme, le premier motif d'engagement dans la vente HLM consiste à permettre aux locataires de devenir propriétaires. Globalement, cet aspect se retrouve chez l'ensemble des organismes mais semble prendre une acuité particulière chez Marina du fait de son histoire. En effet, dans l'une des sociétés historiques, une partie des actionnaires était des personnes physiques « *qui avaient la fibre accession à la propriété des salariés* »

« Il y avait vraiment une vraie volonté de faire devenir nos locataires propriétaires. C'était vraiment cette notion d'accession de nos locataires, qui est vraiment très importante [...]. Nous c'est un peu notre meilleur succès, avoir réussi à transformer un locataire occupant, à le faire devenir propriétaire, là on a gagné. Vendre un logement vide c'est relativement simple, mais vendre un logement occupé, à mon sens, c'est beaucoup plus compliqué » (Deux Terres, responsable des ventes, entretien).

Dégager des fonds, une priorité claire aujourd'hui. Au détriment du volet social ?

Cette volonté initiale s'émousse toutefois avec le temps. L'un des dirigeants positionne les enjeux financiers au premier plan :

« La vente de 250 logements par an ça participe bah forcément 1 au modèle économique des bailleurs sociaux et 2 au parcours résidentiel. Vous le savez finalement le logement social était censé être une première marche qui ensuite était censée aboutir à de l'accession classique. Le modèle a un peu bougé, il y a moins de rotations au sein du parc HLM parce que la marche est de plus en plus compliquée à passer » (Directeur Général, Marina, Entretien).

En tant que filiale d'Action Logement, l'organisme fait l'objet d'une certaine « pression » à la vente. Dit autrement, la définition des biens à mettre en vente se fait « à rebours », en fonction des objectifs par territoire : « *on va regarder tous les éléments chiffrés qui vont nous permettre de faire un choix et d'avoir un volume suffisant pour pouvoir alimenter le service derrière* ». Cette pression contribue à rendre difficile le maintien de la motivation originelle consistant à permettre aux locataires d'accéder à la propriété :

« Forcément on a bien évidemment un objectif à atteindre, qui aujourd'hui est suffisamment conséquent pour que oui en effet ce volet social malheureusement s'amenuise un petit peu, mais qu'on essaie de toujours faire durer [...] on nous incite à vendre beaucoup. Mais on a quand même une attention particulière pour cet ascenseur social qu'est la vente HLM » (Deux Terres, responsable des ventes, entretien)

Un enjeu de maintenance : la propriété garante de « l'ordre social »

Parmi les enjeux ou intérêts de la vente, on retrouve classiquement l'idée selon laquelle la propriété rendrait plus « responsable » : « *il y a aussi un sujet de maintenance à terme puisque globalement ça permet aux personnes de s'approprier leur logement et nous derrière de limiter les entretiens trop importants* » (Directeur Général, Marina, Entretien). Cela est à mettre en lien avec une logique gestionnaire de réduction des coûts.

« Faire tourner le patrimoine »

L'un des acteurs rencontrés convoque aussi une notion d'équilibre : « l'accession qui se faisait en dehors des bailleurs, se fait maintenant au sein des bailleurs, ça permet aussi d'équilibrer [...] à terme, ça permet de faire tourner le patrimoine » (Directeur Général, Marina, Entretien). On suppose par-là qu'il s'agit de dire que le patrimoine se renouvelle : les logements vendus servent à réinvestir dans d'autres programmes qui peuvent également au bout d'un certain temps être vendus.

1.2.2. Le choix des biens à mettre en vente

La mise en vente de logements s'établit au regard de différents critères, synthétisés ci-dessous. Notons que concernant Marina, lors des entretiens, la Convention d'Utilité Sociale – définissant notamment la politique de vente des organismes – n'était pas signée. Aussi, le choix des programmes à mettre en vente passait par un plan stratégique de patrimoine (PSP).

Les PSP sont l'occasion de mener une réflexion en lien avec la gestion locative : « de quoi la gestion locative veut se débarrasser et qu'est-ce que je peux récupérer ? Ou alors qu'est-ce que je veux absolument pas récupérer et qu'est-ce que je peux leur laisser ? » (Responsable vente, Les Deux Terres, entretien).

Des négociations en interne ont alors lieu, ce qui révèle l'importance prise par les logiques financières :

*« Le débat le plus compliqué est en interne, les équipes de gestion veulent garder ce qui se loue bien et veulent vendre les bouses. [Le responsable des ventes] veut vendre les biens qui sont les plus attractifs et moins ce qui est difficile à louer parce qu'on va pas les vendre. Ma directrice financière hésite entre... enfin hésite entre est-ce que je vends ce qui va me permettre de ressortir le plus de cash en un chèque en one shot ou alors est-ce que je vends ce qui est quand même assez endetté pour limiter ma dette. Donc là il y a des stratégies financières, parce que les bailleurs sociaux au début faisaient des plus-values importantes sauf que **plus on va dans le temps, plus les programmes sont difficiles à trouver** et le problème c'est que quand on vend les vaches à lait entre guillemets, on a naturellement une perte de ressources, donc faut être sûr que l'argent qu'on va retirer, on est en capacité de le placer de manière aussi rentable. Et aujourd'hui quand on fait des programmes, les rentabilités sont à 40 ans, donc vendre les vaches à lait, c'est plus forcément la même stratégie... » (Directeur Général, Marina, entretien)*

Dans tous les cas, la définition des programmes à mettre en vente met en jeu plusieurs critères.

L'environnement de la résidence/analyse de marché

L'environnement de la résidence entre clairement en ligne de compte. Concrètement, il s'agit de mesurer s'il existe ou non une potentielle demande à l'achat :

« vous évoquiez les QPV tout à l'heure, donc les QPV ça fait partie des points qu'on regarde : est-ce que c'est judicieux de mettre en vente là-bas ou pas, est-ce qu'on fait des phases test sur certains programmes, est-ce que la typologie du programme correspond à la demande en achat ? » (Responsable des ventes, Les Deux Terres, entretien)

Il peut en effet y avoir une demande pour des logements en location, mais pas nécessairement pour un achat. De la même manière, une réflexion est engagée sur les ventes de collectif en milieu rural : « est-ce qu'on met en vente un immeuble collectif en plein milieu de la campagne ? Est-ce que ça va être intéressant ou pas ? ». C'est donc plus largement un « critère d'attractivité territoriale » (Directeur Général, Marina, entretien) qui est convoqué.

Une population solvable

La question de la solvabilité est centrale. Marina, comme les autres organismes du territoire, s'intéresse aux « catégories de nos locataires, les finances de nos locataires. On va regarder si on est sur une population qui est plutôt, entre guillemets « solvable » » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien). De ce point de vue, le niveau d'impayés sera pris en compte. Toutefois, du côté de Marina, alors que cette analyse se faisait auparavant en amont, elle se fait à présent quand la vente a été validée :

« on le faisait plus en amont avant quand on avait moins de volume, là on le fait plutôt après, par exemple quand il faut choisir sur un bâtiment, par exemple on met pas en vente l'ensemble des bâtiments d'un coup, on va plutôt entrer dans ce détail là à ce moment mais c'est pas du

« systématique. Par exemple, on va pas aller voir les ressources, ça se fait après par le service vente » (Directrice adjointe de clientèle, Marina, Entretien).

Ce point peut interroger dans la mesure où les potentiels acheteurs peuvent être en difficulté pour assumer des travaux après leur achat.

Notons par ailleurs que les éventuelles demandes des locataires ne sont pas prises en compte. Contrairement à une hypothèse que nous formulions, d'une manière générale, le choix des programmes à mettre en vente ne repose pas sur d'éventuelles demandes des locataires. Aucune étude n'est faite en amont pour « sonder » les locataires. Occasionnellement toutefois, les demandes des locataires peuvent être prises en compte, dans le cadre de programmes de 1 ou 2 logements en individuel. La question toutefois a déjà été évoquée au sein de Marina et n'est pas totalement écartée à l'avenir :

« Ça a été envisagé à un moment donné, peut-être qu'on le refera au moment de la restitution du PSP en disant voilà, il y a toute cette liste-là d'immeubles qui sort potentiellement vendables, est-ce que ça vaut pas le coup d'envoyer une enquête pour savoir si les gens ne sont pas potentiellement intéressés pour devenir propriétaire, ce qui nous permettrait de choisir entre guillemets plus facilement les immeubles. Donc là à l'instant T c'est pas comme ça qu'on va fonctionner, mais c'est quelque chose que moi je me dis qui pourrait être intéressant de faire pour travailler plus intelligemment [...] ça arrive qu'on ait des locataires qui nous disent quand on met en vente : « ah bah depuis le temps qu'on attendait ça ! » » (Deux Terres, Responsable des ventes).

Cette question apparaît néanmoins porteuse d'enjeux importants pour la dynamique de la copropriété à venir. Il semblerait que les copropriétés dans lesquelles davantage d'occupants ont fait l'acquisition de leur logement, la dynamique sociale et de gestion soit à la fois plus fluide et plus forte.

[Les aspects techniques et la gestion à venir](#)

Un volet technique rentre également en ligne de compte. Cela désigne la typologie de construction, l'état du bâtiment, les éventuelles réhabilitations engagées : *« on fait en sorte d'avoir du patrimoine en bon état, régulièrement entretenu. C'est aussi un engagement avec la collectivité qui demande à ce qu'il n'y ait pas de gros travaux à prévoir sur les premières années »* (Deux Terres, responsable des ventes, entretien). Cet élément est d'autant plus prégnant dans le cas des Deux Terres dans la mesure où la SCIC intervient comme syndic : *« comme on est syndic, on a plutôt intérêt à ce que ça se passe bien [en termes d'entretien] »* (DG, Marina, entretien).

Pour Marina, il est important de poser clairement les modalités de gestion et en particulier les responsabilités de chacun : *« ce qui est important c'est que nos équipes maîtrisent le découpage, ce qui relève de notre gestion, du syndic, pour qu'on soit clair auprès des locataires, car y'a pas pire que le locataire qui se fait balader entre le syndic et nous ; c'est clair qu'il faut qu'on sache ce qu'on gère nous »*. Les responsables de territoire au sein de Marina sont ainsi sollicités pour leur connaissance des sites. Telle qu'elle a été imaginée, la procédure comprend une visite sur site, afin d'anticiper la rédaction du règlement de copropriété et éviter les « usines à gaz » :

« il y a une visite sur site qui est faite pour bien être clair sur les découpages et valider si le projet de règlement de copro est ok. L'histoire fait qu'on se pose la question au niveau du découpage de ce qui est le plus pratique pour la gestion et qui évite de monter, je vais utiliser le terme, des usines à gaz. Et puis, il faut décider si on est en copro, si on passe en macro lots... Quand on crée des ASL, des unions, on se pose la question et il faut que ce soit clair pour tout le monde dès le départ et que ce soit clair pour nos gestionnaires, nos équipes opérationnelles et puis nos clients » (Responsable territoire, Marina, entretien).

L'idée d'une gestion « facile » est aussi posée comme un enjeu pour l'organisme dans ses rapports aux locataires :

« l'idée c'est qu'en termes de gestion, ça soit le plus simple possible à la fois pour les équipes [les équipes de gestionnaires] mais surtout pour le bailleur, pour que demain lui du coup ce soit facilement explicable en tout cas, à ses locataires, parce que derrière voilà, l'idée c'est que ça se passe bien avec tous les occupants de l'immeuble » (Deux Terres, Responsable des ventes).

Dans les faits et comme nous le verrons, l'anticipation du vécu des locataires n'est pas nécessairement une priorité.

« Combien ça va nous rapporter ? »

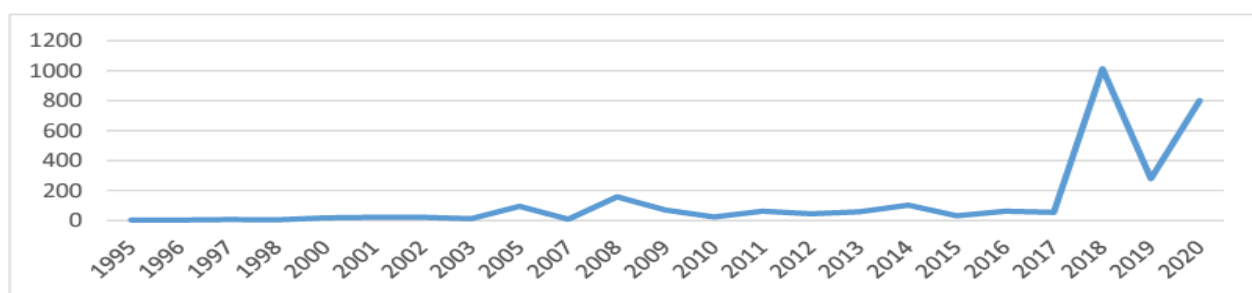
Comme déjà évoqué, un dernier niveau est pris en compte : l'intérêt financier de l'opération, « la rentabilité financière » (DG, Marina, entretien). Autrement dit, « qu'est-ce que ça va nous rapporter si on met en vente ce programme-là ? ». Compte tenu du contexte financier contraint dans lequel les organismes d'HLM agissent, cet enjeu de la rentabilité est devenu central.

Marina se distingue également des autres organismes du territoire par son choix de vendre l'ensemble des bâtiments : « nous on vend tout, il y a des bailleurs qui disent, je vais garder, 20-30%, nous on n'est pas dans cette philosophie » (DG, Marina, entretien). Cette volonté peut être mise en lien avec les enjeux financiers et les objectifs de vente « descendants » d'Action Logement. Au regard des objectifs en termes de volumétrie, s'il s'agissait de se maintenir dans les ensembles immobiliers, cela engendrerait un maintien de l'organisme dans de très nombreuses copropriétés, ce qui peut s'avérer lourd en termes de gestion.

1.2.3. Une augmentation des volumes de ventes

En tant qu'ESH rattachée à Action Logement, la politique de vente de Marina est assez dynamique et les objectifs sont plutôt ambitieux. Au regard des autres organismes du territoire, Marina se situe nettement au-dessus. En effet, sur la période 2014-2020, Marina représente 46% du total des ventes du département et près de 50% des ventes de la métropole d'Angers. Au total, près de 3000 logements ont été autorisés à la vente entre 1995 et 2020 (en prenant en compte l'ensemble des organismes constituant Marina aujourd'hui).

Graphique 13. Evolution des autorisations de ventes de Marina entre 1995 et 2020



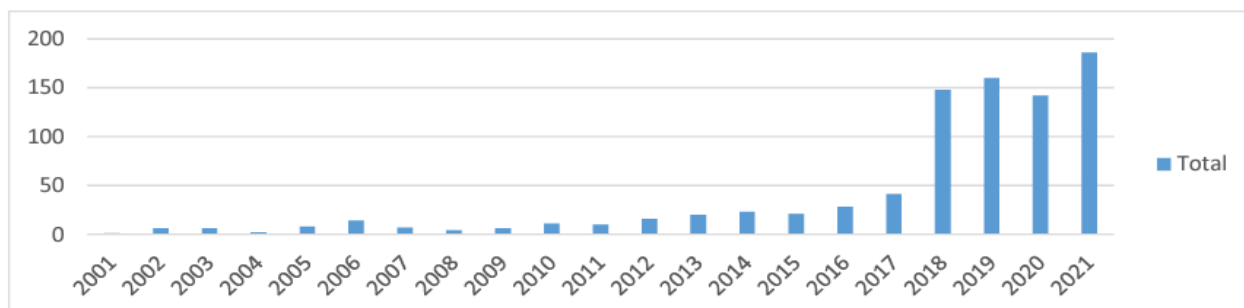
Source : RPLS 2015-2021, traitement par l'équipe

Depuis une dizaine d'années, le volume de ventes de Marina a fortement augmenté.

« c'est monté crescendo pour que ça explose ces dernières années. On est passé de 150 à 180, puis de 180 à 250 . Mais à priori, sous couvert de mon directeur général, on devrait être stabilisé sur quelques années à hauteur de 250 » (Responsable ventes, Deux Terres, entretien)

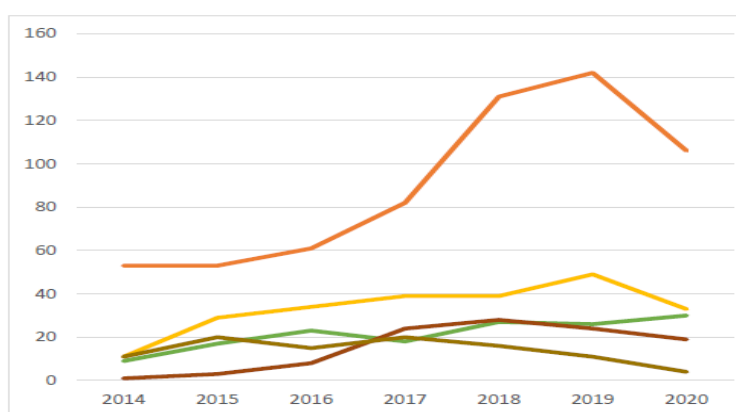
Cette importante volumétrie fait dire à un représentant des Deux Terres que les autres organismes « *font le métier qu'on faisait il y a 10 ans* ». Par comparaison, Marina – en orange dans le Graphique 15 – est l'organisme pour lequel l'augmentation des volumes est la plus forte sur la période récente.

Graphique 14. Nombre de logements sociaux vendus par Marina



Source : base de la DDT, traitement par l'équipe

Graphique 15. Evolution des ventes selon les organismes



Source : RPLS 2015-2021, traitement par l'équipe

Comme nous le verrons, cette politique n'est pas sans incidence sur la gestion et la présence de l'organisme au sein des instances de la copropriété étudiée.

1.3. Caractéristiques des ventes de Marina

1.3.1. Principalement des bâtiments conçus entre 1970 et 1989

Plus des trois quarts des logements vendus depuis 2014 ont été construits entre 1970 et 1999. Comme nous ne disposons pas d'informations sur la répartition du patrimoine par date de construction, on ne peut conclure à l'éventuelle sur-représentation de telle ou telle période. Historiquement, ce sont plutôt les immeubles les plus anciens qui étaient mis en vente car ce sont les plus amortis et ceux qui permettent de dégager le plus de fonds : « *la majorité des mises en vente il y a quelques années était très ciblée années 70, voir années 60. Aujourd'hui, on vend des immeubles des années 50 comme des années 2000* » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien). Aucune mise en vente de logements de moins de 15 ans n'est effectuée pour des questions de rentabilité.

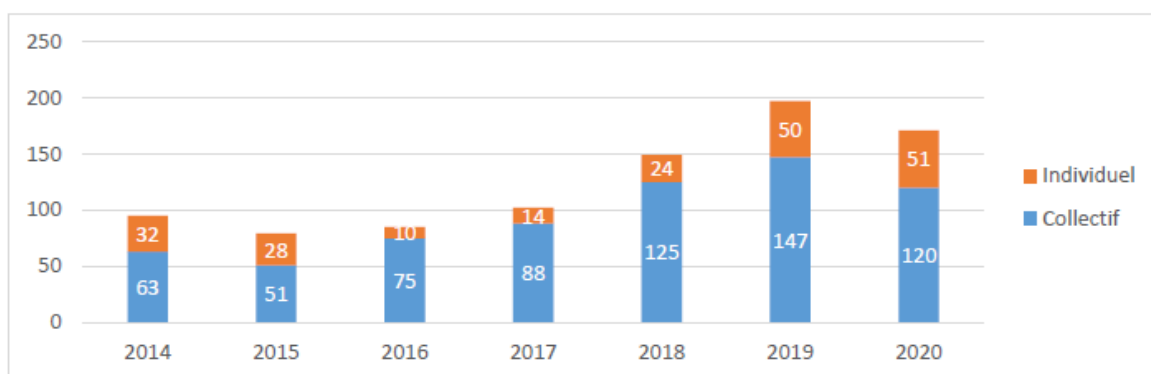
1.3.2. Principalement des bâtiments collectifs

En moyenne pour l'ensemble des organismes vendeurs du département, la répartition individuel-collectif est la suivante : 53% de collectif pour 46% d'individuel. A l'échelle d'ALM, Marina vend 94% de collectif (contre 44% ou 71% pour deux autres organismes « vendeurs » du territoire). Marina s'est « lancé » dans le collectif avant les autres organismes. Sur la période 2014-2020, plus de trois quarts des ventes porte sur du collectif.

« ça fait un peu peur de mettre en vente des collectifs, donc pour l'instant ils en font tous un petit peu, mais ils sont encore sur la vente traditionnelle d'il y a quelques années, où on vend le pavillonnaire parce que c'est simple, on fait venir le géomètre, on divise et puis ça s'arrête là » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien)

Concernant les logements individuels, la politique en vigueur consiste à ne pas vendre de logements individuels sur les agglomérations : *« c'est une contrainte fixée en interne, pour la simple et bonne raison qu'on a tellement de demandes... En gros tout le monde veut une maison aujourd'hui. En locatif il y a tellement de demandes pour avoir de la maison individuelle »* (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

Graphique 16. Répartition des ventes entre individuel et collectif



Source : RPLS 2015-2021

1.3.3. Des ventes surtout de T3, puis de T4 et de T2

En miroir de l'analyse pour l'ensemble des organismes à l'échelle du département, les logements vendus sont en majorité des T3 et des T4 (69%). La surface moyenne des logements vendus est de 71,5 m² (moyenne RPLS) : *« parce que c'est notre patrimoine qui est comme ça »* (DG, Marina, entretien).

1.3.4. « Tout se vend, c'est une question de prix »

Sur la période étudiée, le prix moyen des logements vendus par Marina toute typologie et tout type confondu est de 88 957 €. Le prix au m² est quant à lui de 1238 €.

« Vous voyez moi je suis sur un prix de vente moyen, sur la région, après ça va du centre-ville d'Angers au fin fond de la Mayenne, à un peu plus de 85 000 euros. Donc forcément, ça attire les personnes qui sont toutes seules à revenu modeste. On est autour de 1200 € du mètre carré » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien)

Si d'autres organismes peuvent axer leur politique de vente sur certains biens en particulier, pour Marina, tous les types de biens peuvent se vendre, *« c'est juste une question de prix »*.

« moi j'ai toujours tendance à dire que tout se vend. Après c'est juste une question de prix : pour les collectifs à la campagne, on a fait des tests, et finalement ça s'avère pas trop mal concluant »

parce qu'on les vend plutôt bien, parce que derrière on s'est mis en phase avec le marché. On a créé un marché pour cette typologie de produit parce qu'on a voulu être attractif » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien)

Toutefois, cette volonté d'ajustement des prix, si elle est en lien avec le marché, est déconnectée du statut des occupants et plus encore de leur ancienneté. En effet, si la charte des ventes indique des possibilités de décote selon le statut, elle n'est pas ciblée exclusivement sur les occupants :

« Cas n° 1 : Les locataires occupants, leurs ascendants ou descendants, et les locataires du parc [de Marina] ou des autres bailleurs sociaux. Ils peuvent bénéficier d'une modulation dans la limite de - 35 % du prix de base fixé par le propriétaire »

La charte des ventes distingue ensuite le cas des candidats extérieurs au parc social :

*« * Une minoration est possible, limitée à - 20 % du prix de base fixé par le propriétaire, pour tous les candidats acquéreurs dont les revenus sont inférieurs ou égaux au plafond P.L.I.*

** Le prix de vente ne pourra pas être minoré, pour tous les acquéreurs dont les revenus sont supérieurs au plafond P.L.I., sauf dérogation du Directeur Général » et le cas des « ventes à des personnes physiques pour un usage locatif : Vente sans minoration » (extrait de la charte des ventes).*

Certains organismes font le choix d'appliquer une décote spécifiquement pour les occupants, voire tiennent compte de leur ancienneté. Un représentant des Deux Terres indique qu'il ne s'agit pas « *de créer un marché supplémentaire mais de faire un prix libre qui sera proche le plus possible du prix du marché [...]. Et puis à celui-ci, appliquer **une décote** pour nos locataires occupants pour les inciter à franchir le pas* » (Deux Terres, responsable des ventes). Une décote est donc évoquée dans les discours. Toutefois, cela semble entrer en contradiction avec la réalité. L'exploitation du RPLS indique en effet de très faibles écarts pour les prix de vente au m² selon le statut de l'acquéreur (entre 1139 et 1249 €/m²).

Tableau 7. Prix de vente de Marina selon le statut des acquéreurs

Origine de l'acquéreur	Prix au m ² (en €)
1. Vente à un locataire occupant	1211
2. Vente à un conjoint, ascendant, descendant du locataire occupant	1139
3. Vente à un locataire de l'organisme	1239
5. Vente à une autre personne physique	1249
Total général	1238

Source : RPLS 2015-2021, traitement par l'équipe

Ce qui est sûr, c'est que l'ancienneté n'entre pas en ligne de compte :

*« que le locataire soit là depuis 20 ans ou qu'il soit là depuis 3 ans, pour un logement identique, il aura un prix identique. **Ça c'est une des particularités que nous on a par rapport à certains confrères**, qui eux appliquent une décote par rapport à l'ancienneté du locataire [...] » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien)*

« Moi je suis parti du principe que si on appliquait cette décote, il y a certains locataires c'était peut-être nous qui allions leur donner de l'argent plutôt que l'inverse. C'est ce qu'on leur dit souvent, parce que ça fait partie des questions que les gens nous posent : « vous allez tenir compte de mon ancienneté ? », je dis « bah non, si vous êtes restés dans le logement c'est que le logement vous convient, donc du coup il y a pas de raison qu'on vous fasse une fleur complémentaire ». Donc c'est important pour nous de leur dire que ce qu'on vend c'est un logement, c'est pas un locataire quoi. Et sur le marché ce logement il aura la même valeur que Mme Dupont soit là depuis 20 ans ou qu'elle soit là depuis 2 ans [...] Notre volonté, c'est d'être sur des tarifs qui se veulent attractifs,

même si voilà, on essaie d'être en phase aussi avec le marché, parce que le but c'est pas de faire un marché parallèle où on braderait nos logements. C'est pas le but [...] on va faire, pas un tarif préférentiel, mais en tout cas un tarif négocié pour qu'ils aient cette chance-là [...] Moi j'estime que je fais par rapport à un prix marché, un peu minoré parce que voilà... mais j'ai pas vocation à vendre moins cher juste pour permettre aux accédants d'acquérir, parce que c'est pas logique » (DG, Marina, entretien).

Cet extrait révèle la tension qui anime la fixation des prix : permettre aux occupants d'accéder à la propriété – et donc ne pas proposer les prix du marché – tout en tirant un prix intéressant pour l'organisme, dont le produit pourra être réinvesti.

1.3.5. Peu de ventes aux occupants

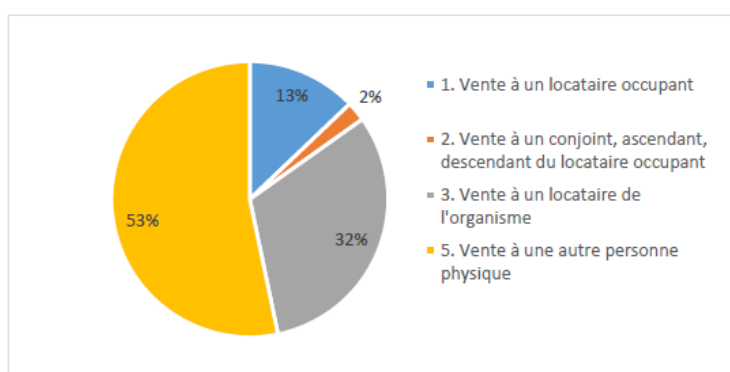
Concernant les caractéristiques des acquéreurs, sur le département, tout organisme confondu, un tiers des ventes concerne des locataires occupants et 25% des locataires de l'organisme. Notons que les ventes aux occupants sont majoritaires dans l'individuel (80%). Sur ALM, 24% des ventes se font aux occupants et 30% à des locataires de l'organisme.

Pour Marina, les locataires occupants représentent une minorité de logements vendus, « à notre grand désespoir » (Responsable des ventes, Deux Terres, Entretien). Sur l'ensemble de la période, la part des ventes aux locataires occupants représente 13%. De ce point de vue, Marina vend moins aux occupants que d'autres organismes. Un autre organisme local vend par exemple à hauteur de 35% à ses occupants. Cette faible part de vente aux occupants serait liée pour Les Deux Terres à l'évolution de la typologie de logements vendus :

« Moi je me souviens quand je suis arrivé ici il y a une dizaine d'années, vu qu'on vendait majoritairement de l'individuel, il y a des années où on pratiquement 80% des ventes c'était pour des locataires occupants. Parce qu'on vendait de l'individuel. Depuis, on a une vente beaucoup plus importante en collectif, donc forcément cette notion a changé et vous voyez, pour l'instant, à début décembre [2020], je suis à 19% de vente. Ce qui est plutôt bien, on va dire qu'on est dans les mêmes veines que les autres années. On est en général entre 10 et 20%, ça dépend des années et des programmes » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

La politique de définition des prix de vente peut aussi avoir une incidence sur cette répartition.

Graphique 17. Statut des acquéreurs de LLS vendus par Marina



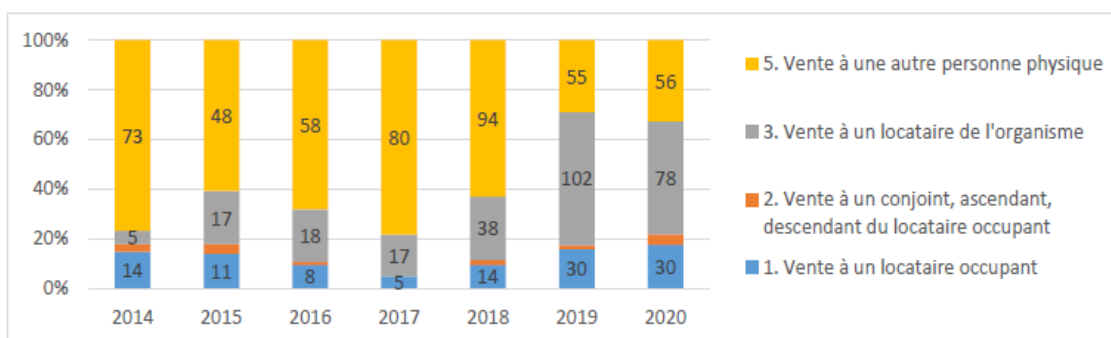
Source : RPLS 2015-2021, traitement par l'équipe

La majorité des logements vendus le sont à des personnes extérieures à l'organisme. Le RPLS ne permet toutefois pas de distinguer les locataires HLM d'un autre organisme des locataires venant du parc privé : ces deux statuts sont regroupés dans la catégorie « vente à une autre personne physique ». Les Deux Terres indiquent toutefois : « 40% c'est des gens qui sont locataires HLM, soit de notre parc ou d'autres

parcs, et puis le reste c'est des personnes extérieures au monde HLM » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

Sur la période étudiée, on constate certaines fluctuations selon le statut de l'acquéreur. On reste toutefois en-deçà de 20% d'occupants. Notons que les années 2019-2020 se signalent par une hausse de la part des ventes à des locataires de l'organisme. Pour Marina, cela peut s'expliquer par des conditions d'emprunt favorables (taux bas) et des prix attractifs.

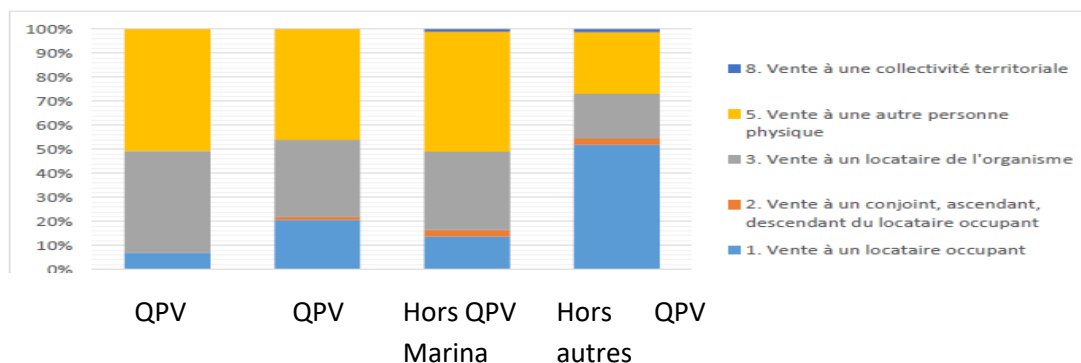
Graphique 18. Statut des acquéreurs de LLS vendus par Marina



Source : RPLS 2015-2021, traitement par l'équipe

Si l'on s'intéresse spécifiquement aux QPV, on constate que la part de ventes en QPV pour Marina est en-deçà de celle des autres organismes. La vente aux occupants en QPV représente une part près de 3 fois inférieure pour Marina que pour les autres organismes. Hors QPV, l'écart est encore plus important.

Graphique 19. Statut des acquéreurs en QPV et hors QPV (comparaison Marina/autres organismes)



Source : RPLS 2015-2021, traitement par l'équipe

1.3.6. Une augmentation des personnes seules et des familles monoparentales

Le responsable des ventes indique que globalement, de plus en plus de logements sont vendus à des personnes seules et des familles monoparentales. Il fait le lien avec les prix :

« On voit que c'est de plus en plus de personnes seules qui achètent chez nous. Personnes seules ou en tout cas familles monoparentales, c'est clair. Ça va en relation avec ce qu'on vend. Ce qu'on vend en moyenne c'est du T3, dans la globalité. C'est plutôt en phase. Plus de 90% de nos clients sont sous le plafond de ressources. Donc voilà, c'est la typologie même de ce qu'on vend » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

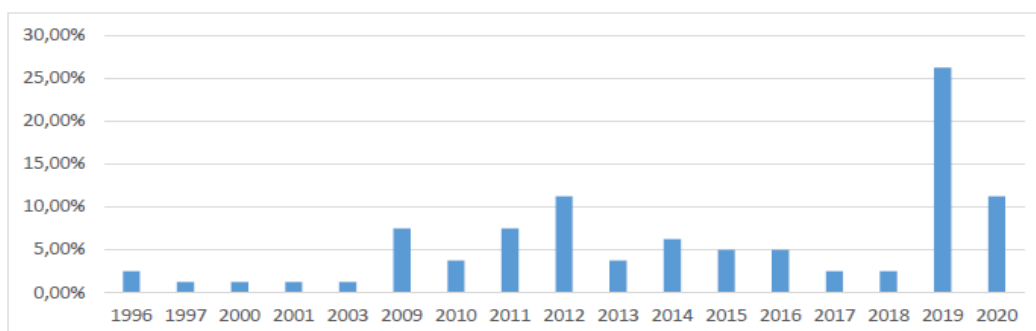
1.4. Caractéristiques des copropriétés mixtes de Marina

Le RPLS ne permet pas de savoir quelle est la taille des ensembles immobiliers au sein desquelles des logements sont mis en vente. Une base de données de Marina mise à notre disposition début janvier 2021 permet toutefois de disposer d'une approche quantitative. Marina dispose d'un ou plusieurs logements dans 84 copropriétés. Comme l'a avancé un représentant des Deux Terres, il n'y a pas de type d'ensemble immobilier retenu pour une mise en vente. On trouve en effet à la fois de petites copropriétés de moins de 10 lots et des copropriétés de + de 100 lots.

1.4.1. Un quart des règlements de copropriété signés en 2019

D'après la base de données de Marina (données de janvier 2021), un quart des règlements de copropriétés dans lesquels Marina dispose encore d'un logement au moins ont été signés en 2019.

Graphique 20. Année de signature des règlements de copropriétés (patrimoine de Marina)



Source : base de données de Marina, janvier 2021, traitement par l'équipe

1.4.2. Une majorité de copropriétés entre 10 et 29 logements

Tableau 8. Lots principaux et logements des copropriétés mixtes de Marina

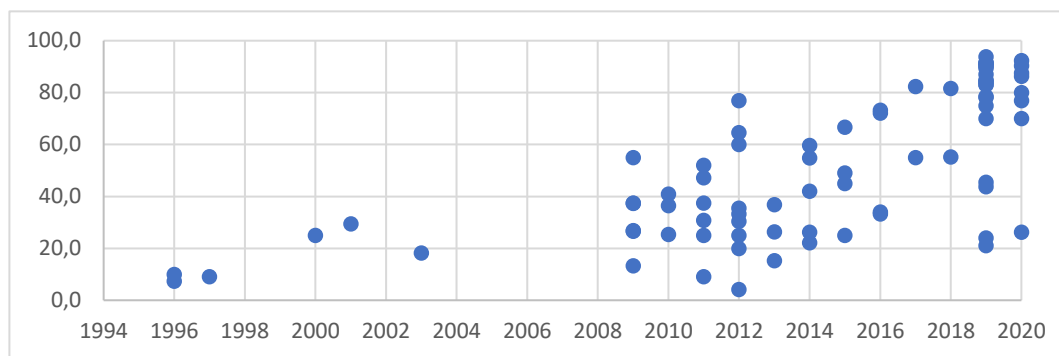
Nombre de lots principaux	%	Nombre de logements	%
Moins de 10 lots principaux	3	Moins de 10 logements	18%
Entre 10 et 29 lots principaux	22	Entre 10 et 29 logements	38%
Entre 30 et 49 lots principaux	26	Entre 30 et 49 logements	21%
Entre 50 et 79 lots principaux	32	Entre 50 et 79 logements	15%
Plus de 80 lots principaux	17	Plus de 80 logements	5%

Source : base de données de Marina, janvier 2021, traitement par l'équipe

1.4.3. Une présence de Marina partiellement en lien avec l'ancienneté de la mise en copropriété

Le nuage de points ci-après (Graphique 21) fait le lien entre les années auxquelles les règlements de copropriété ont été établis et la part de lots détenus par Marina début janvier 2021. Chaque point représente une copropriété. Ainsi, on constate qu'il n'y a pas de lien mécanique entre l'ancienneté de la mise en vente et la présence de Marina. Pour l'année 2019 par exemple, les lots encore détenus par Marina représentent une part comprise entre 20 et 95%.

Graphique 21. Années d'établissement des RC vs part de lots détenus par Marina



Source : base de données de Marina, janvier 2021, traitement par l'équipe

Pour l'ensemble des organismes, le processus de vente s'inscrit dans le temps long. Avant d'avoir vendu tous les logements d'un ensemble immobilier, plusieurs dizaines d'années peuvent s'écouler.

« par exemple, on a un ensemble qui fait 300 logements avec dedans 6 entrées de 50 logements [...] on va vendre 10% des 50 logements, il y a 10% des gens qui sont capables d'acheter [...] on a quand même 30% des locataires qui ont plus de 60 ans dans nos immeubles, plus des pris en charge sociaux etc... Donc on vend 10% en plus et ensuite au fil de la rotation qui est à peu près de 10%, globalement on va vendre quelques logements par an... La vente est très longue et très lente » (DG, Marina, entretien).

Cela a de fait une incidence sur la présence des organismes au sein des instances de copropriétés. Avec un nombre croissant de copropriétés mixtes, l'organisme ne peut, à moins de disposer de plus de moyens, être présents à l'ensemble des AG de copropriétés (voir Chapitre 4.).

2. Les Deux Terres : une SCIC dédiée à l'activité de vente et de gestion

2.1. Les Deux Terres et Marina

Comme évoqué précédemment, l'histoire de Marina se compose de plusieurs étapes. Historiquement, la vente était intégrée dans les maisons mères. Au moment de la fusion de 2014, il a été décidé de dédier l'une des deux filiales à la gestion de copropriétés et à la vente : la SCIC Les Deux Terres. Un service à proprement parler a ainsi été créé pour être dédié à la vente avec, au départ, deux personnes à temps plein : un commercial et une assistante (pour un volume de 100 ventes).

Avec l'augmentation en volume, les embauches de commerciaux se sont succédé. En 2021, pour un volume de 250 ventes annuelles, Les Deux Terres comptent 4 commerciaux, une assistante immobilier et un responsable vente et commercialisation (partie en bleu dans l'organigramme).

Les Deux Terres interviennent principalement dans le Maine-et-Loire et plus particulièrement à Angers. Plus récemment, la société a démarré son développement en Sarthe et en Mayenne. Au moment des entretiens, Les Deux Terres s'organisent de la façon suivante :

- Un directeur général et son assistante de direction
- Un pôle Administration de biens composé d'un responsable, de 3 comptables, de 3 assistantes et de 4 gestionnaires copropriétés
- Un pôle vente HLM et commerces composé d'un responsable ventes HLM et commerces, d'une assistante administrative ventes immobilières et de 4 chargés des ventes

Concrètement, dès lors que Marina met en vente un immeuble et qu'une copropriété est créée, Les Deux Terres deviennent syndic provisoire. Marina étant majoritaire à la première Assemblée Générale, Les Deux Terres sont assurées de pouvoir assurer la gestion. Au fil du temps, le syndic peut toutefois être remercié. Le responsable territorial indique ne pas avoir connu de mise en concurrence des Deux Terres depuis son arrivée. La directrice adjointe de clientèle de son côté nuance :

« moi j'en ai fait quelques-unes, c'est celle où on m'envoie, c'est celle où c'est pas sympa, surtout quand on est majoritaire et qu'on présente, enfin le conseil syndical, ça peut arriver, présente une mise en concurrence et que du coup nous est majoritaire et qu'en fait peu importe ce qu'ils présentent, ça passera pas... ça peut dégénérer, c'est un peu compliqué pour les proprios » (Directrice adjointe de clientèle, Les Deux Terres, entretien)

Dans les faits, parmi les copropriétés au sein desquelles Marina possède encore des logements, 16 (sur 84) sont gérées par un autre syndic (Immo de France, Foncia, Nexity et un cabinet familial).

En termes de tarifs, les entretiens n'ont pas permis de recueillir des informations précises. Un rapport de 2018 de l'ANCOLS donne néanmoins un ordre de grandeur :

« Les prestations de syndic sont facturées 140 euros/an HT par lot avec un minimum de total de refacturation de 1 500 euros HT en cas de petite copropriété. Ce taux de 140 euros peut augmenter jusqu'à 150 euros pour les copropriétés pour lesquelles il y a à gérer des équipements complexes. Inversement sur des copropriétés dont la gestion est particulièrement simple, le taux peut être ramené à 130 euros. Il n'y a pas non plus de facturation de frais annexes comme par exemple des visites supplémentaires sur site. En termes de tarif, les taux pratiqués se situent dans les prix du marché ; un comparatif effectué par Immobilière Marina sur le coût des divers syndics de ses copropriétés a fait ressortir Deux Terres en 2ème position. Plus que des tarifs particulièrement bas, la société met en avant le contenu de ses prestations » (ANCOLS, 2018)

2.2. Les trois métiers des Deux Terres

L'activité des Deux Terres se concentre sur 3 métiers :

1. La vente HLM
2. La gestion de copropriétés solidaires (issues de la vente HLM).
3. Gestion des locaux commerciaux tertiaires issus des opérations mixtes

Les Deux Terres exercent une activité de syndic pour les copropriétés vendus par Marina mais aussi pour des copropriétés vendues par d'autres organismes. Au 1er janvier 2021, Les Deux Terres gèrent 68 copropriétés issues de la vente de logements appartenant à Marina.

Cette activité a vocation à être développée auprès des autres organismes engagés dans la vente :

« Il y a beaucoup de bailleurs qui démarrent, moi je suis en train de leur vendre ce service-là, de gestion. Sur les copros, il faut au moins 3000 lots pour commencer à pas perdre de l'argent et la vente le temps de faire fonctionner, de créer les équipes, de leur expliquer qu'on n'est pas des agents immobiliers qui vont signer à gogo avec des refus de ventes derrière et qu'on a un enjeu d'image, ça demande culturellement à accompagner les équipes. Tous les bailleurs n'ont pas intérêt à s'y mettre aujourd'hui, à s'y mettre économiquement oui mais à développer eux-mêmes, je suis pas certain. Donc ça fait partie des services que j'aimerais bien proposer à d'autres » (DG, Marina, entretien).

A l'issue de la fusion de 2014, la société a repris la gestion de copropriétés antérieurement constituée par deux autres organismes, soit 41 copropriétés, représentant 951 lots fin 2014 (source : ANCOLS). La quasi-totalité des copropriétés gérées par la société appartient donc à Marina. La société gère toutefois quelques copropriétés pour d'autres organismes (ANCOLS, 2018). Au 1er janvier 2019, la société gère 107 copropriétés représentant 2209 lots. Notons qu'interrogés à ce sujet, les représentants de Marina ne

disposaient pas d'éléments permettant de connaître précisément le nombre de copropriétés issues de la vente gérées par Les Deux Terres.

2.3. Métier et profil des collaborateurs

2.3.1. Volet vente : des profils à la fibre accession sociale, du monde de l'immobilier

Trois des quatre salariés positionnés sur la vente sont issus du monde de l'immobilier privé, de la gestion locative ou de la transaction. La 4^{ème} travaillait au sein de l'un des organismes à l'origine de Marina. Leur recrutement ne se fonde pas uniquement sur les compétences développées dans ce cadre : il s'agit aussi de trouver des profils qui ont la « fibre accession à la propriété ».

« moi je suis un ancien agent immobilier, je connais ce monde par cœur. Moi je ne recrute pas un agent immobilier. C'est vraiment des gens qui vont être là pour accompagner des gens dans un parcours de vie. Pour moi c'est donner du sens à notre activité [...] Moi je suis venu dans ce métier parce que j'avais envie de rendre mon métier d'agent immobilier utile. J'étais responsable d'une agence immobilière, j'avais une équipe à moi, mais devoir rencontrer des gens qui avaient plein d'argent pour acheter des grosses maisons, très honnêtement pfff... Ça fait rêver que Stéphane Plaza quoi. Moi par contre voilà, là aujourd'hui, quand on vend un logement, je me sens utile. Et donc moi c'est ce que j'inculque à l'équipe, c'est ce sentiment de jouer un rôle. Lors des entretiens c'est vraiment aussi quelque chose que j'essaie de déceler, cette fibre, avoir cette potentielle empathie. Alors faut pas non plus trop en avoir. On n'est pas là pour pleurer avec eux dans les chaumières. Mais le but c'est vraiment qu'ils aient cette volonté de bien faire et d'accompagner des gens » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien)

Les entretiens avec les habitants n'ont toutefois pas permis de mesurer la « teneur » de cette fibre sociale et sa concrétisation (cf chapitre 3).

Un métier où il « faut aimer accompagner les gens »

Sur le volet ventes, le responsable du pôle Vente indique que par rapport à la vente « privée » qu'il a connue sur ses précédents postes, le besoin d'accompagnement des acquéreurs est beaucoup plus fort.

« Alors faut aimer accompagner les gens. Mais accompagner plus plus hein. Parce qu'aujourd'hui les gens ont besoin d'être de plus en plus accompagnés et je dirais encore plus dans le logement social, parce que du coup ils ont toujours été accompagnés depuis qu'ils sont dans le logement. On les a parfois même un peu maternés. Du coup voilà il faut vraiment qu'on fasse ce travail-là d'accompagnement qui est le plus important. Il y a une grosse différence entre ce que je connaissais avant et ce que je connais aujourd'hui, on est clairement sur cette différence-là » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

Sur ce point également et comme nous le verrons dans le chapitre dédié à l'analyse des entretiens, la dimension de l'accompagnement des acquéreurs pour la copropriété enquêtée semble faible.

Pas de besoin de formation mais un appui trouvé auprès d'Action Logement

Le personnel des Deux Terres n'a pas été formé spécifiquement à la vente HLM mais selon le responsable des ventes aucun besoin spécifique n'est formulé en ce sens.

« mes collaborateurs n'en ont pas fait la demande, ou en tout cas moi je l'ai pas ressenti par rapport à leurs résultats, de les inciter à aller à ce type de formation. On sait qu'elles existent en plus, elles sont faites par des gens très compétents, mais on n'a pas eu ce besoin » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

Il indique en revanche la nécessité de cultiver la fibre « accession sociale », indispensable selon lui :

« Cette fibre-là [la fibre accession sociale], on peut l'améliorer mais elle ne s'apprend pas. Après on essaie de le cultiver, mais c'est pas toujours évident, parce que voilà, quand on a des volumes et des objectifs qui sont les nôtres, c'est pas toujours évident de lier à la fois le volume, le chiffre et puis cette fibre sociale. Mais en tout cas voilà, c'est quelque chose qui se travaille tous les jours avec les équipes. Ça s'apprend pas, mais ça se cultive » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

Lorsque des besoins d'informations se font sentir, c'est d'abord Action Logement qui constitue une ressource :

« On est, avec mes collègues, je veux pas dire qu'on est des extraterrestres, mais on va dire qu'il y a cette différence qui est quand même assez importante sur la volumétrie, qui fait qu'aujourd'hui, eux il font le métier qu'on faisait il y a dix ans. C'est parfois un peu plus complexe d'échanger avec eux sur des problématiques que nous on peut rencontrer sur ce volume-là. C'est vrai que nous quand on a besoin de questionnements, on se tourne pas vers nos locaux parce que forcément c'est plutôt l'inverse qui se passe. Potentiellement ils peuvent nous interpeller, même si ça arrive pas régulièrement. Sinon nous on va forcément aller tout de suite chercher des gens même d'Action Logement pour avoir des réponses à nos interrogations » (Responsable des ventes, Deux Terres, entretien).

Ce discours n'a pas pu être confronté avec celui de l'ensemble des organismes du territoire. Il apparaît toutefois nettement qu'au regard des volumes et de l'ancienneté de l'organisme dans la vente, il est en décalage avec les autres organismes.

2.3.2. Volet gestion : une équipe issue du privé

« Être affectée aux copros, plutôt une mauvaise nouvelle »

La responsable du pôle gestion locative interrogée en 2021 a fait le début de sa carrière professionnelle dans un cabinet privé d'immobilier sur un poste de responsable de gestion locative. Elle a ensuite été chez un autre organisme, en tant que responsable gestion locative également. Elle a par la suite pris un poste où elle était en charge des logements étudiants et des « nouvelles copropriétés ». Elle a mené les deux activités de front pendant quelques années avant d'être positionnée uniquement sur la gestion, à la faveur de l'augmentation des volumes. En effet, *« Historiquement, la gestion de copropriétés, de locaux d'activités ainsi que de logements étudiants était une compétence spécifique développée par [une SA] en 2007 ; les moyens humains étaient toutefois limités à une seule personne »* (ANCOLS, 2018). Elle n'a pas de formation directement centrée sur la gestion des copropriétés, d'autant que sa spécialisation sur le sujet n'est pas un choix.

« j'ai appris à connaître la copro en 1996 et là j'ai fait je crois deux ans de gestion de copro, ça ne me plaisait absolument pas [...] Quand on m'a annoncé en 2007 que mon poste était supprimé et que j'étais affectée aux copro et aux étudiants, c'était plutôt une mauvaise nouvelle. Après je l'ai pris comme un challenge et avec la volonté de développer cette activité, et je suis assez fière de moi, je l'ai bien développée, je suis contente du résultat, maintenant on a un beau portefeuille de copro et j'ai une équipe qui m'entoure bien [...] C'est vrai que je suis assez autodidacte, j'ai fait que du terrain. Mais je suis pas mal les actualités juridiques des copro, j'assiste à des formations, il y a une formation annuelle organisée par la fédé des coops [fédération des coopératives d'HLM], j'y assiste tous les ans, et en effet c'est vraiment sur le terrain où j'ai appris » (Responsable pôle gestion, Deux Terres, entretien).

Des salariés issus du privé, entre formation juridique, technique ou gestionnaire par expérience

Comme pour le pôle vente, les collaborateurs sont issus du privé et plus précisément du monde des agences immobilières.

Pour les 4 gestionnaires de copropriétés en poste, la première a une formation en lien avec le juridique, la deuxième a une formation technique (« *il faut les deux dans ce métier* »), la troisième est une ancienne assistante copropriété diplômée d'une BTS Professions immobilières et la quatrième, arrivée en février 2021, est gestionnaire copropriété par expérience et n'a pas de formation en lien avec l'immobilier.

« On va dire que je suis arrivée là par erreur. J'ai fait un bac ES, ensuite je ne savais pas quoi faire, mes parents m'ont emmenée voir un conseiller d'orientation qui m'a dit que fallait que je m'oriente dans la comptabilité mais il était hors de question que je m'oriente dans la comptabilité, donc j'ai fait STAPS, 2 ans et ensuite, j'ai fait un BTS force de vente [...] ensuite j'ai fait une LP tourisme sportif, parce que le BTS je l'avais fait en alternance dans une société de tourisme donc j'avais découvert un peu le monde du tourisme » (Gestionnaire copropriété, Deux Terres, entretien)

Ses premiers postes sont tournés vers les questions de tourisme, en office de tourisme. Elle s'est ensuite vue proposer un poste de négociatrice dans l'immobilier chez Foncia après un temps de recherches infructueuses dans une ville où elle a déménagé suite à la mutation de son conjoint. Après avoir fait un peu de négociation, elle a souhaité ne plus aller sur le terrain car cela ne lui convenait pas :

« Ils m'ont proposé un poste de bonne à tout faire, parce que j'étais à l'accueil mais j'étais l'assistante commerciale, et j'ai assisté aussi le service syndic et gestion locative et ça m'a permis un peu de voir tous les métiers de l'immobilier, c'était en 2012, Foncia a un peu restructuré et m'a remerciée et moi je les en remercie aujourd'hui, je suis arrivée chez un indépendant en tant que chargée des sinistres, donc je gérais tous les sinistres des copro et puis après j'ai basculé assistante copro et mon gestionnaire est parti à la retraite donc j'ai pris sa place et je suis devenue gestionnaire de copro. Donc en gros je n'ai absolument aucune formation dans ce domaine-là, c'est l'expérience de terrain et puis c'est vrai que c'est un métier intéressant parce que ça touche à tous les domaines, on apprend beaucoup de choses sur le bâtiment, le juridique, c'est pluri disciplinaire » (Gestionnaire copropriété, Deux Terres, entretien).

Avec les assistantes et comptables, cela représente 11 personnes en février 2021.

Lorsque le personnel n'est pas ou peu expérimenté, ce sont les personnels en place qui forment les nouveaux : « par exemple, j'ai une comptable junior qui est en formation par l'autre comptable copro, ça fait 35 ans qu'elle fait de la compta [...] il y a de petites subtilités parce qu'il n'y a pas en tant que telle de formation assistant copro » (Responsable pôle gestion, Deux Terres, entretien).

Une équipe jeune

L'équipe du pôle gestion de copropriété est une équipe plutôt jeune, au sens de nouvellement arrivée. La personne présente le plus longtemps est une comptable arrivée début 2017. Une assistante est arrivée en juillet 2019 et l'ensemble des autres collaboratrices est arrivé après. Il y a donc un certain turn-over qui est en partie liée aux difficultés du métier (cf infra).

2.4. Organisation du travail

2.4.1. Pas de territoires dédiés aux commerciaux au sein des Deux Terres

Un seul des collaborateurs a un territoire dédié (Mayenne et Sarthe). Cela est lié à la fusion avec un autre organisme intervenant sur ces deux départements.

Sur le département du Maine-et-Loire, il n'y a pas collaborateur dédié à tel ou tel territoire :

« c'est une volonté de ma part, la direction pourrait demander autrement, mais moi je voulais pas dispatcher le territoire en camembert en disant toi tu fais cet endroit... J'ai panaché pour que les filles soient polyvalentes et aillent sur tous les territoires confondus. Du rural, de l'urbain, peu importe l'endroit où ça se situe dans le territoire » (Deux Terres, responsable pôle vente).

2.4.2. Marina : une évolution en termes RH avec l'augmentation du nombre de ventes

Au sein de Marina, l'organisation relative aux ventes et les ressources humaines mobilisées ont évolué au fil du temps, du fait notamment de l'augmentation des volumes de ventes. Ainsi, lorsque les volumes étaient « faibles », les référents copropriétés étaient au niveau de la direction de la clientèle et de la direction du patrimoine. Aujourd'hui, la responsabilité a été « déléguée » aux territoires (cf. infra).

« plus ça va, plus on a de copros et on a un petit peu délégué aux territoires, on va dire ça comme ça [...] » (Marina, Directrice adjointe de clientèle)

Par ailleurs, la vente HLM introduit de la complexité pour les équipes et une perte de contrôle :

« vous mettez un interlocuteur supplémentaire, c'est de la gymnastique pour les équipes il faut qu'ils soient suffisamment agiles pour se dire là je suis pas en copro donc c'est Marina qui a la main donc c'est les prestataires habituels etc... de l'autre côté, c'est le syndic donc je m'adresse au syndic mais malgré tout comme j'ai pas la main faut pas que j'oublie de le relancer ou que j'arrive à avoir les éléments pour faire un retour aux locataires ; la grosse différence, c'est là, on n'a pas la main sur tout » (Marina, Directrice adjointe de clientèle)

Cela renvoie à des enjeux d'acculturation au système d'acteurs que les copropriétés mixtes peuvent générer.

2.4.3. Une organisation en trinôme pour la gestion au sein des Deux Terres

Pour le volet gestion, une organisation en trinôme a été retenue selon le modèle : gestionnaire, assistant.e, comptable. Fin 2021, au sein des Deux Terres, il existe 3 trinômes auxquels s'ajoute une personne détachée sur la région Centre Val de Loire. Cette gestionnaire travaille seule car le patrimoine de « sa » région n'est pas suffisamment important pour disposer d'une assistante. Les comptables présents dans les 3 trinômes prennent dès lors en charge la comptabilité des copropriétés du Centre Val de Loire.

Chaque trinôme gère une quarantaine de copropriétés pour un nombre total de lots compris entre 750 et 1200. Cette organisation a été proposée directement par la gestionnaire. Cette dernière indique que la montée en puissance de l'activité couplée au changement de DG a ouvert cette opportunité : « ils n'avaient pas la même vision des choses [l'ancien et le nouveau] ».

« le développement du portefeuille actuel me permet d'envisager des trinômes, l'an prochain, j'ai 30 copro qui arrivent et il faut que ce soit structuré. Le développement de ce portefeuille a fait que j'ai pu créer ces trinômes [...] ce serait pas justifié si on n'évoluait plus mais là comme il y a un développement continu, on peut envisager de travailler comme ça, après je ne pourrai pas toujours recruter des trinômes » (Deux Terres, responsable pôle gestion).

2.4.4. Un portefeuille mixte

La responsable copropriétés défend une approche mixte du portefeuille des gestionnaires :

« je mixe le portefeuille confié à chaque gestionnaire, il y a des petites copros et des copros de 80 lots, des fois ça fait bien d'avoir une soupape, si vous avez que des copro où.. il y en a, je sais pas combien de fois on est allés au commissariat suite à des intrusions, du squat... Après ils sont dans des quartiers d'Angers qui sont pas difficiles, Angers, c'est pas non plus... Il y a des quartiers qui

sont plus compliqués, donc là mon collègue est sans arrêt sur place, on fait réparer un truc, le lendemain, c'est cassé, les câbles sont coupés, plus de portail, c'est pas facile, ça je sais pas si... Ils sont toujours emballés quand c'est du LLS, c'est une approche différente, mais il faudrait que je leur pose la question au bout d'un an » (Responsable gestion, Deux Terres, entretien).

3. Méthode, accès au terrain et aux données

Pour la première phase de la recherche – laquelle n'est pas reprise dans ce document – l'accès aux données a été relativement aisé. Nous avons en effet pu récupérer via la DDT de Maine-et-Loire les fichiers RPLS entre 2015 et 2021. Un document de confidentialité a toutefois été signé, garantissant que la mobilisation et l'utilisation des données était bien conforme au RGPD. C'est sur cette base que le diagnostic territorial a pu être réalisé (partie 1).

Concernant la phase qualitative et les entretiens avec les acteurs institutionnels, cela a été très inégal. Si les contacts avec Les Deux Terres, la DDT, l'agence d'urbanisme et un autre organisme du territoire ont été aisés, nous avons eu des difficultés à fixer un entretien avec l'organisme d'HLM. De nombreuses relances ont été nécessaires et l'identification des bons interlocuteurs a pris beaucoup de temps. Il semblerait que les restructurations qui ont touché l'organisme soient à l'origine de ces difficultés.

Du côté des Deux Terres, pour la copropriété enquêtée, plusieurs gestionnaires se sont succédé le temps de la recherche mais la continuité a été assurée et nous avons toujours conservé un contact.

Concernant les entretiens avec les habitants, le bon contact et la disponibilité des interlocuteurs des Deux Terres ont permis de disposer d'un fichier comportant un ensemble d'informations sur les copropriétaires parmi lesquelles : leur nom et prénom, leur adresse, la typologie de leur logement, le bâtiment, un numéro de téléphone, une année de naissance et une profession. La gestionnaire de la copropriété avait en amont contacté les copropriétaires pour recueillir leur accord quant à la communication de leurs coordonnées. Seuls trois ont indiqué ne pas souhaiter être contactés dans la mesure où ils ne résident pas sur place.

Si la prise de contact avec les copropriétaires a été grandement facilitée par la gestionnaire, le contact avec les locataires a été beaucoup plus délicat. L'organisme n'a pas fait l'interface avec les locataires. Nous avons ainsi fait du porte à porte et déposé des flyers dans les boîtes aux lettres à la faveur d'un déplacement sur le terrain. Nous n'avons eu aucun retour, seuls les contacts établis au moment du porte à porte ont été concluants. Toutefois, seule une locataire HLM a pu être interrogée, l'autre locataire interrogé relève du parc privé. L'une des copropriétaires interrogées toutefois a été locataire HLM dans la résidence pendant près de 40 ans. Des échanges informels avec d'autres locataires ont également eu lieu.

Photographie 1. Feuille de présence de la copropriété W. Wright

No	Nom et Adresse	Type	Et	01	Représentant	Signature
0014	[Redacted]	T3 parki	0026 0136	00 1795 91	[Redacted]	1973 Ass Comptable
	Total ->			1886		
0016	[Redacted]	T4 parki	0009 0143	00 1904 131	[Redacted]	1977 Conducheice car
	Total ->			2035		

Source : SCIC Les Deux Terres

Au cours des entretiens, peu d'habitants ont souhaité communiquer les coordonnées d'autres personnes. Cela est à la fois lié au fait que dans cette copropriété, peu de liens sont noués mais aussi à une certaine réserve de la part des uns, des unes et des autres. Des noms ont pu être évoqués mais pas de numéros de téléphone. Lorsque cela a été fait, cela s'est soldé par un échec. Une ancienne locataire occupante nous a transmis le numéro de l'un de ses voisines, contactée à plusieurs. Elle n'a jamais décroché ou rappelé. Nous apprendrons par la personne qui a communiqué son numéro qu'elle s'est très fortement émue du fait que nous disposions de son numéro de téléphone et semblait être en colère contre sa voisine.

Par ailleurs, les personnes rencontrées ne sont pas toujours favorables au fait de recevoir chez eux. Un entretien a ainsi été réalisé dans un café, un autre par téléphone, l'enquêtée ayant refusé que l'entretien se déroule en face à face.

Pour le choix des personnes à interroger, les membres du conseil syndical ont été ciblés en priorité. C'est ensuite via le porte-à-porte, les contacts « recommandés » par les enquêtés et au gré de la disponibilité des enquêtés que les entretiens ont été réalisés.

4. Portrait des enquêtés.es

Le Tableau 9 reprend au regard de leur trajectoire résidentielle, la liste des personnes interrogées (avec pseudonymes).

Tableau 9. « Catégorisation » des ménages enquêtés selon leur trajectoire résidentielle

Catégories de ménages	Pseudonyme des ménages	Achat vente HLM : oui/non
Propriétaire, ancienne locataire occupante	Mme Tilleul	Oui
Propriétaire, enfant d'occupant	M. Hamad	Oui
Propriétaire, locataire HLM de l'organisme	M. Valet	Oui
Propriétaire, locataire HLM autre organisme	Mme Hamouda Mme Mansouri	Oui Oui
Propriétaire, locataire du parc privé		
Propriétaire, ancien propriétaire	M. Pin	Oui
Propriétaire ancien		
Locataire HLM	Mme Robert	
Locataire du privé	M. Poupin	

Source : enquête

Le Tableau 10 présente quant à lui une synthèse de plusieurs caractéristiques des personnes enquêtées. Cela permet de resituer les propos des enquêtés dans leur trajectoire et d'avoir en tête plusieurs de leurs caractéristiques. En outre, comme évoqué en introduction, tous les habitants de la copropriété n'ont pas été interrogés. Il n'est ainsi pas possible au regard du nombre d'enquêtés de dresser une typologie, d'autant qu'un faible nombre de locataires a été interrogé.

Nous mobiliserons toutefois au cours de la rédaction des éléments relatifs aux trajectoires afin d'objectiver les discours. A ce stade, des éléments de synthèse relatifs aux trajectoires peuvent être présentés :

- Peu nombreux sont les enquêtés qui ont une trajectoire militante, associative ou plus largement un engagement dans une institution (école par exemple). On compte parmi eux un permanent syndical et une représentante de parent d'élève
- Plusieurs ont des trajectoires familiales « cabossées » : on relève ainsi plusieurs séparations de longue date ou plus récente, une famille monoparentale, une situation de veuvage, une situation de décès des parents avant 40 ans.
- Les réseaux de sociabilité sont essentiellement familiaux pour ceux qui ont des enfants et petits-enfants. Pour les plus jeunes ou celles et ceux qui n'ont pas d'enfant, sont évoqués quelques amis, du lycée ou du supérieur.
- Plusieurs profils financiers peuvent être dégagés concernant les propriétaires :
 - Deux propriétaires ont été contraints d'attendre l'opportunité d'un apport pour acquérir leur logement (le décès d'un conjoint qui a débloqué une assurance-vie et le décès de parents qui ont permis la vente d'une maison)
 - Deux propriétaires disposaient d'un apport personnel, issu de la vente d'un précédent bien
 - Deux propriétaires disposaient d'un apport provenant de la vente de biens précédents. Pour les locataires, la locataire HLM indique ne pas avoir les moyens d'acheter. Elle évoquera aussi son âge « avancé » (plus de 80 ans). Le locataire du parc privé envisage un achat sur le long terme mais n'a ce stade pas suffisamment de revenus.

Afin de resituer les discours dans les trajectoires résidentielles à minima, nous mobiliserons les catégories présentées dans le Tableau 9. Ainsi, pour nos enquêtés, la ventilation est la suivante :

Tableau 10. Tableau récapitulatif des caractéristiques principales des enquêtés

Statut d'occupation actuel, antérieur	Pseudo	Genre	Tranche d'âge	Composition du ménage (statut matrimonial) <i>Enfants hors du foyer</i>	Catégorie socio-professionnelle <i>Emploi / Emploi du conjoint</i>	Commune logement précédent (Origine géographique)	Ancienneté dans la résidence	Rôle dans la gestion
Propriétaire, Ancien locataire occupant	Mme Tilleul	F	60-65	Femme seule (veuve) <i>2 enfants</i>	Employée <i>Assistante maternelle (retraîtée en 2022)</i>	Angers (Née à Angers, a vécu à Saumur)	44 ans (depuis 1978, construction de l'immeuble)	Aucun
Propriétaire, Enfant d'occupant	M. Hamad	H	40-50	Homme seul (célibataire) <i>Sans enfant</i>	Profession intermédiaire <i>Programmeur informatique</i>	Lyon (est né et a grandi à Angers)	Un mois	Aucun
Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme	M. Valet	H	60-65	Couple (marié) <i>2 enfants</i>	Cadre fonction publique locale <i>Cadre ville d'Angers (service propreté) /Aide-ménagère</i>	Angers (Enfance à Angers)	6 ans	Au CS depuis le début
Propriétaire, Locataire HLM autre organisme	Mme Hamouda	F	40-50	Femme seule (célibataire) <i>Sans enfants</i>	Employée <i>Pour une compagnie d'assurances</i>	Angers (a toujours habité Angers)	4 ans	Au CS depuis le début
Propriétaire, Locataire HLM autre organisme	Mme Mansouri	F	40-50	Famille monoparentale : Femme+ 1 enfant (divorcée)	Employée <i>Pour une compagnie d'assurances</i>	Angers (Originaire d'Angers, a vécu en IDF)	4 ans	Au CS depuis 2022
Propriétaire, Ancien propriétaire	M. Pin	H	40-50	Homme seul (divorcé) <i>2 enfants</i>	Cadre fonction publique locale <i>Permanent syndical à la ville d'Angers (ancien cadre/ responsable juridique)</i>	Angers	5 ans	Au CS depuis le début
Locataire HLM	Mme Robert	F	+ de 80 ans	Femme seule (veuve) <i>2 enfants</i>	Retraîtée <i>Ancienne employée dans une compagnie d'assurance</i>	Enfance à Saumur Arrivée sur Angers de longue date	30 ans	
Locataire du privé	M. Poupin	H	20-25	Homme seul (célibataire) <i>Sans enfants</i>	Indépendant <i>Musicien/auto-entrepreneur</i>	Angers (Commune rurale de la Vienne)	4 ans	

ANGERS - Chapitre 1 – La copropriété « Wilbur Wright »

Ce premier chapitre a vocation à présenter la copropriété sur laquelle la monographie angevine a été réalisée. Seront abordées ses principales caractéristiques (techniques, morphologiques etc...), sa localisation, ses occupants au moment de l'enquête ainsi que les caractéristiques des logements vendus.

La SCIC Les Deux Terres s'est engagée dès la préparation de la réponse à l'appel à projet de recherche à appuyer l'équipe de recherche dans son travail de terrain. Cela s'est traduit par des entretiens mais aussi de la mise à disposition de données. L'équipe a ainsi pu avoir accès à un tableau récapitulatif de l'ensemble des copropriétés au sein desquelles Marina possédait au moins encore 1 logement. Ainsi, fin 2020, Marina gère encore au moins un logement dans 84 copropriétés. Sur ces 84 copropriétés, Les Deux Terres assurent la fonction de syndic pour 68 d'entre elles.

A partir de cet échantillon, plusieurs filtres ont été appliqués afin de disposer d'un premier échantillon de copropriétés au sein desquelles l'enquête pouvaient être engagée.

- Une présence de Marina à hauteur de 30% au moins
- Une mise en copropriété remontant à 5 ans au moins
- Un nombre de lots supérieur à 30
- Une gestion par Les Deux Terres

L'application de ces filtres a permis d'aboutir à une première sélection de 7 copropriétés. Sur cette base, un échange avec la responsable du pôle copropriété a été organisé, afin de recueillir des éléments plus qualitatifs sur chacune des copropriétés présélectionnées.

Le choix s'est porté sur la copropriété Wilbur Wright pour plusieurs raisons :

- Une localisation en QPV
- Un souci de varier les contextes au regard des autres terrains
- Une accessibilité du terrain a priori sans obstacles majeurs

1. Caractéristiques de la copropriété

1.1. Eléments architecturaux et techniques

La mise en copropriété de la résidence date de 2014. L'immeuble a été construit en 1969. Il s'agit d'un ILT, comportant de grandes terrasses.

Photographie 2. La copropriété Wilbur Wright



Photographie 3. La copropriété Wilbur Wright



Source : photographie prise par l'équipe

Elle compte 58 logements répartis comme suit : 9 studios, 10 T2, 27 T3, 12 T4. Les locataires du parc social occupent 3 T1, 3 T2, 16 T3, 7 T4, soit un total de 29 logements au démarrage de l'enquête (données OPS de 2022). Il y a deux niveaux d'entrée : une entrée basse et une entrée haute pour chacun des deux bâtiments constituant la copropriété.

Il y a également 70 lots de parkings, portant le nombre de total de lots à 129. La copropriété compte également un local dit commercial mais ils s'agit en réalité d'un local inoccupé au moment de l'enquête. La gestionnaire rencontrée indiquera ne pas savoir de quoi il s'agit :

« j'ai effectivement un lot qui s'appelle local dont on ne m'a jamais parlé, que je n'ai jamais vu. Probablement qu'une asso à un moment se servait de ce local. Marina a des services, je pense à une autre copro comme ça où il y a une asso de quartier qui intervient, qui anime le site etc. Mais là Wilbur Wright en fait... y'a dû avoir mais là sur mes 9 mois d'expérience, y'a rien eu » (Gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien).

L'une des particularités de cette copropriété relève de la présence d'antennes sur le toit qui génère des loyers pour la copropriété.

« ils ont des antennes téléphone sur le toit donc ils ont un budget de plutôt 95 000 € mais ils utilisent le produit des antennes pour ... ils déduisent en fait ; il y a cette subtilité chez eux, il faut bien tenir compte du fait qu'il y ait l'antenne et ça baisse le montant des charges » (Gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien).

La copropriété a été adaptée au vieillissement, a priori dans la perspective de l'obtention d'un label Habitat Senior Services, et ce antérieurement avant la mise en vente. Les portes au rez-de-chaussée sont automatiques, il y a des barres de maintien dans les couloirs et les œilletons des appartements sont très bas (au niveau d'une personne qui serait dans un fauteuil roulant).

« je pense que c'est plus pour la labellisation HSS, aujourd'hui Marina porte le label et la genèse était que le label était portée par [l'un des organismes à l'origine de Marina]. Et comme c'est une résidence qui relève [de cet organisme], il y a de fortes chances que oui... y'avait peut-être dans l'idée de rendre accessible et d'adapter toute la résidence pour faire totalement HSS. Aujourd'hui,

on fait du diffus au niveau du HSS, on ne regroupe pas tous les locataires dans une résidence parce que sinon ça devient un foyer logement. Mais c'est possible que c'était comme ça à l'époque, parce qu'il y a des portes automatiques, des accessibilités travaillées qui correspondent au label » (Marina, responsable territoire, entretien)

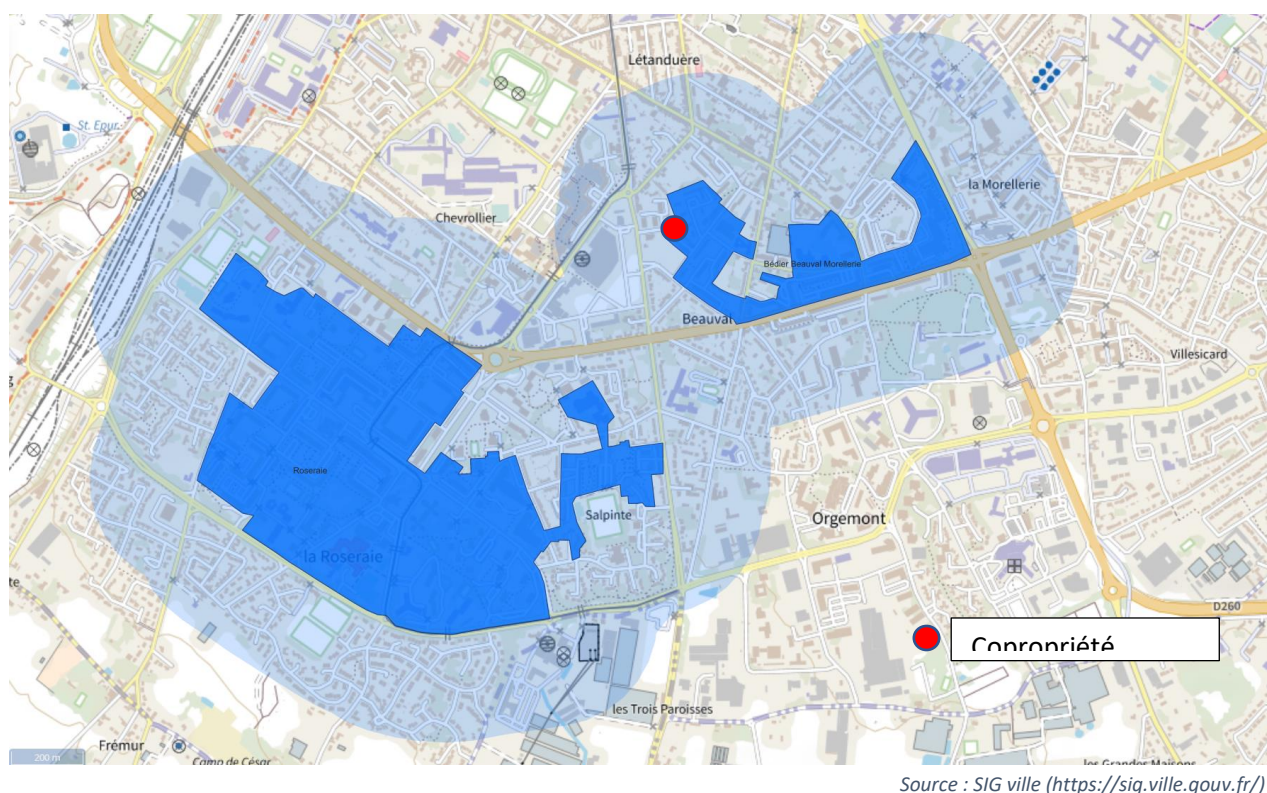
Concernant les espaces extérieurs, la copropriété comporte un parc avec des bancs mais il est peu investi. On note également la présence d'une terrasse qui fait surtout office de lieu de passage.

1.2. Une localisation en QPV « confidentielle »

La copropriété se situe dans un quartier prioritaire, le quartier Beauval (https://sig.ville.gouv.fr/Territoire/QP049007). Elle jouxte un autre quartier prioritaire, celui de la Roseraie. Ce dernier est davantage connu localement. La copropriété n'est pas positionnée en QPV dans la base de données de Marina et les gestionnaires des Deux Terres rencontrées ne la positionne pas en quartier prioritaire non plus.

« on est entre le centre-ville et le quartier de la roseraie de Angers qui doit être un quartier en QPV et donc on est à proximité de la place Lafayette, relativement bien placé » (Responsable du pôle gestion, Les Deux Terres, entretien)

Carte 4. Les contours du QPV



Le quartier propose un ensemble de services et équipements et se situe proche des transports en commun.

2. Caractéristiques des occupants

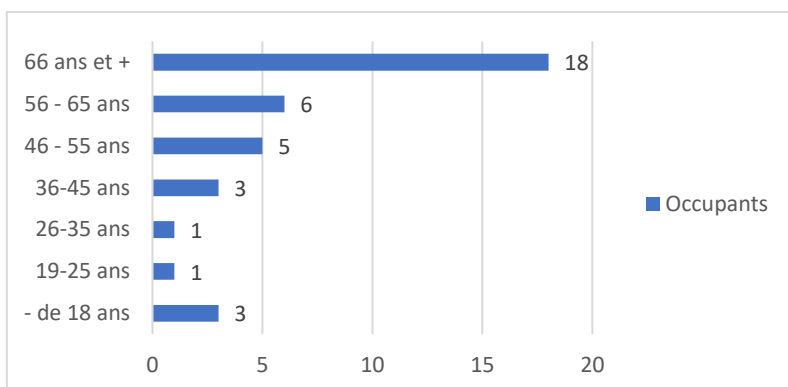
2.1. Les occupants du parc social

Marina nous a communiqué un extrait d'OPS en date du 31 mars 2022. A cette date, 29 ménages occupent un logement social, ce qui représente 37 occupants.

- L'âge moyen des occupants est de 60 ans

Près de 50% des locataires du parc social ont 66 ans ou plus et l'âge moyen des occupants est de 60 ans.

Graphique 22. Répartition des occupants du parc social par tranche d'âge



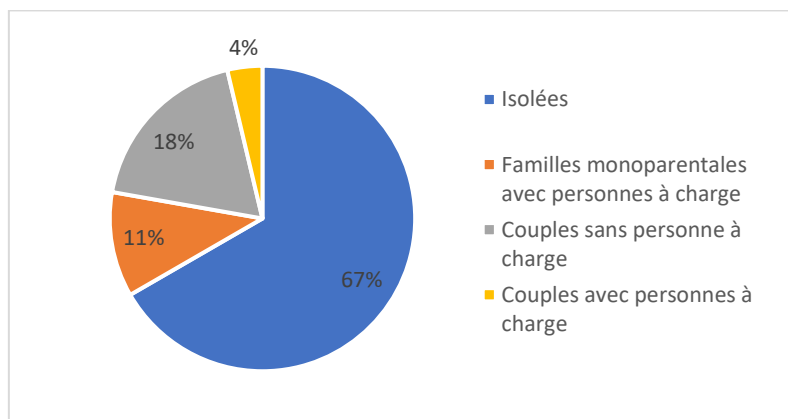
Source : OPS, 2022

- Une majorité de retraités et de personnes seules

Parmi les occupants principaux, on compte 17 retraités, 7 personnes en CDI, 1 personne dont le statut n'est pas renseigné et 2 personnes apparaissant dans une catégorie « autres »

Un recoupement peut être fait avec la répartition des personnes selon leur composition familiale. La copropriété compte ainsi 18 personnes soit 67% des occupants principaux qui sont « isolées ».

Graphique 23. Composition familiale des locataires HLM de la copropriété



Source : OPS, 2022

- Des baux anciens

En lien avec l'âge des occupants, les baux sont relativement anciens : 77% remontent à au moins 10 ans et plus de 20% remontent à au moins 25 ans

Tableau 11. Ancienneté des baux et nombre d'occupants

Ancienneté du bail	Nombre	%
6-10 ans	6	22.2
11-15 ans	8	29.6
16-20 ans	5	18.5
21-25 ans	2	7.4
25 ans et plus	6	22.2
Total	27	100

Source : OPS, 2022

- Des logements sous-occupés

Plus de la moitié des logements sont en sous-occupation modérée ; 10% sont en sous-occupation caractérisée. Cela est liée à la composition familiale et à la typologie des logements occupés par les locataires du parc social.

Tableau 12. Occupation des logements par type

	Nombre de lots	% Nombre de lots	Sous-occupation caractérisée	Sous-occupation modérée
Type 1	3	10,5		
Type 2	3	10,5		
Type 3	16	55		11
Type 4	7	24	3	3
Total	29	100		

Source : OPS, 2022

- Un tiers des ménages sont bénéficiaires de l'APL (33%)

2.2. Les occupants du parc privé

Hormis les locataires du parc social, la copropriété compte des locataires du parc privé. Ces derniers occupent principalement les petits logements : « *les petits logements dans cet immeuble sont loués* » (Responsable du pôle gestion, Les Deux Terres, entretien). Les entretiens ont révélé par ailleurs qu'un plus grand logement fait l'objet d'une colocation entre étudiants. Nous ne disposons toutefois pas d'éléments complémentaires sur ce profil d'occupants.

2.3. Les accédants

Les Deux Terres ont mis à notre disposition les coordonnées des copropriétaires favorables à un entretien dans un tableau comportant plusieurs informations permettant de caractériser les copropriétaires (genre, statut matrimonial, âge, adresse, type de logement occupé, emploi exercé). Les entretiens menés et l'ensemble des informations glanées au cours de la recherche permettent de disposer d'éléments complémentaires sur leurs caractéristiques.

Il s'agit dans cette partie de présenter des éléments sur l'ensemble des copropriétaires. Concernant plus spécifiquement les ménages enquêtés et leurs trajectoires, ces éléments feront l'objet du chapitre suivant.

2.3.1. Près de 75% de propriétaires occupants

Le fichier transmis par Les Deux Terres fin 2021 permet de connaître les adresses des copropriétaires.

Tableau 13. Répartition des propriétaires selon leur lieu de résidence

Lieu de résidence des copropriétaires	Nombre de copropriétaires	% de copropriétaires
Copropriété enquêtée (bâtiment 1)	7	26
Copropriété enquêtée (bâtiment 2)	13	48
Angers ou Angers Loire Métropole	5	19
Loire-Atlantique (Nantes)	1	3,5
Deux-Sèvres	1	3,5
Total	27	100

2.3.2. Statut d'occupation antérieur

Une seule personne occupante de son logement HLM dans la résidence en a fait l'acquisition. Les autres accédants ont des statuts variés : locataire HLM, locataire du parc privé, propriétaire.

Une majorité d'employés

Les accédants relèvent en majorité de la catégorie socio-professionnelle « Employé » (44%).

Tableau 14. PCS des copropriétaires

PCS	Nombre
Ouvrier	3
Employé	12
Profession intermédiaire	3
Cadre	1
Retraité	4
NR	4
Total général	27

Source : données brutes des Deux Terres, traitement personnel

Une majorité de personnes seules

Ce sont des personnes seules qui ont accédé à la propriété en majorité (19 personnes, soit 70%).

Tableau 15. Statut matrimonial des copropriétaires

Statut matrimonial	Composition familiale
Couple	8
Femme seule	10
Homme seul	9
Total général	27

Source : données brutes des Deux Terres, traitement personnel

Le responsable des ventes indique que globalement, de plus en plus de logements sont vendus à des personnes seules et des familles monoparentales. Il fait le lien avec les prix :

« On voit que c'est de plus en plus de personnes seules qui achètent chez nous. Personnes seules ou en tout cas familles monoparentales, c'est clair. Ça va en relation avec ce qu'on vend. Ce qu'on vend en moyenne c'est du T3, dans la globalité. C'est plutôt en phase. Plus de 90% de nos clients sont sous le plafond de ressources. Donc voilà, c'est la typologie même de ce qu'on vend » (Les Deux Terres, Responsable des ventes).

Une répartition par âge proche du national, à l'exception des plus de 64 ans

Il est difficile de contextualiser ces données (Tableau 16) dans la mesure où l'on ne connaît pas pour chacun des accédants leur statut d'occupation antérieur. On peut seulement comparer avec la répartition par âge de l'ensemble des propriétaires en France. Les valeurs sont sensiblement proches pour l'ensemble des tranches d'âge, à l'exception de la tranche des plus de 64 ans (13 points d'écart). Le public retraité/âgé est donc sous-représenté dans cette copropriété (il faudrait toutefois relativiser cela en distinguant la propriété de logements collectifs et la propriété de logements individuels).

Tableau 16. Répartition par âge des copropriétaires

Age	Nombre de copropriétaires	Part de copropriétaires (copropriété enquêtée)	Part de copropriétaires (ensemble de la France)
Moins de 30 ans	1	3%	2,3%
De 30 à 39 ans	3	10%	12%
De 40 à 49 ans	6	19%	17,8%
De 50 ans à 64 ans	10	32%	31,5%
Plus de 64 ans	7	23%	36,4%
Non renseigné	4	13%	
Total général	31	100%	

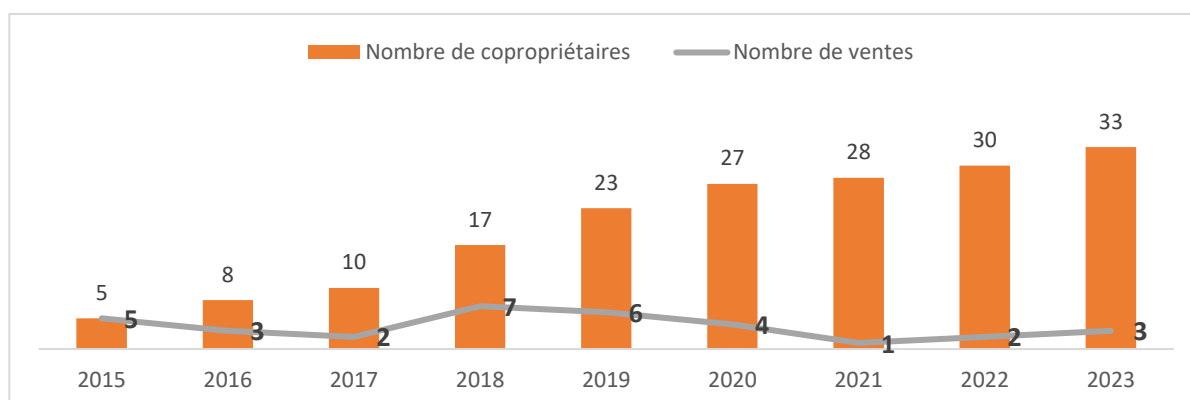
Source : données brutes des Deux Terres ; INSEE, les conditions de logements en France ; traitement personnel

3. Caractéristiques des logements vendus

3.1. Nombre et rythme des ventes

En 2023, 33 logements ont été vendus près de 10 ans après la commercialisation. Cela représente 57% des logements de la copropriété. D'une année sur l'autre, le rythme des ventes varie, entre 1 et 7.

Graphique 24. Evolution du nombre de copropriétaires et des ventes



Source : PV d'AG ; élaboration par l'équipe

3.2. Typologie des logements vendus

Les logements vendus relèvent des petites typologies : T1 et T2. Un tiers des T3 a été vendu et la moitié des T4. Les ventes d'une typologie à l'autre sont relativement homogènes et aucune typologie n'est sur-représentée parmi les copropriétaires.

Tableau 17. Typologie des logements vendus

Typologie	Nombre de logements	Ensemble de la copropriété	% vendus
T1	6	9	66
T2	7	10	70
T3	8	27	30
T4	6	12	50
Total	27	58	

Source : Les Deux Terres

3.3. Les prix de vente par typologie

Le prix moyen de vente toute typologie confondue est de 76 983 €. Ils s'échelonnent de 52 867 € pour les T1 à 109 175 € pour les T4.

3.4. Des reventes déjà réalisées

- 1 en 2020
- 2 en 2022

Pour la revente de 2022, nous avons pu rencontrer le ménage concerné quelques semaines avant son déménagement. Il indiquera avoir fait une plus-value importante, qu'il n'aurait pas imaginée (cf infra).

ANGERS - Chapitre 2 : la vente HLM du point de vue des habitants et leur rapport au logement

Ce deuxième chapitre a vocation à présenter le déroulé du processus de vente du point de vue des habitants, qu'ils soient acquéreurs ou locataires. Il s'agira également de s'intéresser à leur rapport au logement et de voir si et dans quelle mesure l'accession à la propriété donne lieu à un investissement particulier du logement.

1. Le déroulé du processus de vente : point de vue des acquéreurs

Dans ce premier point, nous allons nous intéresser au déroulé du processus de vente en exposant le point de vue des acquéreurs. Seront ainsi évoqués les points suivants : les modalités de connaissance du bien acquis, les motivations à l'achat, l'accompagnement des Deux Terres, le vécu du changement de statut d'occupation et le rapport à l'achat en logement social.

1.1. Des modalités de connaissance variées du bien acquis

Sur les 6 propriétaires interrogés, les modalités selon lesquelles ils ont pris connaissance de la vente de l'appartement qu'ils ont acheté sont variées. Les situations rencontrées dépendent du statut d'occupation précédent des ménages mais aussi de leur trajectoire de recherche d'un bien à acquérir.

Pour le ménage locataire HLM qui a acheté son logement, le bien était de fait connu avant l'achat. L'enquêtée dira qu'elle aurait souhaité l'acheter plus tôt si elle avait pu (cf infra).

Pour le fils d'occupant, il connaissait un peu le logement dans la mesure où il a pu rendre visite à ses parents à quelques reprises mais n'a jamais vécu dedans. C'est via son beau-frère qu'il a appris la mise en vente.

Enquêté : *En fait, j'ai croisé mon beau-frère qui m'a parlé de la vente de cet appart.*

Enquêtrice : *Parce que votre beau-frère il est...*

Enquêté : *Mon beau-frère il est marié avec ma sœur qui est plus, plus sociable que moi. Du coup elle parlait souvent avec mes parents et tout et elle habite à Poitiers [...] Avant, cet appartement était l'appartement où vivait mes parents. Du coup, depuis la mort de mon père, j'ai commencé à faire les démarches pour racheter l'appartement. Donc je l'ai acheté à Marina, courant l'année dernière [2021], le 29/11 de mémoire. Et du coup, j'ai commencé à déménager toutes mes affaires pendant les vacances de Noël et j'ai vraiment déménagé que le 19 février [...] Alors j'ai pas grandi ici parce qu'ils ont déménagé. J'ai grandi rue S. qui est à 300 mètres d'ici. Du coup j'ai grandi dans cet appartement rue S., bah presque jusqu'à 21 ans, je crois. Après je suis parti à Lyon. Ils ont déménagé entre temps ici » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)*

Pour un autre, issu du parc privé et ancien propriétaire d'une maison, c'est via un ami, élu municipal, qu'il a appris que les organismes d'HLM pouvaient mettre en vente des logements. Il était donc bien dans une démarche de recherche d'appartements mais ne ciblait pas spécifiquement ses recherches sur ceux issus du parc social du fait d'une méconnaissance du dispositif.

« Et le logement était vacant apparemment depuis deux ans. Il trouvait pas preneur parce que c'est peu connu. Moi c'est un copain, ex-adjoint à Avrillé qui... m'a dit mais regarde les bailleurs sociaux, parce que, et c'est pour ça que je pense que ce logement a été, est resté vacant un couple d'années.

C'est que les gens pensent pas forcément à regarder le parc. En plus, là faut y aller, parce que là c'est Marina mais faut aller sur le site Les Deux Terres. C'est à dire que si on va sur le site Marina je crois qu'on voit pas les ventes. Faut aller sur Les Deux Terres, donc il faut le savoir. Donc lui en tant qu'ex élu, le savait ». (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Pour deux autres, locataires HLM, c'est via le site de l'organisme d'HLM que le bien a été identifié. Cela s'inscrit dans une démarche de recherche d'un logement spécifiquement issu de la vente HLM.

« En fait, je savais déjà que les HLM mettaient en vente des appartements. Voilà, donc j'allais voir régulièrement sur le site [de plusieurs organismes] les appartements qui étaient en vente » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Une autre dira que c'est au gré d'une autre visite qu'elle identifiera la résidence :

« Par hasard donc sur Le Bon Coin en fait. Je ne suis pas tombée dessus à la base sur celui-ci. Je suis tombée sur une annonce qui proposait des appartements de l'autre côté que je suis allée visiter, mais que je connais parce que j'avais une copine qui habitait là-bas [...] Et j'avais vu ces appartements de loin, sauf que je ne les connaissais pas » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Elle dira avoir repéré l'appartement à vendre, avoir été séduite par la configuration de l'immeuble, notamment les balcons et avoir téléphoné aux Deux Terres pour visiter.

A l'exception d'une propriétaire qui dira avoir visité 52 appartements avant d'acheter dans la résidence, les autres ménages ont réalisé 1 ou 2 visites de biens. Pour la locataire occupante, il ne s'agissait en aucun cas d'acheter un autre bien et pour le fils d'occupant, c'est un effet d'opportunité qui a joué (voir infra).

1.2. Des motivations à l'achat assez classiques

Les motivations des acquéreurs relèvent d'éléments assez classiques : une logique d'investissement et patrimonial ; l'envie/le besoin d'un bien qui « nous appartient » ; un besoin de sécurité ; ne plus payer de loyer. Compte tenu du nombre de personnes propriétaires enquêtées, nous proposons de présenter les éléments successivement pour les différents enquêtés.

L'achat d'un appartement pour Mme Hamouda s'inscrit dans l'idée d'un investissement dans la pierre. Elle indique ne pas pouvoir acheter dans le neuf ni une maison du fait des prix en décalage avec ses capacités d'emprunt. Il est important pour elle d'avoir un « bien à soi, qui nous appartient ».

« Je recherchais aussi dans le neuf, mais les prix sont exorbitants [...] Le neuf, vous dépassez tout de suite, pour un T3, 165-170 000 hein. Bah, ça fait cher. Parce que je voulais acheter quand même, j'arrive à un âge, j'ai 48 ans, voilà. Et je voulais quand même investir dans de la pierre quoi, enfin dans un logement, voilà. [...] là après, si je veux revendre, si je veux m'orienter plus vers une maison j'aurai plus voilà, un apport plus important. Vous voyez pour la suite. Et puis c'est l'idée d'avoir quand même un bien quoi, un bien qui nous appartient » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Dès l'achat, elle envisageait une revente potentielle. Par ailleurs, être propriétaire est synonyme de sécurité. Elle a un profil où l'achat a été bien préparé, elle connaissait ses capacités d'emprunt, elle avait fait des calculs précis et des simulations : « j'avais bien prévu. Toujours sécuriser. Mais même quand j'étais locataire, je me sécurisais. Voilà. Financièrement, je me sécurisais. Toujours pour être tranquille ».

Pour M. Valet, l'achat était un souhait de longue date mais qui ne pouvait être réalisé faute d'apport. L'opportunité d'un apport permis par le décès de ses beaux-parents conjugué à l'arrivée à la retraite de Monsieur a permis la concrétisation de ce projet avec son épouse. L'achat est motivé par l'idée de ne plus

payer de loyer. L'ampleur des travaux réalisé chez M. Valet révèle aussi une dimension d'appropriation forte du logement (cf infra).

« On avait une opportunité par rapport, on avait un apport. Et puis comme j'arrivais en retraite, je me suis dit, payer un loyer c'est perdu, donc autant investir dans un appartement quoi. On voulait le faire, mais malheureusement, on attendait d'avoir un apport pour pouvoir le faire parce qu'on n'aurait pas pu. [...] On payait moins cher avec notre crédit d'appartement que le loyer qu'on avait à Saint-Bar donc... [l'appartement est au moment de l'entretien payé] » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

M. Valet évoquera à ce titre les « donateurs » pour désigner ses beaux-parents et plus précisément le fait que leur décès ait entraîné la vente de leur maison et donc un apport financier. Le couple a réalisé un prêt sur 5 ans dont l'échéance coïncide avec le départ en retraite de Monsieur.

Mme Mansouri quant à elle a déjà un parcours d'accession et elle souhaitait racheter un bien. Son discours sur la propriété n'est pas évident à interpréter. Elle dira en effet qu'acheter un appartement était un objectif à 40 ans, tout en disant que « l'idée, ce n'est pas d'être propriétaire ». Elle pense également à sa retraite, au fait de ne plus payer de loyer. Elle indique sa défiance vis-à-vis de la location qui permet selon elle une moindre maîtrise des choses (dans la mesure où à la différence d'une mensualité d'emprunt, le loyer peut évoluer à la hausse).

L'appartement qu'elle a acheté répondait à ses critères tout en ayant un prix attractif. Elle insiste sur l'aspect financier car elle élève seule son fils, n'a pas de pension alimentaire et souhaite conserver la possibilité de payer ses études tout en pouvant elle « faire des petits trucs à côté ».

Elle n'a par ailleurs pas la possibilité de faire de gros travaux. De ce point de vue, l'achat en HLM est une opportunité pour elle.

« Et puis derrière ça, moi, pourquoi j'ai acheté en fait, l'idée, mon objectif, c'était à 40 ans, si j'étais encore seule, j'achetais un appartement, point. Je m'étais mis cet objectif-là. [...] Je me disais que c'était un deuxième et dernier achat. [...] J'allais pas racheter éternellement, on va dire. Sauf si je suis avec quelqu'un, mais seule je vais pas revendre pour acheter, c'est inutile. L'idée, ce n'est pas d'être propriétaire. L'idée, c'est de pouvoir laisser un truc à mon fils, mais il y a pas que ça. Si je pense à moi égoïstement, c'est que je me dis bah à la retraite, je ne vais pas devoir payer un loyer. Moi, j'ai des copines qu'ont des loyers de 800 euros aujourd'hui, mon loyer [elle fait référence à sa mensualité d'emprunt] il fait pas 800 euros aujourd'hui » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Si elle n'envisage pas de revente dans sa situation actuelle, elle dira aussi qu'elle pourrait revendre si elle rencontre quelqu'un et de ce point de vue-là : « je m'étais dit, bah si un jour, je rencontre quelqu'un, que cet appartement-là, il soit facile à revendre ». Elle a par ailleurs bien en tête que tant que son prêt n'est pas soldé, elle n'est pas propriétaire : « Parce qu'en fait, on n'est pas propriétaire. On est dans l'attente d'être propriétaire ».

Mme Tilleul souhaitait acheter son logement de longue date mais indique d'abord qu'elle ne le pouvait pas faute d'apport financier. Elle dira finalement au cours de l'entretien que son mari s'y opposait. La question financière semblant être finalement plus secondaire. A son décès, elle a pu disposer d'un capital lui permettant d'enclencher son achat.

« Bah c'est-à-dire que là mon mari n'était pas très décidé, et là ça va faire 3 ans que j'ai perdu mon mari. Donc comme on avait une assurance-vie, tout ça, donc là je... C'est pour ça que j'ai pu me permettre d'acheter mon logement avec un bon apport. [...] Donc on aurait pu après, oui, on aurait pu finalement, oui [acheter en 2014 au moment des premières mises en vente], mais mon mari

n'était pas décidé [...] je ne sais pas, il préférait rester en location » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

La propriété selon elle permet de se constituer un capital et transmettre un bien (« payer un loyer, c'est perdu » ; C'est-à-dire que je sais que je donne pas de l'argent à perte. C'est pour moi après le logement, et puis après pour mes enfants, mes petits-enfants ») et offre la possibilité d'être « vraiment chez soi » en faisant des travaux. Elle dira aussi que « la propriété, ça fait plus sérieux ». Il a été délicat lors de l'entretien de l'amener à expliciter ce point de vue. Nous comprendrons finalement que cela renvoie à l'image du logement social et plus précisément aux représentations de son occupation. Elle indiquera en effet que « les propriétaires, déjà c'est pas des étrangers ». Rappelons qu'elle-même a été locataire du parc social, dans cette résidence, pendant plus de 40 ans...

M. Hamad de son côté n'avait pas de projet d'accession de longue date. La maladie de son père (cancer décelé à un stade 4) et la possibilité de revenir dans sa ville natale l'ont incité à acheter un appartement. Ce n'était semble-t-il jusqu'alors qu'un projet parmi d'autres.

*« Et moi, j'ai encore jamais rien acheté ou quoi que ce soit. J'avais une somme de côté de 30 000 euros. Donc ça avait fait mon premier apport pour le crédit. Et j'ai pu commencer à... Alors qu'habituellement j'ai toujours loué mes appartements et **j'avais pas du tout dans l'idée d'acheter un appartement**. Ça s'est vraiment fait sur le vif du sujet, ça a été une opportunité et puis.. [...] Le prix était abordable, et en fait, comme mon père avait un cancer en phase terminale et qu'il était bien situé, et puis il y avait pas mal d'affaires dans l'appartement et tout, ça aurait été un peu galère à tout devoir trier, échanger, bah j'ai préféré l'acheter, au final. [...] On en parlait déjà à Lyon, comme quoi ça te dirait pas d'acheter un appartement à toi ou autre pour ne plus être dépendant, dépenser de l'argent pour un bailleur ? Et bah **ça m'avait trotté dans l'esprit, mais pas non plus de...** J'avais pas, je passais pas à l'acte ou quoi que ce soit, c'était oui, bon, ok, on verra plus tard. [...] Et s'il y a vraiment eu peut-être un moteur, c'est qu'Angers, **je préfère Angers à Lyon**. C'est ma ville natale. J'y suis né, j'y ai grandi et elle est très agréable comme ville. Donc ça a été déjà une **opportunité** pour revenir sur Angers, **mon employeur était ok avec ça**. Il était pas... enfin il acceptait. Donc du coup bah ça a été un autre point que j'ai, qui m'a balancé sur le j'achète. Et puis aussi, il y avait toutes **les affaires de mes parents** qui fallait, les trier ou autre. Mais on savait pas où les mettre parce qu'on n'avait pas d'espace. Moi chez moi j'avais un 30 m² et puis c'était déjà rempli de toutes mes affaires. Donc je pouvais pas prendre plus d'affaires. En plus, j'avais **des affaires que j'avais laissées encore chez mes parents** parce que j'avais pas la place. C'est pareil pour mes sœurs et mes frères, ils ont pas non plus énormément de place. Donc du coup, j'ai fait ok. [...]. Et puis bon, peut-être je suis un peu vieux pour faire un prêt ou autre, mais bon, c'est pas non plus très vieux » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)*

Pour M. Pin, qui a déjà eu un parcours d'accession, l'achat était bien plus évident : « je sais que moi, de toute façon j'avais décidé d'acheter ». La vente de la maison qu'il occupait avec son ancienne compagne lui a permis d'avoir un apport :

« Sur la maison, on n'avait pas fini de tout payer quand on l'a vendue, mais ça m'a permis quand même d'avoir un apport. Donc du coup j'ai fait un emprunt que de 75 000 euros, ce qui est pas, ce qui est pas colossal tu vois, pour 115 000 euros clés en main » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Il évoque de façon claire le fait qu'un loyer est « un fond perdu » et décrit le calcul qu'il a fait, y compris en envisageant une revente :

« en imaginant que je trouve 500 euros par mois, ça me faisait 6000 balles. Ça veut dire qu'en 5 ans, j'aurais payé 30 000 euros. Même en faisant une moins-value à la revente, bah il y avait peu de chances... Et en déduisant les charges de copro etc, etc. Allez comptons sur 5 ans, ça a été à peu

près le cas parce qu'il y a eu la terrasse à refaire, comptons 10 000 euros de charges de copro, ça veut dire que si je faisais une moins-value de 20 000 euros à la revente, j'étais pas perdant. Donc le risque il était pas... » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

1.3. Les Deux Terres : un accompagnement réduit ?

Ce paragraphe met en lumière un certain décalage entre le discours des Deux Terres au regard de l'accompagnement des acquéreurs proposé et le discours des acquéreurs de la résidence Wilbur Wright. Il ne s'agit pas de nier la réalité de l'accompagnement dans d'autres copropriétés mais de souligner que dans le cas de cette résidence, il n'est pas mis en avant.

1.3.1. L'accompagnement : présentation par Les Deux Terres

Tel que présenté par Les Deux Terres, les acquéreurs sont suivis tout au long du processus de vente. En premier lieu, une réunion collective sur l'immeuble est organisée. Si les réunions collectives peuvent avoir vocation à rassurer les locataires inquiets, leur premier objectif est d'enclencher la commercialisation. Ainsi, sont présentés au cours de ces réunions le principe de la vente HLM, son fonctionnement, la réglementation ainsi que les étapes d'acquisition mais aussi les « avantages de la copropriété ».

« C'est tout l'enjeu aussi du rendez-vous avec eux, pour leur expliquer quels sont les intérêts pour eux de devenir propriétaires aujourd'hui, même quand ils ont passé la quarantaine ou la cinquantaine » (Responsable des ventes, Les Deux Terres, entretien).

Lors de ces réunions, les commerciaux sont souvent accompagnés d'une filiale d'Action Logement qui fait du portage. Il s'agit de présenter aux locataires le service – gratuit – proposé.

Pour les locataires qui manifesteraient à cette occasion leur volonté d'acquérir leur logement, les collaborateurs ont pour mission de rencontrer celles et ceux qui le souhaitent à leur domicile « *pour faire un point avec eux sur la vente et en tout cas étudier avec eux la faisabilité du projet* »

« Ça c'est quelque chose auquel on tient. Ça fait vraiment partie des différences avec l'agent immobilier classique qui vend que du logement vide, là où nous ce qu'on veut c'est vraiment d'accompagner les gens, et les faire se rendre compte que potentiellement ils ont cette capacité de devenir propriétaires » (Responsable des ventes, Les Deux Terres, entretien).

Tels que présentés, ces rendez-vous individuels auprès des locataires HLM reviennent à « chouchouter » les locataires HLM.

« on leur dit voilà ce que vous payez aujourd'hui, et potentiellement ce que vous payerez demain [...] Donc on voit qu'il y a forcément des augmentations parce qu'il y a des choses qu'ils paient pas en tant que locataire et qu'ils paient en devenant propriétaire, mais c'est pas non plus exponentiel plus plus. Et puis les travaux demain, voilà, si demain il faut faire le ravalement, qu'est-ce que ça coûte, etc, etc. On les chouchoute beaucoup les locataires HLM, parce que dès qu'ils ont un petit problème ils lèvent la main et on intervient chez eux, même pour une fuite d'eau. Donc ça fait partie des choses où nous aussi on leur explique que devenir propriétaire c'est aussi savoir se prendre en main » (Responsable des ventes, Les Deux Terres, entretien).

Elle n'aboutissent toutefois pas nécessairement à ce que le ménage s'engage dans une démarche d'achat :

« Du coup on a des gens qui clairement, quand on fait des rendez-vous individuels, seraient en capacité de passer le pas, mais qui pour ce côté psychologique de changement de statut, ne le franchissent pas, en se disant « Moi aujourd'hui je paie un loyer tout à fait honorable dans le secteur social, derrière pourquoi je vais m'embêter à devenir propriétaire alors qu'aujourd'hui, si j'ai le moindre problème sur mon appart ou je ne sais quoi vous vous intervenez dans les 24h ? Y'a pas d'intérêt pour moi. » (Responsable des ventes, Les Deux Terres, entretien).

Ensuite, les acquéreurs sont accompagnés dans leurs démarches :

« en soutien pour relancer les clients dans les démarches, pour pas qu'ils soient perdus, parce que c'est d'autant plus vrai pour les locataires occupants qui n'avaient pas forcément émis le souhait de passer à une acquisition tout de suite, voilà on leur balance tout un tas d'infos avec des démarches à faire et un délai imparti pour faire toutes ces démarches, et ils se disent « qu'est-ce que je fais avec tout ça ? » Donc le but c'est de les accompagner, toujours dans cette démarche de qualité et de satisfaction client, nous on se voit pas être dans une vente ordinaire, où le client il signe et puis on s'en va quoi » (Deux Terres, responsable des ventes, entretien).

Les Deux Terres indiquent que la signature du compromis se fait dans les locaux des Deux Terres où les conditions liées à la vente HLM sont exposées.

Une même personne suit l'ensemble des ventes d'un immeuble (animation de la réunion publique, réalisation d'entretiens individuels, signature des compromis).

Tel que présenté par le responsable des ventes, suivre la copropriété dans la durée est une préoccupation constante, les conditions de la vente influant sur la gestion par la suite :

« c'est ce que je dis à mes collègues, on n'est pas des vendeurs en one shot. Derrière on continue à rester propriétaires de l'ensemble immobilier, on gère la copropriété derrière, donc si vous faites une vente qui se passe mal, ça va être les relations avec la copropriété qui vont mal se passer derrière » (Responsable des ventes, Les Deux Terres, entretien).

Une fois les logements vendus, Les Deux Terres proposent un accompagnement individuel afin d'exposer le fonctionnement de la copropriété et notamment les régularisations de charges. Ces possibilités de rendez-vous sont évoquées lors des AG. Les Deux Terres fournissent également aux nouveaux copropriétaires un « document avec les basiques de la copro, le guide du nouveau copropriétaire, parce que la copropriété, ça reste compliqué » (Deux Terres, responsable gestion).

Ainsi, tel que présenté par les représentants des Deux Terres, l'accompagnement dont bénéficient les acquéreurs semble donc resserré.

1.3.2. L'accompagnement : point de vue des acquéreurs de la résidence Wilbur Wright

Dans les faits, interrogés sur le déroulé du processus de vente, les démarches à accomplir et le rôle des Deux Terres, les enquêtés sont dans l'ensemble peu loquaces. Cela peut être interprété diversement : un accompagnement effectivement réduit ; une certaine réserve de la part des enquêté.es qui n'assureraient pas d'être critiques (notamment du fait que Les Deux Terres nous ont communiqué leurs coordonnées) ; des souvenirs ténus.

Mme Hamouda rapporte avoir fait une demande via le site des Deux Terres pour faire une visite. Elle a été recontactée ensuite par une commerciale et une fois la visite effectuée, elle a transmis par mail sa volonté d'acheter l'appartement. Au sujet de son interlocutrice, elle dira :

« c'est comme un agent immobilier hein. C'est un agent immobilier sauf qu'il fait partie de Marina. Enfin, des Deux Terres, on va dire. Voilà, c'est un agent immobilier comme... sauf que là, on ne paye pas de commission » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Elle indique ne pas avoir été particulièrement accompagnée mais pour elle, l'accompagnement n'était pas nécessaire : « je savais ce que j'avais à faire hein [...] Mais moi, quand je suis venue, je savais exactement ce que j'avais et voilà. Parce que je suis partie avec mon budget et voilà ».

M. Valet estime avoir été très bien accompagné par Marina – ils n'évoquent pas Les Deux Terres – mais ne donnera guère de détails sur les modalités concrètes de cet accompagnement.

« On a été voir carrément un, je sais pas comment ça s'appelle, une personne de chez Marina. [...] Il nous a proposé 5 appartements qu'on a visités et celui-là nous a plu, c'était le coup de cœur donc... [...] Très bien, on a été très bien accompagnés, c'était très bien oui » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Concernant le montage de son dossier, il fera référence à l'accompagnement dont il a bénéficié au niveau de sa banque et non des Deux Terres.

Mme Mansouri fait de son côté explicitement référence à une personne des Deux Terres dont elle se dit très satisfaite :

« Celle que j'ai eue, super bien. Il y a des choses qui s'expliquent pas, mais on a eu un très bon feeling et en fait, on est venues visiter toutes les deux ici, elle m'a fait visiter et puis j'ai pas du tout aimé. Mais elle me dit bah il y en a un autre, en parlant de celui-ci, mais il y avait déjà quelqu'un qui était en visite. Donc elle me dit bah, on va attendre, elle appelle sa collègue, la dame sort et puis nous, on monte » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Elle ne donnera toutefois pas d'éléments complémentaires sur l'accompagnement dont elle a bénéficié, elle a principalement été marquée par la bonne relation qu'elle a eue avec la commerciale.

Mme Tilleul, ancienne locataire occupante indique qu'une personne des Deux Terres est venue la voir dans son appartement lorsqu'elle a signalé sa volonté d'acheter son logement. Elle ne donnera toutefois pas plus de détails sur le potentiel accompagnement dont elle a fait l'objet mais se dira satisfaite.

M. Hamad et M. Pin de leur côté ne mentionnent pas d'accompagnement ni de contacts avec Les Deux Terres.

1.3.3. Des réserves du service gestion à « trop » communiquer

Une certaine absence de transparence peut également être relevée. Ainsi, lorsque des demandes émergent des acquéreurs afin de recueillir des éléments sur la copropriété, le service gestion émet certaines réserves à communiquer par crainte de « casser la vente » :

« c'est toujours délicat parce que c'est complexe, je voudrais pas prendre le risque que ça casse une vente, quand on leur dit vous êtes chez vous mais il y a certaines choses que vous ne pouvez pas faire, casser un mur porteur, vous pouvez pas faire, on peut aussi les effrayer » (Responsable gestion, Les Deux Terres, entretien)

Si cela n'est pas exprimé ainsi, cela renvoie aux pressions à la vente que subit l'organisme. Cela ne semble toutefois pas justifier les réserves – les refus ? – de communiquer des éléments aux potentiels acquéreurs, dans la mesure où comme le rappelait plus haut le responsable des ventes, il en va aussi de la bonne gestion derrière. Prendre le risque de « mauvaises surprises » pour les acquéreurs semble contre-productif.

1.4. Un changement de statut d'occupation inégalement vécu

Selon leur profil et leurs trajectoires, les accédants n'auront pas le même vécu relatif à l'accession à la propriété. Les enquêtés ont toutes et tous été interrogés sur ce que changeait – ou non – pour eux le fait d'être propriétaire.

Les accédants qui ont déjà connu un parcours d'accession diront qu'ils avaient l'habitude de ce qu'impliquait la propriété. Le point mis en avant toutefois relève pour celles et ceux qui étaient

propriétaires en logement individuel de l'apprentissage du fonctionnement de la copropriété (les charges communes et les instances comme les AG...).

Une ancienne locataire HLM dira « j'ai eu un petit coup de souffle, beaucoup de choses à... vous voyez, à gérer... Voilà. Et puis une fois que t'es dedans, après ça y est ». Cela révèle sans doute un besoin de préparation à ce changement de statut.

Un autre ancien locataire HLM semble conserver le vocabulaire du locataire en évoquant les 2 loyers à payer au moment de l'achat (le loyer de son logement HLM + la mensualité d'emprunt).

La locataire occupante mettra spontanément en avant la perspective de faire des travaux (cf infra) mais n'avancera pas d'autres éléments.

Là encore, ces éléments ne sont pas évidents à interpréter : les acquéreurs peuvent ne pas avoir « conscientisé » ce changement de statut, avoir des difficultés à exprimer et verbaliser ce qu'il implique, ne pas souhaiter mentionner les éventuelles difficultés que cela pose ou encore ne pas forcément mesurer les implications concrètes de ce changement.

1.5. L'achat en HLM : un non-sujet ?

Interrogés sur le fait d'avoir acheté un logement social (leurs motivations, les enjeux et implications que cela peut avoir, les éventuelles difficultés ou limites...), les enquêtés ne semblent pas avoir considéré que c'était un sujet. Seule une personne dira que sans la vente HLM elle n'aurait pas pu faire l'acquisition d'un logement, notamment du fait de son statut de famille monoparentale :

« S'il y avait pas le bailleur social, moi, je n'aurais pas acheté, carrément, non. Tant que j'étais toute seule, j'aurais pas pu acheter. Alors l'idée saugrenue de on est à deux, on a un revenu, on achète. Ouais, mais ça veut dire que quand on est seul, on n'a plus de vie. Et le bailleur social ouvre quand même cette possibilité [...] Donc le bailleur social, franchement, ça devrait être même, mis en avant. En tout cas, ce que je dirais, c'est qu'aujourd'hui ça permet à des personnes, puisqu'on est quand même beaucoup de familles monoparentales, de pouvoir accéder à la propriété » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Elle mettra aussi en avant le caractère sécurisant d'un achat à un bailleur social qu'elle ne retrouve pas chez un vendeur « privé » (selon ses termes). Même si elle avait eu les moyens d'acheter dans le privé, elle dit qu'elle aurait acheté à un bailleur social. C'est pour elle une sécurité, un gage de confiance mais aussi de services. Elle a en somme une vision particulièrement positive du logement social.

« C'est quelque chose qui est normé. Alors qu'un bailleur, enfin un privé, il fait ce qu'il veut en fait, on n'a pas... [...] j'ai confiance finalement, parce que je me dis que bon bah, le bailleur privé il va peut-être me dire... bah là vous devez 200, mais en fait, j'ai aucune preuve. Et souvent, c'est ça d'ailleurs. [...] Et en achetant, on a besoin de maîtriser quand même, parce que c'est notre, nos fonds quoi en fait. On paye des choses, on sait pas comment, on a du mal à savoir, avoir des informations. Là, on peut appeler, il y a quelqu'un, il y a un bureau, il y a un comptable, il y a un voilà, ce que j'ai déjà fait » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Elle dira que selon elle, les acquéreurs ont « honte » de l'achat en logement social. Pour elle, cela devrait être davantage valorisé :

« Les gens ont honte ouais de dire, ouais, j'ai acheté, moi, je le dis aux gens, à un bailleur social. Même si j'avais, comment dire, même si j'avais eu les moyens, même à deux, j'aurais pris un truc de bailleur social. C'est quelque chose de plus pérenne pour moi d'acheter dans un bailleur que d'acheter dans un truc privé [...] le fait d'être propriétaire d'un bailleur social, c'est top franchement » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

M. Pin fera lui aussi référence aux réticences que peuvent avoir des ménages à acheter un logement social, tout en reprenant certains éléments caricaturaux :

« En plus de ça il doit y avoir l'image logement social, qui veut dire, oh la la, mais on sait que voilà, il y a logement social et logement social. Par exemple, si on prend cette résidence-là, pour aborder des sujets qui fâchent. Il doit y avoir entre [les deux bâtiments] j'allais dire une famille, je sais même pas, une personne de couleur » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Un trait commun à plusieurs acquéreurs en lien avec la situation du ménage cité ci-dessus relève de la question du prix de vente, qu'ils jugent avantageux. Notons toutefois qu'une partie des ménages, en particulier ceux issus du parc social, n'ont pas cherché à acheter dans le privé. L'achat en logement social n'était pas une alternative mais une possibilité unique. Un achat dans le neuf et le parc privé n'était en effet pas à la portée de la plupart des ménages interrogés. Ces derniers ne se sont ainsi semble-t-il tout bonnement pas projetés dans autre chose qu'un achat dans le logement social.

Ainsi, dès lors qu'il n'y avait pas d'alternative, l'achat en HLM n'est pas un sujet en tant que tel. Il n'y a par ailleurs pas de stratégie d'invisibilisation de la part des propriétaires rencontrés. Un acquéreur, ancien propriétaire, comparera le parc privé et le logement social pour dire qu'il ne fait pas vraiment de différence :

Enquêtrice: *Et le fait que ça soit du logement social initialement, est-ce que pour vous vous y, enfin est-ce que ça, il y a une différence ?*

Enquêté: *Non, non, non. Oh bah non parce que c'est le, je dirais que ça soit les rapports de voisinage, les gens, le niveau social est peut-être un petit peu moins, surtout chez les vieux locataires, moins élevé. Mais en termes d'incivilités, d'irrespect du voisinage, c'est pas forcément pire qu'ailleurs » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)*

2. Le vécu de la vente pour les locataires

Après avoir présenté le déroulé et le vécu de la vente pour les propriétaires, intéressons-nous à présent à celui des locataires, en confrontant là encore les éléments communiqués par Marina et Les Deux Terres avec ceux communiqués par les locataires rencontrés.

2.1. L'accompagnement des locataires vu par Marina et les Deux Terres

Lorsque des logements sont mis en vente dans un immeuble, il est également nécessaire d'accompagner les locataires, du fait des craintes pouvant être ressenties. De ce point de vue, l'organisme comme le syndicat en sont conscients.

2.1.1. Rassurer quant au maintien dans les lieux

Les Deux Terres mentionnent ainsi le fait que la vente peut faire « peur » aux locataires :

« Parce que c'est vrai que quand on commence à leur écrire pour leur dire que voilà, on a décidé de mettre en vente leur patrimoine et qu'on allait les solliciter pour venir avec un géomètre, pour venir avec ceci, avec cela, on a beaucoup de personnes qui s'effraient, ce qui est normal, parce que forcément quand on est locataire d'un logement social on s'imaginerait pas que son propriétaire va mettre en vente [...] on peut avoir éventuellement déjà quelques demandes de départ de locataires. Parce que c'est plutôt la vente qui leur fait peur » (Responsable des ventes, Les Deux Terres, entretien).

La réunion collective évoquée précédemment se fait donc aussi à destination des locataires, afin de les rassurer quant au fait qu'ils ne seront pas mis dehors. C'est aussi l'occasion de répondre à leurs

interrogations, notamment en lien avec les charges et les travaux. L'organisme indique être présent à ces réunions, là aussi pour rassurer : « on vend mais Marina est toujours là ».

*« nous on s'associe dans les réunions de présentation de la vente dans la mesure du possible, pour faire le penchant, ou le pendant de la vente sur le côté comment ça va se passer dans mon quotidien si je deviens pas proprio. C'est important qu'on soit clairs dans le discours pour dire on vend mais Marina malgré tout est toujours là et pas qu'ils se disent, voilà vous allez nous lâcher dans la copro avec un syndic et Marina n'est plus là. Non, on défend les intérêts des locataires en tant que propriétaire aux AG. Et puis derrière ça permet aussi eux par rapport à des remontées de terrain d'inscrire des choses en matière de travaux ou d'entretien de patrimoine aux ordres du jour »
(Responsable territoire, Marina, entretien)*

Toutefois, la présence à ces réunions est très variable : jusqu'à 100% de présents hors d'ALM. Au sein d'ALM, l'intérêt pour la réunion est moindre, 30 à 50% des habitants sont présents. Cela pose la question des modalités par lesquelles informer les locataires qui ne se rendent pas à la réunion dans la mesure où la peur ressentie par les locataires peut alimenter un certain ressentiment vis-à-vis de l'organisme comme des nouveaux copropriétaires.

2.1.2. Un passage en copro qui est vanté : « ça va être une vraie résidence »

Les réunions collectives organisées, si elles ont évidemment pour objectif de lancer la commercialisation, sont aussi à destination des locataires qui n'envisagent pas l'achat. Il s'agit ainsi de « vanter » le passage en copropriété et de dire aux locataires que leur immeuble sera une « vraie résidence ».

*« En leur disant que souvent, mais après ça se confirme encore plus aujourd'hui, dès l'instant qu'on a des propriétaires dans la résidence, c'est les rassurer en leur disant que la résidence ne va aller qu'en s'améliorant. C'est-à-dire que dès l'instant où on prend des exemples très clairs en leur disant voilà, demain vous mettez 100 000 euros pour acheter votre appartement, la personne elle a pas envie de voir le hall complètement dégradé. Donc les gens vont être beaucoup plus vigilants et attentifs à la qualité de la résidence. Donc on leur vend comme plutôt un service rendu, en leur disant voilà, la résidence va s'améliorer et du coup ça va être une vraie résidence entre guillemets, dans laquelle vous allez avoir cette mixité qui va s'opérer, avec des locataires et des propriétaires »
(Les Deux Terres, responsable service vente, entretien)*

La terminologie de « vraie résidence » révèle en creux une opposition entre les immeubles de logements sociaux « classique » et les copropriétés, comme si le locatif – social – était un « sous-produit » de la propriété et qu'il s'accompagne nécessairement de problématiques de dégradation et de voisinage. Pour les locataires en place et attachés à leur lieu de vie, ce discours peut être vécu comme assez violent sur le plan symbolique. Une locataire rencontrée lors d'une visite de terrain dira ainsi sur un ton faussement péremptoire : « vous savez maintenant, on est une résidence ! ». Cela dénote du vécu pour cette personne du passage en copropriété, comme si avant ce passage, son lieu de vie avait une moindre valeur. Cela revient à un certain mépris a posteriori de sa situation résidentielle.

2.2. Des locataires du parc social au vécu en décalage avec le discours institutionnel

Mme Tilleul, ancienne locataire occupante qui a vécu les premières mises en vente à compter de 2014, révèle qu'elle craignait de ne plus pouvoir rester dans son logement une fois les ventes engagées. Si elle précise ne pas s'en être ouverte au bailleur, elle indique également que l'organisme n'a pas communiqué sur le sujet. Sous réserve que sa mémoire ne lui fasse pas défaut, cela entre en contradiction avec le discours du bailleur quant à l'organisation de réunions collectives.

Enquêtée: Moi, j'avais une inquiétude en tant que locataire avant oui.

Enquêtrice: D'accord, qui était ? Qu'est-ce qui vous... ?

*Enquêtée: Bah j'avais peur d'être, pas expulsée, mais que tous les logements en fait soient mis en vente et **que nous, en tant que locataires, on ne puisse plus rester dans notre logement.***

Enquêtrice: D'accord. Et ça, c'est une inquiétude dont vous vous êtes ouverte entre guillemets au bailleur ou qui était, voilà, que vous avez gardée pour vous, entre guillemets ?

Enquêtée: Non, j'ai gardé pour moi.

Enquêtrice: D'accord, [...] mais du côté des, du coup des Deux Terres, il n'y a pas eu un discours spécialement pour expliquer que, justement, il s'agissait pas de vous mettre à la porte et que vous seriez toujours... ?

Enquêtée: Non, non, non, non. On n'en a jamais parlé avec le bailleur » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

En particulier, au regard des informations données aux locataires au moment de la mise en vente, le départ du gardien de l'immeuble n'a pas du tout été évoqué. Les locataires ont découvert à l'occasion d'un échange avec le gardien lui-même qu'il partait à la retraite et ne serait pas remplacé.

Certains locataires du parc social ont pu évoquer lors d'échanges informels une certaine pression ressentie quant au fait d'acquérir leur logement. Telle que présentée par le service vente, il s'agirait d'abord « d'étudier intelligemment ensemble une mutation » :

« L'intérêt d'eux comme de nous c'est de se dire voilà, vous avez pas envie d'acheter mais vous avez pas cette volonté de devenir propriétaire au sein de cette résidence, si c'est parce que la résidence ne vous convient pas ou pour X raison, mais si c'est par rapport au fait que cette résidence ne vous convient pas, est-ce qu'on peut pas étudier intelligemment ensemble une mutation, pour que nous derrière on récupère un logement qui sera forcément mis en vente à ce moment-là » (Les Deux Terres, responsable service vente, entretien).

Sur cette résidence, compte tenu de la sociologie des occupants – des personnes âgées principalement – la vente aux occupants est difficile à tenir. Une locataire dira ainsi :

« Les appartements ne sont pas très chers, parce qu'ici, ils me font des offres de temps en temps, mais j'ai pas les moyens d'acheter, c'est 100 000 seulement, 100 000 euros. C'est pas cher » (Locataire HLM, Entretien)

2.3. Les locataires du parc privé : la vente n'est pas un sujet

Sur la copropriété enquêtée, la question de la mise en vente des logements n'est pas un réel sujet pour les locataires du parc privé. Ces derniers ne connaissent pas le statut d'occupation de leurs voisins en règle générale et n'en font pas plus cas que cela. Ils sont assez éloignés des problématiques de gestion et sont en relation essentiellement avec leur propriétaire.

3. Le rapport au logement des copropriétaires

Cette partie présente des éléments relatifs au rapport au logement des copropriétaires et notamment leur appropriation du logement, les points de satisfaction, leurs éventuels regrets et leur projection dans le logement.

3.1. Des logements « dans leur jus » au moment de l'achat

Les logements n'ont pas été refaits à neuf au moment de la vente. Les accédants disent pour l'essentiel que les logements étaient dans un état à peu près correct mais qu'ils étaient « dans leur jus » (tapisseries orange ou vertes, moquette, lino, etc...). Seul le locataire du privé évoque un appartement refait à neuf. Ces appréciations de l'état du logement sont évidemment subjectives et renvoient à des projections individuelles quant à ce que signifie un logement « habitable », « correct », etc. Les positions sociales des enquêtés pourraient naturellement faire varier ces appréciations. L'état des logements n'enclenche toutefois pas de discours « anti-HLM », les enquêtés dressent un constat (« le balatum d'HLM ») sans que cela ne se double de mépris.

Mme Hamouda indique :

« moi encore, ça pouvait aller, vous savez la cuisine, ça a été refait, ça avait été refait la tapisserie, pas les sols. Dans le salon, c'était de la tapisserie blanche, je ne sais pas quand est-ce qu'ils l'avaient fait hein. Peut-être avant l'ancien locataire. Par contre, dans le couloir, c'était vert. Dans les chambres, bon, ça pouvait aller, c'est un petit peu rose pâle, vous voyez, ce n'est pas une mocheté. Par contre, les sols, c'est resté tel que c'est avec le balatum, vous voyez d'HLM. Vous voyez ce que je veux dire, mais bon, c'est habitable. Il ne faut pas non plus, la salle de bain, vous avez une baignoire voilà et puis un petit lavabo, vous voyez avec les anciens... mais c'est normal, ça va » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Monsieur Valet de son côté confirme que l'appartement n'a pas été remis à neuf en tant que tel (présence de moquette, d'une dalle lino...) mais qu'il avait été mis aux normes. Il évoque en particulier l'électricité. Ce dernier a engagé d'importants travaux avant d'emménager.

Pour M. Pin, le logement était dans un « état correct » mais « tout était orange, la peinture des... elle est d'origine la peinture des tuyaux, voilà c'est... [...] c'était de la tapisserie orange, même l'arrière des portes était tapissée en orange, c'était une horreur ».

Pour Monsieur Hamad qui dira ne pas être « regardant pour les petits détails », l'état du logement ne posait pas de problème :

« Je suis pas regardant pour les petits détails. Tant que c'est fonctionnel, tant qu'il y a pas de vices majeurs, bon bah tu vis dedans, c'est les aléas, après, c'est partout. Il y a des appartements qui sont encore plus délabrés que ça. Moi j'ai vécu dans un appart, dans un appartement à une époque, j'ai vécu dans une chambre de dix mètres carrés pendant trois, quatre ans. Donc bon, l'état était pas non plus super et puis ça me convenait parfaitement » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)

Mme Mansouri, qui a acheté un logement inoccupé depuis environ 6 mois indique que dans certaines pièces « on ne pouvait pas vivre comme ça » :

Enquêtée: Non, il était plus occupé depuis à peu près plus de six mois de mémoire. Donc quand je suis arrivée, il était vraiment, il y avait du ménage à faire.

Enquêtrice: Il était vide.

Enquêtée: Vide de vide ouais. Et puis il y avait beaucoup de, beaucoup de ménage à faire, mais ça c'est pas... pour moi c'était pas un problème. Et bah, les sols étaient vraiment, c'était vraiment très très ancien. On pouvait pas vivre comme ça. Les murs étaient à refaire complètement c'est pas possible. Le couloir par contre était bien. Ma chambre était bien pour le coup. Les toilettes et la salle de bain venaient juste d'être refaits ça se voyait. Mais sinon le reste non, il fallait... » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

3.2. Une dynamique de travaux inégale et difficile à objectiver

En dépit d'un constat assez partagé quant au fait que les logements n'étaient pas de « toute première jeunesse », les pratiques en termes de travaux, du simple rafraîchissement au réagencement complet des pièces sont très différentes d'un propriétaire à l'autre. Si cela est en lien avec des questions de budget, ce n'est pas toujours le principal facteur explicatif.

Mme Hamouda préférerait attendre d'être dans son logement pour engager des travaux, en fonction de son vécu en termes d'usages. Elle avait donc initié de premières démarches mais le Covid a mis à mal son projet (elle évoque des problématiques d'approvisionnement en matières premières). Elle a finalement renoncé à son projet. Toutefois, comme elle ne souhaite pas rester dans son logement et le mettre en vente, elle a engagé des démarches d'estimation de son appartement par un agent immobilier. Son retour lui permettra d'envisager d'éventuels travaux dont elle ne profitera pas directement. Elle dit malgré tout s'être accommodée de la situation.

« Je savais que je préférais attendre d'être dedans pour savoir vraiment ce que je veux faire. Parce qu'après tu te rends compte, ah bah non, je n'aurais pas dû faire [...] Après il y a eu le manque de matières, y a eu ça, bon bah j'ai dit ça fait déjà 4 ans que t'es dedans, ça m'a pas perturbé plus que ça (rires). J'ai pas de cuisine. [...] Vous savez une belle tapisserie, un beau sol, y en a qui ne peuvent pas, même quand ils sont locataires hein. Il faut que tout soit refait propre, machin, enfin vous voyez, alors moi ça me... Dans l'appartement où j'étais avant, j'ai rien fait non plus, la tapisserie était un peu orange (rires), j'ai dit c'est pas grave » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

M. Valet, ancien locataire du parc social également, a lui refait entièrement son appartement avec l'aide d'un ami et sans faire appel à des artisans. Il a cassé des cloisons, refait la salle de bain, les murs et les sols ainsi que toute l'électricité (saignées pour éviter les goulottes apparentes). Les travaux ont duré un mois et ont été réalisés pendant ses congés.

« C'était, disons que c'était le coup de cœur parce que y avait un potentiel. Donc, là, c'était fermé, c'était une chambre. Donc nous, on voulait faire un salon donc on avait l'opportunité de le faire. La cuisine voilà [montre une verrière]. J'ai changé toutes les portes, c'était des portes, voilà, c'était des encadrements en plastique, donc ça me plaisait pas donc j'ai tout fait en bois. J'ai fait une douche dans la salle de bain. Là, il y avait de la moquette parce que c'était une chambre. Là il y avait une espèce de dalle... donc j'ai tout, j'ai mis du parquet partout [...] Il y a eu un mois de travaux, donc on avait les deux loyers à payer donc c'était un peu... [...] Bah c'était 8h-20h sans arrêter » (M. B, propriétaire, issu du parc social, entretien)

Mme Mansouri, qui n'avait pas un gros budget travaux dit avoir fait surtout des travaux d'embellissement. Elle précise également s'être projetée dans quelque chose de simple, dans le cas où elle mettrait en location.

« Enquêtée: j'ai refait, bah toute la cuisine, c'est moi qui l'ai aménagée. Tous les plafonds, murs et sols, jusqu'aux chambres, chambres incluses. Alors ma chambre, je n'ai pas fait le, les sols, j'ai pas fait le papier peint, c'était très bien. Je vais faire tout ce que je n'ai pas fait. Toilettes, salle de bain [...] dans ma chambre, je n'ai fait que le sol. Tout le reste par contre [les autres pièces], c'est murs, plafonds, et sols.

Enquêtrice: Donc vous avez fait des travaux quand même conséquents.

Enquêtée: Oui, parce que du coup ayant, alors j'ai utilisé un courtier pour, pour acheter cet appartement-là et donc il a réussi à m'avoir des taux à zéro et cetera, ce qui fait que moi ma fenêtre de travaux a augmenté, donc j'ai pu faire le minimum hein, parce qu'il y a rien d'exceptionnel hein, c'est du blanc... [...] c'était vraiment de la mise en..., de la remise, enfin réhabilitation entre guillemets à l'intérieur, uniquement dans le but d'éventuellement le mettre en loc. Donc quelque

chose de, voilà qui passe bien quoi. Blanc, uni, quelque chose de reposant » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Mme Tilleul, assistante maternelle à domicile au moment de l'entretien, attend impatiemment de cesser son activité pour pouvoir engager des travaux. Son projet de travaux est totalement abouti et elle a des devis signés plusieurs mois avant l'intervention effective des artisans. Mme Tilleul est une ancienne locataire occupante qui a emménagé lors de la livraison de l'immeuble. Elle a donc eu tout le loisir de se projeter et de mûrir son projet afin « d'embellir » et de « mettre à son goût ».

Enquêtée: Ça va être bientôt parce que là, je termine de travailler au mois d'août, et à partir de septembre, je vais faire des travaux. [...] Comme j'ai un type quatre et puis salle à manger, salon, et j'ai trois chambres. Après, j'aurai plus que deux chambres, on va rouvrir le salon pour faire une grande pièce de vie, salon, salle à manger. [...] Et les deux chambres après, refaire toutes les chambres du sol au plafond et refaire tous mes sols de presque tout l'appartement » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

M. Hamad, fils de locataires occupants pour lequel l'accès à la propriété n'était pas un projet très ferme, se projette partiellement dans des travaux. Son emménagement récent limite ses capacités de projection à ce stade.

*« Alors peut-être que je vais ouvrir la salle à manger avec la cuisine en abattant le mur qui est là, parce qu'en fait ce mur-là donne sur le balcon. Ça permettra d'avoir une plus grande... un plus grand espace. Et bouger librement avec un bar qui ferait la jonction entre le salon et la cuisine. Mais à part ça, j'ai pas plus de... de projet. Pour l'instant. Après, je me suis pas encore exactement mis en place, j'ai pas encore rangé la chambre de mes parents, j'ai pas encore déballé toutes mes affaires, bon, ça va se mettre en place. Après, j'aurai sûrement des choses à faire, mais je sais pas encore quoi. On verra dans l'avenir. [à propos du balcon] J'y vais de temps en temps, mais pour l'instant, j'ai pas encore... Enfin il est presque, il y a pas grand-chose sur le balcon. Mais **je comptais sûrement, une fois que j'aurai tout rangé et tout refait, mettre du faux gazon sur le balcon pour que ce soit plus agréable** et aussi refaire les pots de fleurs ou autre, enfin tout ce qui est... Pour que ce soit plus agréable. Mais c'est pas encore ça et l'été est pas encore là » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)*

M. Pin, propriétaire avec un parcours d'accession, souligne à plusieurs reprises qu'il ne souhaite pas engager des dépenses trop importantes pour son logement compte tenu de sa situation financière et de son souhait de conserver de l'épargne pour les études de ses enfants. Les travaux engagés se « limitent » à des travaux de rafraîchissement (peinture) qu'il a effectués lui-même.

« Pour l'instant l'idée c'était que, de limiter les frais que les enfants ne subissent pas les conséquences. Donc c'est pour ça que les travaux, je m'en fous hein. J'ai choisi de rembourser l'emprunt sur une période relativement courte donc avec des mensualités importantes qui faisaient que pendant la durée du remboursement du prêt, je ne pouvais pas emprunter pour faire... J'étais pas à 33% mais je pouvais pas emprunter, en plus avec 500 € de pension alimentaire, voilà. Quand mon salaire tombe, si je compte remboursement de ce prêt-là, plus la pension alimentaire, j'ai tout de suite plus de 1300 € qui partent. Mais je m'en fous. Je vis tranquille chez moi, je suis pas très, l'aménagement intérieur je m'en fous un peu quoi. C'est d'ailleurs pour ça que c'est fait de bric et de broc. Là il y a de la place mais avant finalement on pouvait pas même mettre un pied, parce que quand je me suis séparé de la mère de mes enfants, [...] j'avais tout récupéré ce qu'était récupérable. C'était la caverne d'Ali Baba, y avait un canapé marron vieillissant mais pareil, je l'ai donné à mon fils. Comme je vous dis, l'objectif c'était que si, si j'avais un enfant qui voulait faire un an d'études en Angleterre, de pas à avoir à lui dire, « bah non, je peux pas. ». Avec le divorce, fallait bien, le logement c'était incontournable, mais je voulais pas faire des frais supplémentaires, parce qu'on savait pas du tout, ma fille est en langues étrangères appliquées, si elle avait prévu de faire un an d'études Erasmus machin et cetera... Qu'elle cherche à avoir un petit boulot pourquoi pas

mais qu'elle soit pas obligée de prendre plus quoi, tu vois » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

3.3. Plusieurs éléments de satisfaction et une localisation qui fait l'unanimité

Plusieurs éléments de satisfaction sont mis en avant par les enquêtés, à l'échelle de leur logement, de l'immeuble et du quartier.

3.3.1. Un quartier globalement valorisé

En premier lieu, c'est la situation de la résidence qui est présentée comme un point de satisfaction central. Cela renvoie à un rapport positif au quartier. La proximité des commerces, des transports et du centre-ville est citée par l'ensemble des enquêtés.

Un seul enquêté évoquera des craintes relatives au quartiers au moment de l'achat : *« le quartier nous freinait un petit peu »*. Un autre dira à l'inverse avoir *« toujours bien aimé la Roseaie [nom du QPV face à la copropriété] »*.

Le calme du quartier est évoqué spontanément à 4 reprises.

Des discours racistes toutefois peuvent être relevés. Une enquêtée indique que le quartier lui plaît *« mais que de toute façon, on est en sécurité nulle part »* et qu'il y a *« trop d'étrangers »*, *« enfin, ici ça va quand même, autour de là, ça va quand même dans le quartier »*. Une locataire HLM évoquera l'agression d'une voisine – il y a 5 ans – qui l'a conduite à sortir avec un couteau. Elle parle également d'une dégradation du quartier et ciblera les personnes supposément d'origine étrangère.

« On voit bien que là ça se dégrade aussi, enfin ça se dégrade, il ne faut pas que je dise ça, Monique... Enfin, c'est très arabisant et noir. C'est fou. En l'espace de cinq ans... [...] Je ne suis pas raciste hein, j'ai des amis étrangers. Des Cambodgiens et des Noirs aussi. Mais comment expliquer ? On sent qu'il y a un grignotage.... » (Mme Robert, Locataire HLM).

Le quartier est en tout cas bien investi au quotidien, l'ensemble des enquêtés indique faire ses courses dans le quartier et fréquenter les différents services proposés. L'une d'entre elles valorisera d'ailleurs le quartier en tant que quartier HLM :

« Pour avoir visité des apparts où y a rien autour, bah, c'est bien, j'ai acheté un super bel appart, par contre y a rien autour. Là, bah, vous voyez, je fais tout à pied. Et d'ailleurs à chaque fois qu'on est dans un quartier hein, tous les HLM sont à côté de centres commerciaux, de choses comme ça » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Il n'y a toutefois pas de pratiques d'engagement dans le quartier. Un enquêté mentionne s'être inscrit à la bibliothèque mais c'est tout.

3.3.2. Une résidence calme, avec des appartements bien conçus

Ensuite, 5 enquêtés vantent le « calme » de la résidence. Ce calme est en lien avec l'occupation des logements – de nombreuses personnes âgées et constitue une « valeur » à préserver (cf infra).

Concernant plus spécifiquement leur logement, 4 copropriétaires mettent en avant la qualité de l'agencement intérieur (distribution des pièces, appartement traversant, absence de vis-à-vis)

« Ah bah ce qui me plaît, c'est qu'il est bien agencé hein. On a des placards, ce qui n'existe pas forcément des fois dans le neuf. Voilà. Il est bien agencé. Les deux chambres à part c'est bien » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

« J'avais une cuisine qui n'était pas terrible du tout. Donc, là, on a apprécié quand on est arrivé d'avoir une cuisine potable » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

« j'ai rien à dire de négatif » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

« Ici ça me permet de pas mettre de rideaux, donc ça va être plus lumineux que ce que... pour que les gens voient chez moi, faut vraiment qu'ils le veuillent hein s'ils veulent regarder chez moi avec des jumelles ils peuvent. S'ils ont vraiment que ça à foutre » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

La superficie des appartements est citée comme un point positif par 3 copropriétaires, comme la présence des balcons.

3.4. Insatisfactions par rapport au logement : le bruit, le chauffage et la gestion des ordures ménagères comme points noirs

Un premier élément d'insatisfaction ressort particulièrement pour certains occupants, en fonction de la localisation de leur logement : **la question de l'insonorisation** (problème notamment avec des étudiants) et **du chauffage** (il fait froid)

Plusieurs enquêtés ont mentionné la tenue de fêtes dans la résidence dans des appartements appartenant à un propriétaire privé et mis en location auprès d'étudiants.

« ils faisaient de la fiesta toute la semaine, mais voilà, donc j'ai mis le holà avec le syndic. Parce que là, moi non, moi, je me lève à six heures du matin, ce n'est pas pour tous les soirs... » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Plus largement, l'immeuble est présenté comme mal insonorisé.

« au niveau sonorité, on entend quand même un peu les voisins quand ils marchent. (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)

« c'est relativement mal isolé phoniquement, on entend bien, mais je pense que c'est par les conduits que ça passe [...] Mais voilà, je pense que le bruit passe beaucoup par les..., des fois il y a des jours où autour des tuyaux le son passe beaucoup » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Nous y reviendrons plus spécifiquement dans le chapitre dédié aux relations de voisinage.

La question du chauffage est également pointée du doigt, d'autant que l'isolation thermique n'est pas très performante. Pour les appartements en pignon en particulier, la sensation de froid est importante et certains copropriétaires indiquent que les radiateurs chauffent mal.

« Il a l'air bien isolé au niveau température parce qu'il fait toujours vingt degrés aux alentours. Mais on a toujours une sensation de froid, comme si qu'il fait bien plus froid que 20 degrés. C'est très bizarre. Donc c'est pour ça que je suis toujours avec un pull sur moi, alors que généralement je suis toujours en T-shirt, quelle que soit la température. Mais là, il fait vraiment, comme si on avait l'impression qu'il fait 15 degrés aux alentours » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)

« C'est tous les étés et tous les hivers effectivement, il faut pleurer pour que ça allume la chaudière et on a froid dès que ça devient humide un petit peu, voilà [...] En trois heures, admettons que j'arrive pas à faire monter ma chambre en température, ok, mais je dis, à minima, quand je mets à fond, le radiateur devrait être bien chaud quand je mets les mains dessus et à chaque fois en octobre, novembre, le radiateur à cinq n'est pas bien chaud alors qu'il fait... Je pense que l'isolation ça doit être du D je crois. L'isolation elle est pas au top hein » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Un troisième point fait l'objet de critiques fortes : la gestion des ordures ménagères. Comme déjà évoqué, les containers enterrés sont sur un terrain qui appartient à Marina et non à la copropriété. Le terrain étant

ouvert, des personnes extérieures à la copropriété viennent déposer des déchets. Les copropriétaires parlent de « *dépotoir* », de « *gens qui passent avec leur voiture, qui s'arrêtent* ». Le gardien des immeubles de logements sociaux en face de la copropriété a pendant plusieurs années évacué ces ordures mais il a été réaffecté sur un autre site. Dès lors, les ordures s'entassaient. Pour l'un des enquêtés qui travaille à la ville, avec la réduction de la fréquence de collecte, cette situation ne devrait pas s'améliorer.

D'autres éléments sont évoqués mais font moins consensus. On relève ainsi des regrets quant à l'absence d'entretien des espaces extérieurs pour l'ancienne locataire occupante.

« c'est, ça devient, non, c'est pas, c'est pas entretenu comme c'était. C'est pas agréable pour les futurs propriétaires qui achètent et qui voient ça. Cet extérieur comme ça, c'est pas entretenu. S'il y a des bancs, c'est agréable d'aller dehors, pour ce petit espace vert, de s'asseoir, de profiter du soleil et que ça soit propre quoi [...] ils ont enlevé les jeux, mais il reste une pancarte qui est toute cassée. Le sol des jeux c'est même pas enlevé, c'est de la mousse qui est, quand il pleut, c'est dégoûtant. Non, c'est vraiment pas agréable » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

La question des balcons – présenté par certains comme un élément positif – est aussi cité en négatif par 2 propriétaires.

Le premier évoquera le fait qu'ils sont trop petits et que ses amis ne viennent pas manger chez lui l'été car il fait trop chaud. Il compare sa situation avec celle de ses amis qui ont tous une maison individuelle avec jardin (ce qui était sa situation avant son divorce). Il semble surtout regretter, sans le dire, l'évolution de sa situation résidentielle, perçue « négativement ».

« l'été il fait quand même très chaud. Alors si je connaissais que des gens qui vivaient en appartement, oui, parce qu'ils passeraient de très chaud chez eux, à très chaud chez moi, donc ça serait complètement possible. Mais là quand quelqu'un a un cerisier, un tilleul, machin, qu'il y a le barnum, un barbecue et qu'en juillet, alors qu'il fait 28 degrés sur mon balcon, je lui propose de venir manger alors qu'il peut manger sur l'herbe à l'ombre d'un arbre... (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Le second qui cite les balcons parle de son côté de problèmes techniques et notamment de fissures.

*Enquêté: **S'il y a peut-être un point noir, ce serait peut-être au niveau des balcons** où il y a... c'est un balcon où il y a une partie bondée et du coup, quand on regarde au-dessus, on voit qu'il y a une fissure. Enfin, une fissure, il y a un espacement sur toute la longueur. Je sais pas si c'est normal ou si c'est une usure du temps ou quoique ça soit, **parce que j'avais entendu avec mon ami qui travaillait à Marina, comme quoi il y avait certains balcons qui avaient été faits un peu à l'arrache** et qui s'étaient effondrés. Parce que bah coupes dans les budgets de la construction et ainsi de suite » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupants)*

3.5. Des projections dans le logement très différentes

D'un enquêté à l'autre, les projections dans le logement sont très différentes. Cela s'explique à la fois par les modalités/motifs d'entrée dans le logement mais aussi par le vécu au sein de la résidence.

Mme Hamouda a le souhait de revendre « *au bout de 5 ans* ». Elle dit avoir beaucoup souffert du bruit du fait de sa proximité avec les étudiants faisant la fête. Elle vendra ainsi dès qu'elle en aura « *le droit* » et s'orientera vers un logement où elle ne risque pas d'être exposée à des bruits de voisinage.

« Faut rester 5 ans. A partir que de 2023, je peux mettre, j'ai le droit de vendre. Je sais que je vendrai, hein. Ça, je vais le vendre après, parce que moi, je ne veux pas après avoir à faire à chaque fois. C'est fatigant quoi de toujours dire, bah dire les choses quoi. Donc voilà. Je partirai hein, c'est clair et net » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Cette question des « 5 ans » semble être un sujet pour d'autres propriétaires :

« ils [d'autres proprios] ont fini déjà leurs cinq ans parce qu'ils m'ont dit, y en a certains, ils m'ont dit, bah ça y est nous, on a fini nos cinq ans (rires), comme si on était en sursis. Ça y est, on a fini nos cinq ans » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Quatre des copropriétaires à l'inverse se projettent sur le long terme dans leur logement. C'est le cas de Mme Tilleul et de M. Valet, « jeunes » retraités, de M. Hamad qui vient d'emménager dans l'appartement occupé par ses parents et de Mme Mansouri qui vit avec son fils.

« on est très bien Il y a l'ascenseur, et même si on vieillit, voilà, on sait qu'il y a l'ascenseur » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

« Enquêtrice: L'idée est de vraiment rester, de rester ou vous êtes actuellement ? Enquêtée: Ouais, le plus longtemps possible, j'espère ». (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

« Je ne vais pas revendre cet appartement, ça va vraiment être mon domicile fixe ». (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupants)

« Enquêtée: Et je me dis même si je reste seule jusqu'à la fin de ma vie, et bah si je suis vieille et que j'ai pas de voiture bah, je peux quand même faire tout à pied. Parce que mon but, c'est pas de le vendre non plus, parce que j'aime bien » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Cette dernière n'exclut toutefois pas de mettre son appartement en location à un moment ou un autre, en particulier si elle ne travaille plus (elle évoque davantage un arrêt de travail que sa retraite) :

« il y avait toujours cette possibilité-là qui m'était offerte, si j'étais toute seule et que mon fils était pas là et que, voilà, je puisse le mettre en location dans dix, quinze ans, bah c'est toujours possible quoi. Tant que je bosse, c'est bon quoi. Mais on sait jamais. On ne sait jamais, je m'étais dit, bah, je sais pas, je suis en arrêt au boulot, enfin bref, tout peut arriver, à soixante ans, je pourrai mettre en location peut-être. Au lieu de le vendre » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

M. Pin vend son appartement mais cela est lié au fait qu'il s'installe avec sa nouvelle compagne. Sans cela, il serait resté dans son appartement :

« Donc j'ai... et de fait, moi je le disais, quoi qu'il arrive d'abord, je pensais, je pensais finir mes vieux jours ici. C'est-à-dire avec pas mal de travaux à faire, une fois que les enfants auraient été élevés et puis le logement payé. Cette cloison-là aurait dégagé, de manière à avoir plus de place parce que c'est exigu et puis on peut pas agrandir... Je reçois du monde je veux mettre la table, je peux pas pousser le canapé parce que j'ai la cloison. Ce qui a motivé mon départ, notre départ, c'est avec ma compagne l'envie de vivre ensemble. Alors on n'était pas pressés, mais comme à chaque fois qu'on n'est pas pressés, on trouve tout de suite » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Le cas de M. Pin est intéressant car il s'agit d'un enquêté rencontré quelques temps avant son départ de la résidence. Il indique avoir réalisé une plus-value à la revente qui équivaut à avoir habité « cinq ans gratuits ». Il est passé par un agent immobilier pour la vente de son bien et il indique qu'il n'aurait jamais proposé un tel prix de vente. Il dit avoir eu deux visites qui se sont soldées par deux offres au prix, sans négociation. Sa plus-value est de 35 000 €. Cet exemple interroge bien sûr quant à la vitesse à laquelle un bien issu du parc social se retrouve sur le marché privé à des prix qui peuvent rapidement s'élever.

ANGERS - Chapitre 3 : La gestion des logements et de la copropriété

Ce chapitre présente plus spécifiquement des éléments relatifs à la gestion de la copropriété, en revenant sur les postures et rôles des différents acteurs : l'organisme d'HLM, le syndic, les habitants copropriétaires. Pour ces derniers, il s'agit de se demander s'ils sont ou non des acteurs de la copropriété.

1. La place et le rôle du bailleur

1.1. Posture et rôle de l'organisme dans les copropriétés mixtes : point de vue de Marina

Cette partie a vocation à décrire comment le bailleur social se perçoit en tant que copropriétaire d'abord dans les copropriétés mixtes en général, puis plus spécifiquement au sein de la copropriété étudiée.

1.1.1. La place du bailleurs en AG : entre pédagogie et « suivre la majorité »

A la différence d'autres organismes du territoire, le parti pris de Marina consiste à adopter une posture de « copropriétaire comme les autres ». En ce sens, il s'agit d'aller dans le sens de la majorité et de se situer plutôt en retrait. L'organisme indique ne pas endosser le rôle de « leader », même s'il reste majoritaire sur un temps qui peut s'étirer.

« en général, on essaie de pas prendre trop de place, on n'est pas là pour monopoliser ou truster... même si souvent dans les mises en copro on reste majoritaire, [...] on n'est pas là pour se mettre les nouveaux proprios à dos donc on essaie de suivre la majorité, sauf si bien sûr on est n'est pas d'accord et là on essaie de faire valoir notre expérience pour trouver un consensus qui aille à tout le monde » (Responsable territoire, Marina, entretien)

L'idée de « ne pas se mettre à dos les nouveaux copropriétaires » révèle une posture de retrait de l'organisme qui peut être interprété diversement. Il peut s'agir en effet de laisser aux copropriétaires « leur » place et de ne pas entraver une dynamique collective qui pourrait naître. Mais cela peut aussi signifier que l'organisme – lorsqu'on sait que ce souhait est de vendre l'ensemble des logements – sort, en quelque sorte, déjà du « jeu ».

En dépit de cette place qui semble en retrait, l'organisme estime avoir un rôle pédagogique à jouer. Il s'agit notamment de faire le lien « *par rapport à leur ancienne posture de locataires [...] on leur [aux anciens locataires] fait bien comprendre qu'il faut qu'ils s'adressent au syndic* » (Responsable de site, Marina, entretien). Les anciens locataires peuvent en effet avoir le réflexe de continuer à s'adresser au bailleur social pour les problématiques de gestion. Cela renvoie à l'enjeu de sensibiliser les locataires en amont de la mise en vente.

Toutes les copropriétés ne sont toutefois pas dans la même configuration. Cela dépend bien entendu de la trajectoire des ménages copropriétaires, de leur rapport à la propriété et de leur éventuelle culture de la copropriété. Dans certains cas, les anciens locataires ont besoin de davantage d'accompagnement.

« ça dépend des AG, vous avez des locataires qui peuvent être au fait du système, qui prennent vite la main et qui se mettent tout de suite dans la position du proprio, d'autres où il y a plus de besoin d'être accompagnés, orientés sur les décisions, de comprendre comment ça fonctionne » (Responsable de site, Marina, entretien)

L'organisme estime par ailleurs avoir un rôle de « référent expert » : « les propriétaires ont souvent tendance à nous demander notre avis. Sur l'ensemble des AG que j'ai faites, avec le recul que je peux avoir,

c'était vraiment, et vous Marina, vous en pensez quoi ? » (Marina, Directrice adjointe de clientèle). Si la posture consiste donc à ne pas prendre trop de place, cela ne signifie pas pour autant que l'organisme n'est pas sollicité par les copropriétaires.

Pour la copropriété enquêtée, l'organisme semble plutôt en retrait. Lors de l'AG de 2022, il a semblé être à l'origine d'une réflexion sur le raccordement au chauffage urbain, impulsée plus largement pour son patrimoine. Une partie du patrimoine géré se situant à proximité de la copropriété, la question du raccordement a été posée. Ce choix n'a toutefois pas été défendu en AG et c'est un représentant de l'entreprise en charge de ce raccordement qui a présenté le projet. L'organisme s'est très peu exprimé à cette occasion. Si Marina peut être amené à jouer un rôle dans l'anticipation de travaux, au regard des PV d'AG comme de nos observations, ce n'est pas le cas pour la copropriété enquêtée.

1.1.2. Une présence en pointillé dans les conseils syndicaux

Des conseils syndicaux difficiles à investir du fait du volume de copropriétés

Interrogés sur la présence de l'organisme au sein des conseils syndicaux, les représentants de Marina indiquent que le bailleur n'est pas présent, sauf exception. Cette politique renvoie à l'augmentation du nombre de copropriétés mises en vente et dans lesquelles de fait l'organisme reste encore présent :

« Avant on était beaucoup plus présents dans le Conseil Syndical qu'aujourd'hui. C'est une question de volume : à un moment donné, c'est plus gérable, on y était presque systématiquement avant [...]. La personne qui gérait la vente faisait les AG et là on participait aux CS mais ça c'était quand on avait 3 bâtiments en copro ! On est restés dans certains cas parce qu'il y avait un besoin. Et derrière on n'avait pas le nombre minimum [de votants] pour les résolutions en AG. Mais ça reste aujourd'hui à la marge le nombre de sites où on est concernés par le Conseil Syndical » (Marina, directrice adjointe de clientèle, entretien)

Wilbur Wright ne fait pas partie des quelques copropriétés où l'organisme est encore présent. Interrogés à ce sujet, le responsable territorial dispose de peu d'éléments, ce qui témoigne d'une certaine mise à distance du fonctionnement de cette copropriété.

Enquêtrice : comment percevez-vous le rôle du conseil syndical ?

Enquêté : [blanc]. Est-ce qu'il y a déjà un CS là-bas ? Je sais même pas qui y est, je les visualise même pas... Mais encore une fois ça fonctionne, je pense qu'il y a un bon relais du CS sur la gestion de la résidence et quand on va en AG nous on n'est pas... ça se passe normalement, chacun est à sa place. On n'est pas sollicités plus que ça de par notre posture. C'est bien en place, donc c'est un bon exemple. Je considère que c'est le temps qui a fait que chacun a pu trouver sa place » (Marina, responsable territorial)

Dans les faits, comme nous le verrons, sur cette copropriété le CS n'est pas très actif et ne fait pas particulièrement le relais avec le syndic. Ce dernier estime d'ailleurs que sa mobilisation est plutôt limitée. Interrogé sur les difficultés que cela peut générer de ne pas être membre du CS, une représentante de l'organisme estime que ce n'est pas forcément un problème, réduisant la présence de l'organisme au CS à une réunion annuelle : « c'est simplement une réunion supplémentaire en amont de l'AG ». Pour autant, selon l'engagement de l'organisme, cela ne se limite pas qu'à cela. D'autres organismes du territoire ont en effet fait valoir l'enjeu de leur présence dans les conseils syndicaux jusqu'à estimer que leur rôle dépasse celui d'un membre de conseil syndical (« on peut dire qu'on fait le travail du syndic en fait »).

Un autre représentant de Marina reconnaîtra toutefois que le fait de ne pas être dans le conseil syndical et d'être « au même niveau » que les autres copropriétaires peut poser problème, notamment lorsque

des travaux importants sont prévus : « *quand on découvre les choses comme n'importe quel autre propriétaire, ça c'est plus compliqué* » (Marina, responsable territorial, entretien)

Des représentants dans les AG plus proches du terrain : une conséquence de la charge de travail

Comme évoqué, le nombre de copropriétés mixtes dans lesquelles Marina est engagé n'a de cesse d'augmenter. La montée en puissance des objectifs de vente couplée à la temporalité des ventes devrait accentuer encore cette tendance.

Au sein de Marina, une nouvelle organisation a vu le jour en janvier 2021. Cette dernière est présentée comme une nécessité compte tenu de l'augmentation de la charge de travail.

« on s'est rendu compte qu'on pouvait plus assumer, à un moment il fallait qu'on puisse répartir la charge tout simplement » (Marina, Directrice adjointe de clientèle, entretien)

Cette réorganisation amène davantage de proximité avec le terrain – ce que le syndic appelait de ses vœux – mais n'est pas justifiée sous cet angle.

« les choses ont changé puisque du coup tout au début, j'étais plutôt avec mon homologue du patrimoine, référent copro et on assistait aux AG et on faisait beaucoup de choses mais plus ça va, plus on a des copros et on a un petit peu délégué aux territoires, on va dire ça comme ça [...]. Trois niveaux sont aujourd'hui possibles, en fonction de l'enjeu. Pour la majorité des AG, « classiques », c'est le responsable clientèle qui s'y rend. Le responsable de territoire vient en appui et peut être présent sur les AG avec plus d'enjeux. Les plus délicates sont gérées par la directrice adjointe de clientèle » (Marina, Directrice adjointe de clientèle, entretien)

Des locataires pour lesquels le bailleur devient « un copropriétaire parmi d'autres »

Selon la posture de l'organisme là encore, le rapport aux locataires sera différent. Pour Marina, qui adopte plutôt une posture de retrait, la relation aux locataires peut se complexifier, les locataires se trouvant dans une situation inédite à laquelle ils n'ont pas nécessairement été préparés.

« les locataires sont habitués à avoir un service Marina en direct, c'est vrai qu'on rajoute un intermédiaire et les locataires ont du mal à comprendre, pourquoi il faut que j'attende telle période pour avoir ma régul' de charges, pourquoi les entreprises interviennent pas aussi vite qu'avant, pourquoi quand il y a des gros travaux, il faut que ça passe en AG, donc ça rallonge les délais aussi... Voilà c'est des choses qui sont différentes. En termes de gestion et on rajoute un interlocuteur, ils ont du mal [...] ils ont du mal à se dire que leur gestionnaire n'est plus garant des parties communes [...] ils ont du mal l'appréhender, qu'on n'ait plus la main et qu'on devienne un copropriétaire parmi d'autres » (Marina, responsable territoire, entretien)

Dans les copropriétés mixtes en effet, le gestionnaire Marina n'a plus la main : il transmet les demandes au syndic là où auparavant il pouvait passer commande. Cela a mécaniquement pour effet de réduire la réactivité.

De plus, les locataires se trouvent confrontés au fait que même si le bailleur soutient certaines de leurs demandes, elles ne sont pas nécessairement prises en compte :

« Même si vous êtes d'accord et que les autres copropriétaires refusent, ben voilà c'est la majorité qui l'emporte et ça les locataires ont un peu de mal à l'appréhender et à comprendre qu'il y a des choses qui peuvent être refusées ou des choses qui peuvent être faites différemment de ce que nous on peut exprimer » (Marina, responsable territoire, entretien)

Cette difficile appréhension de la nouvelle situation liée à la copropriété pour les locataires peut en effet aller jusqu'à générer un sentiment d'abandon pour les locataires. Certaines situations consubstantielles

au régime de la copropriété mixte sont mal vécues par les locataires et peuvent avoir des effets sur les relations de voisinage. C'est le cas en particulier des régularisations de charges.

« le souci ça va être principalement sur les réguls de charge parce que là où les locataires avaient l'habitude d'avoir une régul de charges toujours à la même période de l'année, en copro, vous êtes tributaires des exercices comptables donc 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre et forcément, ça décale les régul [...] Avec la pandémie, il y a des AG qui ne se sont pas tenues et des régul de charges qui n'ont pas été faites. Il peut donc y avoir des décalages dans une copro, avec certains qui se connaissent, un en copro et l'autre chez Marina, il a du mal à comprendre « pourquoi lui il a eu sa régul, moi je ne l'ai pas eue... ». C'est encore le système de la copro qui est spécifique et nous il faut qu'on ait les comptes pour pouvoir faire une régul auprès des locataires » (Marina, responsable territoire, entretien)

Ces éléments révèlent bien l'imbrication entre les éléments relevant de la gestion et ceux en lien avec le fonctionnement social et les relations de voisinage.

Pour la copropriété enquêtée toutefois, les représentants de Marina estiment que :

« C'est une résidence qui est dans un quartier prioritaire qui est à proximité d'autres patrimoines que l'on gère en direct. Après c'est une copro sur le fonctionnement qui ne pose pas de problème, les locataires ont bien compris, là ils ont bien compris qu'il y a un syndic et que lui gère tous les sujets de parties communes. Donc en termes d'accompagnement du locataire ou d'explications, ça fonctionne plutôt pas mal, ils ont bien compris le système » (Marina, responsable territorial)

Dans les faits, ce point de vue n'est pas tout à fait en résonnance avec les propos tenus par les enquêtés. Le discours selon lequel les locataires « auraient du mal à comprendre » interroge en tout cas sur la façon dont le passage en copropriété est présenté aux locataires. Nous verrons en effet que les locataires interrogées estiment ne pas avoir reçu d'informations précises sur les incidences du passage en copropriété (cf *infra*).

Les containers : LE sujet de la copropriété enquêtée

Pour Marina, le seul « sujet » sur la copropriété enquêtée relève d'une problématique liée à des containers. Historiquement en effet, des containers enterrés sont sur un foncier appartenant à Marina et ne sont donc pas sur l'assiette foncière de la copropriété. Des personnes ne résidant pas sur la copropriété déposent donc des ordures au niveau de ces containers. Si cette problématique a toujours existé, elle a pris une acuité particulière depuis qu'il n'y a plus de gardien sur le site. En effet, avant la mise en copropriété, un gardien était présent chaque jour et pouvait donc intervenir pour « mettre de l'ordre ». Avec son départ, un autre gardien d'un autre site a été positionné pendant quelques temps mais il a été réaffecté sur d'autres missions. Les amoncellements d'ordures n'ont plus été endigués et cela génère un réel mécontentement de la part des habitants.

La place et la posture de l'organisme au cours des premières années de la vie de la copropriété mixte est en tout cas un vrai sujet. S'agit-il de se placer en acteurs de la transition ? D'avoir un rôle de pédagogie ? De « leader » ? Ou au contraire de laisser la dynamique s'installer ? Quitte à ce qu'elle ne s'installe pas ?

1.2. Point de vue des habitants sur le rôle de l'organisme

1.2.1. Des copropriétaires pour lesquels le bailleur est un copropriétaire comme un autre

Concernant le rôle et le positionnement de l'organisme, les copropriétaires n'ont globalement pas un discours très fourni. Aucun copropriétaire ne dit avoir de contact avec l'organisme en dehors des AG. L'organisme n'est pas un interlocuteur, c'est bien le syndic qui est mis en avant :

« [au sujet de contacts éventuels avec Marina] ah bah non, nous, c'est le syndic nous. [...] Ouais, c'est le syndic directement voilà. Si c'est un message, c'est... on voit avec le syndic quoi. Bah Marina il est propriétaire comme nous en fait » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Mme Hamouda indiquera que l'organisme les a toujours suivis lors des votes, corroborant ainsi les propos des représentants de l'organisme : *« il nous a toujours suivis, on n'a jamais de contre-indication. Jamais eu de contre-indication »*.

1.2.2. Une présence de l'organisme qui peut rassurer certains copropriétaires, notamment issus du parc social

Interrogés de façon ouverte sur la présence de l'organisme d'HLM, deux enquêtés issus du parc social valoriseront sa présence, en tant que propriétaire participant aux travaux et en tant qu'entité en qui il est possible d'avoir confiance. Ainsi, pour M. Valet, ancien locataire HLM :

« [qu'il reste des locataires], je trouve, c'est bien, parce qu'il y a encore Marina qui... enfin y a Marina parce que comme ils ont des locataires donc ils participent quand même aux travaux et tout ça donc j'trouve ça bien, pour l'instant » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Mme Mansouri valorisera également la présence de l'organisme mais davantage comme un gage de sécurité : *« C'est une entité connue qui a fait ses preuves, qui ne va pas nous avoir, qui va pas nous faire un coup dans le dos donc ça, c'est rassurant »* (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM). Mme Mansouri est la seule enquêtée à avoir un discours de dénigrement des bailleurs privés – *« on ne peut pas leur faire confiance »* – qu'elle oppose aux bailleurs sociaux. Elle indique qu'elle n'aurait pas souhaité acheter dans le parc privé.

1.2.3. Un organisme jugé peu réactif en comparaison du syndic

Parmi les enquêtés, une copropriétaire était auparavant locataire de Marina au sein de la résidence. Ayant été locataire pendant plus de 30 ans, elle a une antériorité importante au sein de la résidence. Elle compare ainsi la réactivité de l'organisme lorsqu'elle était locataire et celle du syndic en tant que copropriétaire.

Enquêtée: Ah non, quand on appelait Marina, c'était pas pareil. [par rapport au syndic]

Enquêtrice: à quel niveau ?

Enquêtée: bah, quand on avait besoin de réparations ou quoi que ce soit, c'était plus long. [...] Il fallait souvent appeler plusieurs fois ou... (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

La trajectoire des autres enquêtés ne permet pas de confronter les points de vue. Tous soulignent toutefois la réactivité de la gestionnaire de la résidence (celle en poste au moment de l'entretien car ils seront plusieurs à critiquer les gestionnaires précédents).

1.2.4. Des informations qui ne redescendent pas vers les locataires

Un copropriétaire critique l'absence de communication de l'organisme envers les locataires, qui découvrent des décisions prises par l'assemblée générale une fois qu'elles sont appliquées.

« Par contre, c'est vrai que Marina se désengageant, c'est pour ça qu'il y a pas de communication vis-à-vis des locataires, parce que bon, on sent que Marina est parti vers d'autres ciex, donc Marina a les infos que lui donne le syndic mais fait pas forcément redescendre à ses locataires » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Il évoque par exemple la mise en place de détecteurs de présence ou encore le retrait de jeux pour enfants vétustes du parc de la copropriété.

« Enquêté: Voilà, bah ils ont accès, eux ils ont accès à Marina s'ils appellent hein, voilà, s'ils ont plus d'eau chaude bah ils appellent l'entreprise qui est sous contrat avec Marina pour tous les entretiens des parties privatives locatives. Mais sur ce qui sert, enfin les... c'est en discutant dans l'ascenseur que, vous voyez, ils n'ont pas par exemple, les locataires ne reçoivent pas le compte rendu de l'Assemblée Générale que Marina pourrait faire redescendre [...] Là par exemple, on a retiré les jeux parce que justement ils étaient vieux et cassés [...]. Il n'y a pas beaucoup de jeunes enfants dans la copropriété. C'était pas un investissement indispensable. Par contre, à un moment bah il y avait, dans le devis il y avait une option retirer le sol amortisseur et évacuer en déchetterie qui coûtait pratiquement autant que de retirer les jeux, on a choisi de le laisser quoi. Et les locataires semblaient pas du tout savoir ce qui se passait. Donc si y avait une marge de progression, ça serait peut-être que Marina pourrait proposer à ses locataires, au moins par mail, de transmettre les comptes rendus d'Assemblées Générales pour information » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

L'ancienne locataire occupante ayant acheté son appartement a en effet évoqué en entretien cette problématique du sol amortisseur. Lors du retrait des jeux, elle n'était pas encore propriétaire et elle témoigne de son incompréhension de la situation : *« Le sol des jeux c'est même pas enlevé, c'est de la mousse qui est..., quand il pleut, c'est dégoûtant. Non, c'est vraiment pas agréable »* (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

Cela renvoie plus largement à la relation entretenue avec les locataires, laquelle est, d'après les locataires – anciens ou actuels – de Marina interrogés, « distante ».

1.2.5. Un organisme jugé désengagé par les locataires

La locataire HLM interrogée est très « remontée » contre l'organisme d'HLM. Elle évoque des délais d'intervention dans les logements importants, qu'elle met en lien avec la vente, et le sentiment que l'organisme est « moins proche des locataires » :

« Oh bah oui, mais c'est long. C'est pas possible. [...] Là, j'ai une petite étagère sous l'évier, qui, par le poids, ou la vieillesse, pof, tout est tombé. Bon bah j'ai téléphoné, j'ai attendu trois semaines avant qu'on m'appelle pour me fixer un rendez-vous, qui est fixé pour dans un mois et demi. Faut pas être pressé. Qu'ils vendent, d'accord, mais je me suis dit, et nous on a, enfin on a cette sensation-là, que du fait qu'ils vendent, ils sont moins proches de nous, enfin moins proches de nous, et moins à obtenir quelque chose. Quand on pose quelque chose, on demande quelque chose, moi je sais que le chauffage, j'ai été obligée de téléphoner trois fois » (Mme Robert, locataire HLM)

Le discours de cette enquêtée sur la durée des interventions de l'organisme montre aussi qu'il y a là encore une méconnaissance des incidences du passage en copropriété. Elle dira ainsi de l'organisme : *« il faut vraiment se fâcher [pour obtenir quelque chose] ; parce que là, maintenant, quand vous pétez une ampoule du palier, vous attendez... 3 mois »* (Mme Robert, locataire HLM). Or, dans les faits, ce changement d'ampoule relève à présent des parties communes et implique donc le syndic. Mais ce type d'intervention pouvant autrefois être réalisée par le gardien, le passage en copropriété conduit à un sentiment de délaissement fort.

« Et notre sentiment, excusez-moi, je vous interromps, mais notre sentiment, c'est ce que nous disent mes voisines, on a bien l'impression qu'ils vendent pour avoir de l'argent et ils construisent ailleurs, ils en ont rien à faire ici. Parce que le jour où tout le monde va être parti, les vieux, hein ? Bah ça va être les propriétaires qui vont se démerder, excusez-moi l'expression, tout seuls.[...] on

n'est qu'un numéro maintenant. Et un numéro qui va en s'apetissant, ça va devenir de plus en plus petit [...].

« Un jour que j'avais, ah oui c'était mon Pass qui était abîmé, qui ne voulait plus marcher. Donc je suis allée pour qu'il me le remplace, ils me l'ont remplacé et m'ont demandé 45 euros. Ah nom d'une pipe, c'est parti, ma lettre, sur Internet. Où je leur ai dit qu'ils se foutaient de ma gueule. Pas comme ça mais enfin, c'était pareil. Et qu'ils seraient bien contents, quand je vais partir les pieds devant, de récupérer le garage, et d'augmenter les loyers » (Mme Robert, locataire HLM).

Dans les faits, au décès de la locataire, son appartement sera mis en vente mais cet extrait est porteur d'une charge émotionnelle forte et d'un vécu difficile de la situation (dont l'organisme n'a probablement pas connaissance !).

1.2.6. La question des agents de proximité et de l'entretien

Ce sentiment de désengagement est très nettement lié au fait que lors de la mise en copropriété d'immeubles de Marina, les gardiens présents sur les sites ne sont pas maintenus dans leur fonction, sauf exception.

Sur l'ensemble des copropriétés au sein desquelles Les Deux Terres gèrent encore des logements, 2 bénéficient du maintien du personnel de proximité qui prend la forme d'une convention de mise à disposition au syndic. Ce maintien s'explique à la fois par la taille du site, la complexité de sa gestion, sa localisation en QPV et la nécessité de maintenir du lien social :

« Ce sont de gros ensembles immobiliers où c'est nécessaire qu'on garde la main en termes d'entretien et de présence sur site. On pouvait pas couper comme ça le lien de proximité avec nos locataires [...] là on l'a maintenu parce qu'il y a des enjeux derrière, en termes d'incivilités, ça nécessite qu'on ait un relais sur le terrain, notamment en lien avec les gestionnaires et aussi pour le syndic » (Marina, responsable territorial, entretien)

Cette décision est prise en amont et ne fait pas l'objet d'échanges avec les copropriétaires. Dans certains cas, cette suppression est sur-anticipée et ce n'est pas sans conséquence. En effet, sur un des immeubles gérés par le syndic, le gardien a été affecté sur d'autres bâtiments avant la mise effective en copropriété, ce qui a généré un mécontentement des locataires :

« on a eu un loupé sur un immeuble qui devait passer en copro en 2020. Le gardien a été arrêté le 31/12, la copro n'est pas passée au moment où on le pensait. Quand j'ai eu l'AG jeudi, ils m'ont bien dit, on a eu deux mois avec personne et les locataires n'étaient pas contents »

Pour des questions de coûts, le bailleur mutualise ses gardiens sur ses immeubles : *« la copropriété ne pourrait pas se payer un employé d'immeuble »*. Les locataires de leur côté ont le sentiment que leur bâtiment est moins bien entretenu alors que leur niveau de charges ne baisse pas :

« ce qui revient, c'est que les parties communes sont moins bien entretenues quand on est en copro que quand on était avec le bailleur social, que ce soit Marina ou d'autres. Je gère aussi des immeubles [d'autres organismes] et les locataires ne comprennent pas parce qu'eux paient toujours les mêmes charges et n'ont plus les mêmes prestations. Le propriétaire va mieux le comprendre, parce que lui c'est ses charges, mais les locataires je ne pense pas que leurs charges baissent en fait... » (Marina, responsable territorial, entretien)

Là où le gardien prenait en charge l'entretien des parties communes et intervenait pour plusieurs incidents au cours d'une même journée, en copropriété mixte, le système n'est plus le même.

« quand vous habituez les occupants à nettoyer derrière vous, une bouteille de menthe qui explose dans l'escalier... [...] Quand vous êtes dans une copro avec une société de ménage, c'est plus du tout pareil : quand une bouteille a explosé, si personne nous le dit, on va pas sur les copro une fois

*par jour, si personne le dit, on peut pas missionner l'entreprise et si une personne nous le dit, l'entreprise va facturer, car ça fait pas partie de l'entretien courant, le fait de nettoyer le sirop de menthe qui a coulé sur toutes les marches, ça fait pas partie de l'entretien courant, **donc tout ça fait que c'est différent** » (Les Deux Terres, responsable copropriété).*

L'exemple pris toutefois et la façon de l'amener tend à révéler que la gestionnaire estime que les occupants peuvent aussi se prendre en main et être plus attentifs aux parties communes. Il n'en demeure pas moins vrai que les locataires font le constat d'une moindre réactivité.

Sur la copropriété enquêtée, le départ du gardien s'est donc fait avec la mise en copropriété. Les copropriétaires ont donc pris acte de cette situation, au moment de leur arrivée.

Enquêté: Le gardien, il était logé là au rez-de-chaussée en bas [...] Il était sur place quoi et dès que c'est passé en copropriété bah ils ont supprimé le gardien quoi.

Enquêtrice: C'était un choix du coup de Marina en fait ? Qui n'a pas spécialement été discuté avec les nouveaux copropriétaires ?

Enquêté: Tout à fait (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Cette situation est mal vécue à la fois par l'ancienne locataire occupante devenue propriétaire et une locataire HLM interrogée. Mme Robert, locataire HLM d'environ 80 ans, regrette le départ du gardien pour le soutien qu'il pouvait apporter : « *alors que maintenant, on se débrouille* ». Mme Tilleul, locataire occupante ayant acheté son logement, met surtout en avant la question de l'entretien à la fois des espaces extérieurs et des parties communes.

Enquêtrice: vous avez, j'imagine, connu une période au début où il y avait peut-être un gardien ou une gardienne ?

Enquêtée: Oh que oui, il nous manque.

Enquêtrice: Ah oui ?

Enquêtée: Ah oui, parce que c'était beaucoup mieux entretenu, les extérieurs.

Enquêtrice: C'est vrai ?

*Enquêtée: Ça j'en ai parlé à [la gestionnaire des Deux Terres] d'ailleurs. Parce que sur l'extérieur, on avait des jeux d'enfants. Il y en a qui les ont cassés, ils ont tout enlevé, ça n'a pas été remplacé. Après les bancs, ils sont dans un tel état qu'on ne peut même plus s'asseoir dessus. C'est très très sale, **c'est pas entretenu comme avant**. Non, c'est... Même dans le hall d'entrée et tout, c'est abîmé, l'ascenseur, c'est tout abîmé quoi, c'est plus ce que c'était.*

Enquêtrice: D'accord.

Enquêtée: Le concierge était vraiment là pour faire des petites choses qui étaient vraiment... c'était agréable quoi. [...] Lui, il lavait les bancs au karcher une fois par an, il les repeignait, c'était vraiment agréable quoi [...] Parce qu'en fait le concierge, il habitait notre immeuble au rez-de-chaussée. Donc il était toujours là. [...] Quand il y a des trucs qui n'allaient pas, on avait affaire à lui tout de suite (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

Elle dira toutefois que les autres copropriétaires ne semblent pas vivre les choses aussi mal qu'elle, même si la question des containers a été exposée par plusieurs copropriétaires.

« Parce qu'avant il y avait des vide-ordures qu'ils ont supprimés parce que maintenant, c'est plus aux normes, donc on a des conteneurs enterrés là. Et bon, il y avait notamment les gens qui déposaient des encombrants. C'était une catastrophe. Avant le gardien, il les enlevait, il s'en occupait et maintenant, on est obligés de passer par le syndic pour faire venir une entreprise privée pour pouvoir rentrer les encombrants. Donc ça, c'est le gros problème » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Mme Tilleul s'est ouverte de la question d'un employé d'immeuble au syndic qui lui a rappelé que cela entraînerait une nette augmentation de charges (ce à quoi elle semble prête a priori). Ce sujet n'a en tout cas pas jusqu'à présent été mis à l'ordre du jour d'une assemblée générale et semble prendre une acuité particulière pour les locataires encore en place ou les propriétaires anciens occupants.

1.3. Point de vue du syndic sur le rôle de l'organisme

Le point de vue du syndic sur le rôle de l'organisme est concordant avec celui énoncé par l'organisme et par les habitants.

1.3.1. Un organisme qui suit la majorité

Interrogé sur le positionnement du bailleur, le syndic confirme que Marina est plutôt dans l'optique de suivre la majorité.

« Marina là-dessus a une politique, c'est de suivre la majorité. Donc l'année dernière donc on a eu le Conseil Syndical, on a discuté des différentes résolutions et en fait on a fait [...] une pré-AG officielle. Donc on a discuté avec les quelques proprios qui étaient les membres du Conseil syndical, on a discuté des résolutions, des orientations à prendre et après j'ai dit à Marina, voilà, la tendance est de voter pour là, de voter contre là et ils ont voté, ils suivent en fait et ils n'imposent pas leur volonté » (Les Deux Terres, gestionnaire copropriété)

Comme déjà évoqué, cette posture consistant à ne pas imposer de volonté peut aussi traduire un certain attentisme ou du moins le fait que l'organisme ne porte pas particulièrement de vision pour la copropriété, notamment du fait de ses perspectives de retrait à terme, du fait d'un objectif de ventes de 100%.

1.3.2. L'enjeu d'interlocuteurs proches du terrain

Au regard de la présence aux AG, pour le syndic, « il faut des interlocuteurs plus proches du terrain », notamment des chefs de secteur « le chef de secteur, la personne qui encadre les employés d'immeuble et les gardiens, est beaucoup sur le technique, eux ont la connaissance du patrimoine, des locataires, après c'est en train d'évoluer chez Marina, **nos interlocuteurs de demain ne seront pas les mêmes** » (Les Deux Terres, gestionnaire). L'organisme a en effet confirmé qu'avec la montée en charge des ventes, un redéploiement des personnes assistant aux AG a été réalisé, amenant des interlocuteurs effectivement plus proches du terrain.

1.3.3. La suppression du gardien : une difficulté pour les locataires confirmée par le syndic

Comme évoqué précédemment, Marina fait le choix de supprimer les gardiens des sites mis en copropriété. Le syndic confirme que pour les locataires, « c'est très dur » et met en avant le rôle social que les gardiens peuvent avoir.

*« nous dès que ça passe en copro, l'employé d'immeuble est réaffecté et on prend un contrat avec une société. C'est très dur pour les locataires qui sont devenus proprios qui étaient habitués à un employé d'immeuble qui sans être là à 100 %... **mais c'est une présence, il passe régulièrement, il a des missions que la société de nettoyage n'a pas, notamment, voilà il va faire remonter des infos, va discuter avec les gens.** Parce que la société de nettoyage, elle passe son coup de balai, la serpillère et elle repart, on lui demande pas d'établir une relation et ça c'est ce qui manque » (Deux Terres, responsable de copropriété, entretien)*

1.3.4. Une communication avec le bailleur parfois défaillante

Lors de l'entretien, la gestionnaire rencontrée indique que l'organisme ne communique pas toujours les informations en temps et en heures et qu'il est assez difficile d'avoir un interlocuteur. La responsable gestion évoque ainsi le cas d'une vente réalisée en février 2020 dont elle n'a été informée qu'en octobre : *« alors je leur dis, dès qu'il y a un compromis, un premier compromis, il faut me dire car 3 mois après à peu près, ça va passer en copro »*. Dans le même temps, elle indique : *« je suis mal à l'aise aussi pour dire faut faire comme-ci comme ça, je n'ai pas de pouvoir de décision chez les bailleurs »* (Les Deux Terres, Gestionnaire copropriété, entretien)

1.3.5. Une communication avec les locataires à peaufiner

Sur le rapport et les relations entre les locataires et l'organisme, le syndic confirme que les locataires ne disposent pas de suffisamment d'éléments de connaissance quant aux incidences du passage en copropriété.

« Quand ils [les locataires LLS] nous sollicitent pour une ampoule de grillée, on prend la demande mais à un moment, ils ne savent plus à qui s'adresser, on leur rappelle que leur interlocuteur privilégié, c'est le propriétaire (...) Je pense qu'après c'est quelque chose de nouveau pour les bailleurs, je pense que les bailleurs ne communiquent pas assez envers les locataires de ce changement de statut, du fait que des décisions ne vont plus pouvoir être prises, un gardien qui n'œuvrera plus, un contrat d'entretien avec des entreprises extérieures, plein de choses à dire, à communiquer [...] je pense qu'on doit accompagner les nouveaux copropriétaires, mais on doit aussi accompagner les locataires » (Deux Terres, responsable gestion)

Cela confirme donc l'enjeu et la nécessité pour l'organisme d'HLM, en lien avec les services ventes, de s'assurer que les locataires sont bien au fait des évolutions liées au passage en copropriété. Si cela peut prendre du temps en amont, notamment pour toucher l'ensemble des locataires, cela permettra nous semble-t-il, un gain de temps par la suite et endiguera les vécus potentiellement difficiles pour les locataires. Il s'agit ainsi de ménager une transition « en douceur » pour limiter les résistances au changement.

2. La place et le rôle du syndic

Tout comme nous avons présenté la place et le rôle de l'organisme, nous concentrons cette fois notre attention sur la place et le rôle du syndic, telles qu'il les conçoit lui-même d'abord, puis telles que perçues par les habitants.

2.1. Vision du syndic sur son rôle

2.1.1. La gestion des copropriétés vue par le syndic

Les entretiens avec la responsable du pôle copropriétés et la gestionnaire de la copropriété Wilbur Wright font ressortir plusieurs éléments quant à la vision qu'a le syndic de son rôle dans les copropriétés issues de la vente HLM. Des éléments relatifs aux éventuelles spécificités de la gestion de copropriétés mixtes émergent également de ces entretiens

Pour la gestionnaire interrogée, le rôle du syndic consiste d'abord à *« agir dans l'intérêt du syndicat des copropriétaires »*. Elle évoque en particulier le *« désir de travailler ensemble »* [avec les copropriétaires], qu'elle présente comme un élément facilitateur de son travail. Elle semble donc lier son action de gestionnaire à la posture des copropriétaires.

« Pour moi, la gestion d'une copro, qu'il y ait ou pas un Conseil Syndical, c'est travailler avec les proprios, on n'est pas là pour travailler contre eux, on est là pour agir dans l'intérêt du syndicat des copropriétaires. On travaille mieux quand il y a un désir de travailler ensemble » (Gestionnaire de copropriété, Les Deux Terres, entretien)

Les enquêtés soulignent toutefois que l'on peut avoir le sentiment de ne faire que gérer des problèmes. De fait, au quotidien, le rôle du syndic peut revenir à cette gestion des urgences sur les différents sites gérés.

« Après le mauvais côté, c'est qu'on a l'impression des gérer des problèmes toute la journée. C'est vrai que c'est un problème avec moi-même, j'ai besoin de reconnaissance donc je me casse la tête pour essayer de satisfaire tout le monde : donc parfois ça marche et c'est génial, quand on reçoit un mail de remerciements, c'est rare, mais quand ça arrive ça fait tellement du bien, mais souvent on a quand même, c'est ce qu'on disait, les gens appellent pour dire qu'il y a un problème, donc c'est vrai que du coup, c'est parfois un peu plus compliqué » (Gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien)

Ce vécu n'est bien entendu propre qu'à l'enquêtée interrogée et il est difficile de dire si elle l'applique à la gestion de copropriétés en général ou à la gestion des copropriétés mixtes. Nous ne disposons pas d'éléments permettant d'étayer ce sentiment. Il peut toutefois être mis en lien avec la trajectoire de l'enquêtée qui ne se destinait pas au métier de gestionnaire de copropriétés et a appris le métier « sur le tas », à la faveur d'une opportunité. Elle dira aussi ne pas savoir si elle va rester longtemps sur son poste, ayant dû renoncer à un projet d'installation en famille à l'étranger au moment du Covid.

La responsable du pôle copropriété, sans mettre l'accent sur la gestion de problèmes au quotidien, indiquera que la gestion d'une copropriété mixte représente 20% de temps « en plus » par rapport à une copropriété non mixte.

Cela s'explique, selon elle, par plusieurs éléments, pas toujours aisément objectivables :

- L'accompagnement des copropriétaires

En premier lieu, compte tenu des trajectoires de certains acquéreurs, pour une part issus du parc social et pas nécessairement familiers du fonctionnement d'une copropriété, il peut être nécessaire de les accompagner plus spécifiquement.

- L'accompagnement des locataires

En lien avec les éléments présentés plus haut et relatifs au fait que les locataires ne sont pas forcément bien informés et sensibilisés aux enjeux du passage en copropriété, le syndic peut être amené à accompagner les locataires dans la transition vers ce qui pour eux relève d'un nouveau système.

« si un locataire du bailleur nous appelle, on va pas raccrocher, on va quand même écouter mais on lui explique bien que nous on peut pas prendre de décisions à la place de son propriétaire [...] voilà, c'est... un accompagnement à faire aussi bien des locataires que des copropriétaires » (Gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien)

Dans les faits, le syndic se voit contraint de gérer une méconnaissance des locataires qui pourrait – en théorie du moins – être prise en charge en amont. De ce point de vue, on peut en effet concevoir que cela prend du temps.

- Des « comportements différents »

Un discours relatif à des comportements dans le logement social qui seraient différents nous a également été livré, à la fois par la gestionnaire de la copropriété enquêtée et la responsable du pôle gestion. Elles comparent l'une et l'autre leur activité à celle qu'elles avaient dans le privé.

« on a des comportements qui sont différents par contre. C'est pas parce qu'on est locataire HLM qu'on est le plus mauvais car il y a aussi des propriétaires qui ont les mêmes comportements ; mais

on va dire qu'on a plus de manque de respect et d'incivilités que dans les copro classiques »
(Gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien)

« On n'a pas ces actes de vandalisme répétés sur une même copro dans le privé, ça peut arriver partout, mais ça ne va pas se reproduire tous les jours, là on en est à on répare et le lendemain c'est cassé. J'ai un collègue qui est parti, je pense qu'il est parti car il était épuisé de ces gestions un peu particulières quand même [...] gérer des copro dans le logement social, des fois il faut s'accrocher » (Responsable pôle gestion, Les Deux Terres, entretien)

Comme nous ne disposons pas de statistiques sur cet aspect-là, ces discours sont difficilement objectivables.

- Une gestion supplémentaire pour les comptables.

La gestionnaire estime en outre que le travail des comptables est plus important : questionnaire à compléter en amont de la vente, saisie des ventes, recherche d'informations. De plus, du fait de difficultés que peuvent avoir les néo-copropriétaires à comprendre les décomptes annuels, le syndic rédige un rapport de gestion « pédagogique ».

« Souvent, quand ils reçoivent leur premier décompte annuel où il y a des interrogations, ils ne comprennent pas tout, c'est compliqué car on parle de l'immeuble, et pas de sa situation personnelle. Il faut jongler entre les documents, parce qu'en plus, les annexes comptables, quand vous êtes pas comptable, c'est un peu compliqué. Nous ce qu'on fait, on insère un rapport de gestion, on résume les éléments comptables, la situation de trésorerie, là où on a fait des économies, des dépenses exceptionnelles, etc., on essaie d'expliquer pour que ce soit plus facile à comprendre » (Responsable pôle gestion, Les Deux Terres, entretien)

- Un rythme de vente intense

Les gestionnaires soulignent également qu'au regard de leur précédente activité dans le privé, le rythme de vente dans les copropriétés issues de la vente est plus intense. Elle évoque un ratio de 1 vente par an dans le privé contre 5-6 dans les copropriétés issues de la vente. Dans les faits, si les premières années, plusieurs ventes peuvent avoir lieu chaque année, au fil du temps, ce rythme tend à s'alléger comme l'ont révélé les données RPLS auxquelles nous avons eu accès.

2.1.2. Une communication qui pourrait être améliorée

Si l'organisme a évoqué communiquer auprès des locataires pour annoncer la mise en vente, il n'y a toutefois pas à proprement parler de réunions de présentation de la copropriété, de son fonctionnement, lors du passage en copropriété mais aussi à d'autres moments, au fur et à mesure des ventes. Les Deux Terres reconnaissent que cela pourrait constituer un axe d'amélioration :

« Dans les améliorations qu'on pourrait apporter, on pourrait proposer des réunions de présentation de la copro [...] c'est vrai qu'on pourrait penser organiser des réunions de présentation de la copro, comment ça fonctionne, parties communes, parties privatives. On n'a jamais testé mais on pourrait faire une réunion par trimestre où on convierait tous les nouveaux copropriétaires par trimestre » (Deux Terres, responsable gestion)

2.1.3. Wilbur Wright : une copropriété « facile » à gérer

La gestionnaire de la copropriété Wilbur Wright dira quant à elle que les copropriétés du logement social se gèrent « comme des copropriétés classiques ». Telle que décrite par la gestionnaire, la copropriété enquêtée ne connaît pas de grosses problématiques liées à la gestion, à l'exception d'un point noir concernant la gestion des ordures.

D'après la gestionnaire, il n'y a pas d'impayés de charges sur cette copropriété. Elle dira d'ailleurs ne rencontrer aucune difficulté de gestion sur l'ensemble des immeubles qu'elle gère et ne pas engager de procédures pour impayés. Cela constitue d'ailleurs pour elle qui a travaillé auparavant chez un indépendant un élément de surprise :

« Que ce soit Wilbur Wright ou tous les immeubles que je gère, les gens paient c'est impressionnant. Après, certains qui auront un peu de retard, mais il n'y a pas de procédures pour impayés et ça c'est... ça me... Est-ce que du coup les gens se disent on a pu acheter... Souvent, ce sont des gens qui font de gros sacrifices et derrière ils sont responsables et ils n'essaient pas de resquiller. C'est étonnant. Là où j'ai travaillé ailleurs...chez un indépendant à Grasse, avec des copropriétaires sur Cannes principalement, hé ben.... Ce ne sont pas les gens qui gagnent le moins qui payent le moins...C'étaient aussi bien des propriétaires occupants que des propriétaires bailleurs qui ne payaient pas. Ce sont des pratiques... (sourir). Là, les quelques impayés qu'on, ce n'est pas de la mauvaise foi ou de la mauvaise volonté » (Deux Terres, gestionnaire).

Les copropriétaires interrogés confirmeront ses dires, même si deux d'entre eux diront ne pas disposer d'éléments sur ce point.

Comme déjà évoqué, le point noir relève de la plate-forme de containers enterrés.

« Le problème qu'on a sur Wilbur Wright, c'est qu'on a une plateforme de container enterré...et ce n'est pas spécifique à cette copro. Et souvent ça...les gens jettent de la voiture ou je ne sais pas, mais ça s'entasse autour. Les copropriétaires saturent de ça...et donc il y en a qui revendent. C'est LE problème sur la copro. Donc il y a pire. Ces containers sont sur un terrain qui appartient à Marina, la copro a un droit d'usage. Avant, le gardien de la cité Beauval à côté venait enlever tout ça, mais il a été réaffecté ailleurs et les gens continuent leurs mauvaises habitudes. Au début, on me l'a signalé. Moi au début je suis arrivée, je me suis dit, c'est pas la copro donc on va voir avec la ville pour enlever. Après, j'ai compris que c'était Marina donc on est en discussion avec Marina pour trouver une solution, pour faire un passage régulier, un peu comme faisait le gardien, mais par une société privée, pour retrouver un peu de sérénité » (Gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien)

Cette problématique de gestion a bien été soulignée par les habitants (cf supra). Elle n'avait pas nécessairement été anticipée en tant que telle par l'organisme. Si au départ du gardien, un autre gardien s'est occupé du sujet, sa réaffectation – dont les motifs ne nous ont pas été exposés – a de fait (re)donné à voir cette problématique.

De son côté, le syndic ne pousse pas les copropriétaires à employer quelqu'un :

« ça c'est un choix [la suppression gardien]. Après il y en a, je leur dis si vous voulez on peut étudier la possibilité, donc je leur dis on fait un devis, mais sachez que c'est une salariée, soumise au droit du travail. En France, c'est compliqué d'être employeur, si vous n'êtes pas contents, il faut licencier. Donc en général ils abandonnent l'idée mais ça les travaille » (Gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien)

2.2. Vision des habitants et relations

Les copropriétaires sont d'une manière générale satisfaits de la gestion par le syndic au moment de l'entretien.

2.2.1. Un changement récent de gestionnaire qui est salué

Quatre propriétaires indiqueront que le changement de gestionnaire est bienvenu car la personne précédemment en poste ne « faisait pas l'affaire ».

Enquêtrice : Et vous justement, dans la relation finalement aux Deux Terres, vous diriez que ça se passe comment ?

Enquêté: Ah c'est très bien, moi, j'ai aucun problème avec madame R.

Enquêtrice: Elle n'est pas là depuis très longtemps c'est ça ?

Enquêté: Non, justement, ça nous a fait du bien parce qu'avant y avait une personne qui était avant elle..., ce n'était pas ça quoi.

Enquêtrice: Ah oui ?

Enquêté: Elle, on lui envoie un mail, dans la journée elles nous répond quoi.

Enquêtrice: Et avant, c'était pas trop le cas ?

Enquêté: Non pas du tout.

Enquêtrice: Pas de suivi.

Enquêté: Non, y avait pas de suivi. (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Enquêtée: Oui, depuis qu'il y a des nouvelles personnes qui sont là depuis peu, je trouve que c'est bien. Madame R. par exemple, elle est bien réactive, oui, c'est bien, j'aime bien (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

*Enquêtée: Des fois, je me disais, bon ça part dans tous les sens, donc je m'abstenais et puis voilà. Et très peu de temps après, ils ont changé de personne. Et la personne par contre qu'a menée, très bien [l'AG Teams]. C'est pas facile de mener ça par Teams sachant qu'on a que deux propriétaires qui sont là quoi. [...] on a quand même fait voilà, point par point, on a échangé là-dessus [...] elle a bien géré [...] les premières Assemblées Générales, alors ça, c'est plus du feeling hein, la personne qui menait... Je trouvais qu'elle menait ça, franchement [...] **mais la dame qui menait la barque, je me dis, bon**, j'ai jamais eu à vivre dans une, enfin dans une Assemblée Générale, j'avais acheté une maison donc forcément... [...] Donc je me dis, bah, je ne connais pas, je vais découvrir, j'observe. **Mais ça partait dans tous les sens.** Il n'y avait pas de... Donc je me suis dit, bon, soit, tu connais pas, tu verras... voilà » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).*

Enquêté : « À un moment, il y a eu un raté, ils ont refait monter une assistante en chargée de... [...] ils ont fait monter quelqu'un en responsable de copro. Voilà, je lui disais « bah on peut peut-être faire ceci, cela »... Et je ne suis pas sûr que la personne ait bien compris ou je ne sais pas si elle s'en foutait et cetera mais j'ai jamais eu de réponse sur ce point-là. On avait des..., enfin elle répondait pas beaucoup, on savait pas si c'est parce qu'elle avait pas la réponse, si c'est parce qu'elle savait pas ce qu'elle devait répondre. Celle qu'on a en ce moment elle est très réactive et très diplomate » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Les autres copropriétaires n'ont soit pas suffisamment d'antériorité pour comparer ou se diront satisfaits de l'ensemble des gestionnaires qui se sont succédés : « les deux personnes étaient très bien, les deux personnes d'avant étaient très bien et celle qui est aujourd'hui est très bien aussi » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM).

Plusieurs souligneront toutefois l'importance du turn-over des gestionnaires, que l'on peut lier aux conditions d'exercice du métier.

« J'en ai eu trois en cinq ans, la première je lui reproche pas parce qu'on sentait que... Elle nous disait d'ailleurs que normalement c'est, je sais plus, que je dise pas de bêtise, je me demande si c'est pas, une centaine de copros, enfin ou 80 copros qu'elle suit en chargée de copros et que là elle était à plus de 100 – 120 [...] Elle faisait ce qu'elle pouvait » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

La gestionnaire indiquera avoir eu des remarques sur le sujet :

« Il y a eu pas mal de changements en 2020. J'ai eu des remarques là-dessus. Il y a une personne qui est partie début 2020, elle a été remplacée jusqu'en novembre 2020, et jusqu'à mon arrivée, ce sont des collègues qui ont pris le relais. Ils ont eu trois quatre interlocuteurs en 1 an de temps ». (gestionnaire copropriété, Les Deux Terres, entretien)

2.2.2. Des relations ténues au syndic et peu de visions quant à son rôle

Selon les copropriétaires, la connaissance du syndic est variable. Alors que certains citeront la personne en charge de la gestion, d'autres indiquent ne plus se souvenir du nom du syndic et de la gestionnaire actuelle : *« C'était une nana de la... Comment s'appelle déjà l'agence ? ».*

Interrogés sur les échanges qu'ils pouvaient avoir avec le syndic, peu font état d'échanges fréquents. Mais cela est surtout à mettre en lien avec le fait qu'il n'y a pas de difficultés particulières.

L'une des copropriétaire dira avoir écrit un mail au syndic du fait d'une problématique de bruit par les étudiants qui a été communiquée au propriétaire bailleur concerné. Une autre dira avoir des échanges avec la gestionnaire « de temps en temps », en l'occurrence le matin même du fait d'une panne d'ascenseur. Les autres diront que s'ils ont un problème ils peuvent appeler ou envoyer un mail mais cela se produit rarement : *« Après, c'est des personnes qu'on voit une fois par an au final hein »* (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Il y a toutefois une certaine réserve à contacter le syndic : *« Ils vont dire, c'est toujours la même qui se plaint (rires) »* (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante). D'autres diront qu'il ne faut pas être dans l'impatience. Cela renvoie surtout à une posture qui consiste à ne pas estimer que tout est dû aux propriétaires. Sur d'autres terrains, le constat sera très différent :

*« Moi, j'avais eu un souci au niveau de l'interphone qui fonctionnait, qui fonctionnait pas. J'avais déjà entendu parler de ça à la première Assemblée Générale, quand j'étais arrivée il marchait très bien puis après, il marchait plus. Je me suis pas pris la tête, j'ai attendu l'Assemblée Générale d'après, parce qu'en général, les gens qui viennent à la maison, bon, bah on a les portables hein. J'ai demandé à changer, ils sont venus, ils ont changé et puis bon point quoi. C'est pas quelque chose d'infaisable quoi. **Donc je pense qu'il faut pas être dans l'impatience** »* (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Les membres du conseil syndical ont davantage d'échanges du fait de la préparation des AG mais cela reste très ponctuel.

Ainsi, sur cette copropriété, les relations avec le syndic sont ténues et se limitent à quelques problématiques de gestion courantes ou aux AG et à leur préparation. Cela renvoie à la posture des habitants qui revendiquent peu de choses. Au regard des autres terrains, il nous semble que cela est à mettre en lien avec leur trajectoire et avec ce qu'ils projettent dans l'accession à la propriété.

D'une manière générale, les copropriétaires n'ont pas particulièrement de vision quant au rôle du syndic, la posture qu'ils souhaitent etc. Seule une avancera quelques éléments : le métier de syndic doit aussi être pourvu d'une dimension « humaine » :

« Quand c'est justifié, quand la personne prend parti pour les habitants qu'ils soient locataires ou propriétaires, quand c'est justifié, moi, je trouve que c'est bien parce que ça donne aussi une image de la personne qui est humaine et qui se met dans l'empathie. Le gestionnaire qui fait, qui fait de l'administratif, du coup il n'y a pas d'humain, donc forcément, c'est moins intéressant » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Pour les autres habitants, locataires du privé comme locataire HLM, le syndic n'est pas une entité connue.

2.2.3. Un syndic jugé réactif

Les copropriétaires mettent globalement en avant la bonne réactivité du syndic et la possibilité de le joindre. Cela s'applique comme évoqué précédemment à la gestionnaire rencontrée au moment du terrain.

« Et en achetant, on a besoin de maîtriser quand même, parce que c'est notre, nos fonds quoi en fait. On paye des choses, on sait pas comment, on a du mal à savoir, avoir des informations. Là, on peut appeler, il y a quelqu'un, il y a un bureau, il y a un comptable, il y a un voilà, ce que j'ai déjà fait [...] non c'est super bien géré, franchement. Là-dessus, c'est ni trop ni assez. En même temps, l'idée, c'est, son rôle, c'est de gérer la copropriété, pas de gérer l'humain. Vous voyez ce que je veux dire » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

« Un syndic plutôt pas mal. Faut leur botter le cul de temps en temps, mais ça avance. Là par exemple la chargée de syndic elle est réactive, elle percute » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Mme Tilleul, ancienne locataire occupante se dit satisfaite de la gestion par le syndic qui, selon elle, fait preuve de réactivité, à la différence de Marina quand elle était locataire : *« Ah non, quand on appelait Marina, c'était pas pareil »*. Elle évoque ainsi une panne d'ascenseur qui s'est déclarée le matin même de l'entretien, son appel au syndic et le fait que le réparateur soit venu dans la matinée. Dans le même temps toutefois, elle critiquera certains éléments, relatifs à de petites réparations.

Les autres points évoqués par l'enquêtée sont plus « anecdotiques ». Ils n'en demeurent pas moins importants pour elle, dans son rapport à sa résidence.

Enquêtée: Oui, c'est quand même abîmé. L'ascenseur rayé et tout, un petit coup de peinture, c'est pas grand-chose pourtant. [...] Ils ont enlevé une barre de seuil au quatrième étage, ou je suis, qui était abîmée parce qu'il y avait une vis, elle se relevait sur le côté, ils l'ont enlevée, mais ils l'ont jamais changé, des choses comme ça [...] Comme j'ai parlé l'autre jour à madame R. aussi quand je l'avais vu. Sur les boîtes aux lettres, on a des numéros qui correspondent à notre appartement.

Enquêtrice: D'accord.

Enquêtée: là, ils sont tout effacés, y'a plus rien. Elle me dit ah oui, c'est pas grand-chose à faire. Bah oui, mais j'aimerais bien avoir une suite » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

3. Les copropriétaires, acteurs de la copropriété ?

Dans cette dernière partie, il s'agit de s'interroger sur la capacité des copropriétaires à être acteurs de la copropriété et sur leur posture de copropriétaires. Des éléments tirés des entretiens avec le bailleur et le syndic seront mis en regard avec les entretiens réalisés avec les habitants.

3.1. Posture de copropriétaires

Une partie des copropriétaires avait déjà un parcours dans l'accession mais le plus souvent en maison individuelle. Les autres n'avaient pas été familiarisés avec les modalités de fonctionnement d'une copropriété et comme déjà évoqué, ils diront ne pas avoir bénéficié d'un accompagnement particulier.

3.1.1. Une connaissance partielle de l'évolution à terme de la résidence

Le déroulé du processus de vente n'est pas appréhendé par l'ensemble des habitants. Si certains diront *« visiblement Marina essaie de se débarrasser de ses logements »* (M. Hamad), d'autres auront un discours

révélant qu'ils n'ont pas conscience que l'organisme cherche à vendre l'ensemble des logements. Ainsi, Mme Mansouri dira que si le bailleur social se désengage, « on deviendra une copropriété lambda » et que donc elle partira : « *si je gagne rien à rester ici, je ne vais pas m'attacher à un bien, à un moment donné...* ». Tel qu'elle le présente, c'est un risque mais pas un horizon.

3.1.2. Une certaine participation aux AG...

D'après la responsable du pôle gestion des Deux Terres, globalement « *faut pas qu'on se plaigne, je pense qu'on a une certaine participation aux AG* ». Elle indique qu'au cours de sa carrière de gestionnaire aux Deux Terres (depuis 2008), il lui est arrivé une seule fois de ne pas avoir suffisamment de copropriétaires pour signer son contrat de syndic. Le Tableau 18 récapitule les présences (copropriétaires représentés inclus) depuis 2015. Le taux de participation oscille entre 50 et 80%. Une seule des copropriétaires interrogée (ancienne occupante) dira spontanément que le taux de participation aux AG n'est pas suffisamment élevé « à son goût ». Les autres évoqueront une participation correcte et ne semblent pas en demande d'une participation plus forte.

Si l'on regarde ensuite par copropriétaire les taux de participation, on constate que certains d'entre eux ne sont jamais présents ni représentés. Ils sont 7 dans ce cas (avec des dates d'arrivées variables). Il s'agit pour l'essentiel de propriétaires bailleurs, qui n'habitent pas toujours sur Angers.

Depuis la mise en copropriété et en prenant en compte l'ensemble des copropriétaires, quelle que soit leur date d'arrivée dans la copropriété, un tiers d'entre eux a participé à l'ensemble des AG (ou ont été représentés).

Tableau 18. Participation des copropriétaires aux AG

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1 absent	2 absents	5 absents	4 absents	7 absents	9 absents	13 absents	12 absents	14 absents
4 présents	6 présents	5 présents	13 présents	16 présents	18 présents	15 présents	18 présents	19 présents
80% de présents	75% de présents	50% de présents	76% de présents	69% de présents	66% de présents	53% de présents	60% de présents	57% de présents
5 coprop.	8 coprop.	10 coprop.	17 coprop.	23 coprop.	27 coprop.	28 coprop.	30 coprop.	33 coprop.

Source : PV d'AG

Tableau 19. La participation en AG

Taux de participation aux AG (en %)	Nombre de copropriétaires	% de copropriétaires
100	11	33
80-90	5	15
70-80	3	9
60-70	2	6
50-60	1	3
40-50	0	0
30-40	0	0
20-30	3	9
10-20	1	3
0	7	21
Total général	33	100%

Source : PV d'AG

*Lecture : 21% des copropriétaires n'ont jamais participé à une AG et n'ont pas été représentés.
11 copropriétaires, soit 33%, ont participé à toutes les AG ou ont été représentés.*

3.1.3. « Des copropriétaires qui n'osent pas dire qu'ils sont perdus » et qui découvrent leur rôle

Pour le syndic, d'une manière générale, sur l'ensemble des copropriétés gérées, « *la moitié* [des copropriétaires] *ne comprennent pas ce que je dis* » (responsable du service gestion, Les Deux Terres, entretien). Toutefois, alors qu'elle mène des AG depuis 2008, elle relève qu'un seul copropriétaire a indiqué être « complètement perdu ». Elle estime que la proportion de copropriétaires peinant à suivre les échanges est dans les faits nettement supérieure.

L'organisme HLM confirmera qu'il est nécessaire de faire plus de pédagogie que dans les copropriétés « classiques ».

« vous pouvez avoir des copro bien structurées avec un Conseil Syndical, un formalisme déjà en place, une forme de rituel, qui n'est pas très présent dans nos copropriétés, parce qu'il y a des gens qui découvrent un peu, donc on fait beaucoup de pédagogie plus que de fonds des dossiers...on a plus des échanges sur les résolutions, des explications sur le fonctionnement, beaucoup de rappels sur le rôle de chacun ; je me suis pas présenté tout à l'heure mais moi je suis du syndic de base et les échanges sont tout autres que ce que je pouvais connaître par le passé, parce qu'il n'y a pas cette expérience sur la copropriété, on tricote très peu les problèmes de fonds. Le réflexe qu'on a souvent des locataires qui sont devenus propriétaires, c'est de ramener à des choses qui concernent leur logement à titre individuel c'est pas du tout l'objet de l'AG de parler de ces problèmes personnels » (Responsable territorial, Marina, entretien)

Si cet enjeu de pédagogie est mis en avant à la fois par l'organisme et le syndic, pour la copropriété enquêtée, nous n'en avons pas relevé les modalités concrètes. L'organisme semble plutôt en retrait lors des AG. De son côté, si le syndic semble attaché à ce que chacun comprenne, notre temps de présence sur le terrain ne permet pas de mesurer effectivement ses actions.

Du côté des habitants, les avis sur le déroulement des AG et la posture de chacun font ressortir plusieurs points.

Mme Hamouda indique ainsi que les copropriétaires ont tendance à voter « sans regarder » (elle fait référence à un devis pour installer des crochets dans le local vélo). Elle estime aussi que certains copropriétaires posent des questions « autres que celles qui étaient prévues ». Elle le dira de façon bienveillante mais soulignera le fait que certains sont en décalage avec l'objet de l'AG.

M. Pin, qui a déjà eu un parcours d'accession et revend son logement pour s'installer avec sa compagne estime que les nouveaux propriétaires n'ont pas connaissance des enjeux, « [qu']ils ne maîtrisent pas les dossiers en AG, ils sont timides, même paumés ».

« Alors je pense que ça doit être certains par timidité au moment du vote on regarde ce que vote le voisin, il y a personne, enfin à part ma collègue, je sais pas si vous l'avez vu [Mme Hamouda] [...] Oula, oula, alors là, elle envoie hein [...] ça envoie, ça envoie du lourd hein. Quand elle en balance un elle, c'est façon scud hein. Non, à part elle qui est capable de prendre des positions on sent que... Les autres sont paumés. Après les Assemblées Générales, ça va très vite hein, des fois je peux te dire, on est rendu à quelle page là, dites la page. Parce que quand on égrène les postes de dépenses, voilà, tak, alors vous c'est votre truc mais eux, je vois les autres perdus qui regardent quelle page on est mais ils osent pas interrompre hein » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Nos observations lors de l'AG de 2022 viennent appuyer ce point de vue. Lors d'un vote pour la raccordement au chauffage urbain, plusieurs ménages ont montré qu'ils avaient du mal à comprendre les enjeux. Ils ont effectivement voté en se regardant et certains diront à l'issue du vote « si j'avais su, j'aurais voté contre ».

Pour lui, les copropriétaires votent contre lorsqu'ils constatent que cela va coûter de l'argent. Cela renvoie pour lui à une méconnaissance du fonctionnement de la copropriété.

À l'ordre du jour de ma première Assemblée Générale, c'était marqué voilà, devis pour mettre un portail plein où voilà, du coup, il aurait fallu enjamber un truc d'un mètre quatre-vingts pour accéder au parc. Donc c'est mis aux voix, donc je me suis dit si le devis a été demandé, c'est que ça a été discuté avant hein, j'avais jamais fait partie de copro, donc qui est pour, hop moi je lève la main et puis j'étais tout seul à lever la main parce que les gens ont remarqué qu'en demandant un devis, et bien c'était payant. C'était payant hein de faire des travaux, ah oui, oui, donc tout le monde était, faut faire des travaux, faut faire des travaux, et quand ils voyaient que c'était eux qui allaient payer les travaux, et bah là tous les propriétaires qui avaient demandé le devis, contre. [...] Les gens qui étaient peut-être des anciens locataires se disaient à l'ancienne, comme si c'était le syndic qu'allait payer et quand ils se rendaient compte combien ça allait coûter... » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Pour l'organisme HLM, cela renvoie aux difficultés que peuvent avoir les copropriétaires à se projeter et à relativiser les montants des travaux. Plus largement, c'est là encore une certaine méconnaissance du fonctionnement de la copropriété qui est pointée en creux.

« Ils ont du mal à se projeter, mais bon c'est normal...après c'est humain, c'est pareil, mais quand vous présentez des travaux, ils voient tout de suite le gros montant. Après c'est une façon de présenter les choses, il faut ramener à leur quote-part, si vous présentez 10 000 euros, ça va peut-être leur coûter que 50 euros, ils ont du mal à comprendre ça aussi, « bah non c'est trop cher, je fais pas de travaux » bon voilà il faut remettre en perspective par rapport à ce que ça va leur coûter réellement. C'est une façon de présenter les choses » (Marina, responsable territorial, entretien)

L'organisme s'interroge toutefois sur la capacité des copropriétaires à assumer à terme des travaux nécessaires et notamment à anticiper :

« financièrement on sent bien dès le départ quand on met en copropriété que c'est un sujet traité, ça discute beaucoup des charges aujourd'hui courantes, ce qui est normal, mais maintenant dans l'avenir, on sait qu'il va y avoir des gros travaux et je ne sais pas comment ça va être appréhendé

par ces propriétaires-là qui ont malgré tout, des petits budgets, enfin des ressources modestes puisque c'est l'objet » (Marina, responsable territorial)

Nous avons pu interroger un copropriétaire qui n'avait participé à aucune AG au moment de l'entretien. Son discours révèle qu'il s'agira bien là d'une « découverte » et qu'il n'a pas été sensibilisé ni par l'organisme, ni par le syndic.

« J'ai reçu un document il n'y a pas longtemps, c'est-à-dire il y a deux jours, je crois. Je ne l'ai pas encore lu. Pour des décisions, c'est une Assemblée Générale ou je sais pas quoi, il y a des décisions à prendre, où j'ai un vote en tant que propriétaire. Donc après, c'est la première fois que j'ai ça donc je sais pas du tout comment ça va se passer, comment c'est à l'intérieur ou autre, j'ai pas encore lu le document. Il y a visiblement des trucs à signer. Donc c'est une première pour moi. C'est une découverte et on verra ce que ça donne » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupants)

Cette absence de sensibilisation peut avoir des conséquences sur le parcours résidentiel des copropriétaires. L'un des enquêtés évoque le cas d'une personne qui a acheté mais a revendu rapidement car elle ne pouvait pas assumer les charges de copropriété. Si nous ne disposons pas d'autres témoignages en ce sens, cela semble tout à fait possible.

« Elle a oublié [une nouvelle copropriétaire] de demander les questions essentielles, date du dernier ravalement de façade, date des derniers travaux d'étanchéité de la terrasse. Les deux gros postes budgétaires dans une copro quoi [...], j'dis les locataires qui se sont mis, je payais 500 balles de loyer, je vais prendre des mensualités à 500 balles et qu'ont oublié qu'en étant propriétaire, ils payaient des charges de copro qu'ils ne payaient pas quand ils étaient locataires. Ça va piquer pour eux. Et elle était complètement dans ce cas-là et d'ailleurs elle a revendu [...] déjà avec 100 euros de plus en moyenne de charges de copro par mois, ça tirait, re 100 euros de plus ça le faisait plus quoi » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

3.1.4. Une conscience collective réduite qui n'engage pas de dynamique réelle pour la copropriété

Dans l'ensemble, les copropriétaires de cette copropriété semblent ne pas avoir développé de réelle conscience collective. Est-ce là un effet de position sociale ? De trajectoires ?

Peu le diront en ces termes mais on ne relève pas d'indices qui révéleraient l'existence de cette conscience collective. Seule Mme Mansouri critique un certain individualisme. Elle estime, classiquement, que chacun vient parler de ses propres problèmes. Elle pointe l'enjeu de trouver un équilibre entre la prise en compte des demandes de chacun et la nécessaire conscience collective.

*« Puis chacun doit prendre aussi ses responsabilités parce que quand je suis arrivée ici, y avait une jeune fille, bah qui est partie il y a deux ans maintenant, que j'ai rencontrée à l'Assemblée Générale qui avait des problèmes dans son appartement, il faisait froid, le chauffage fonctionnait pas, c'était humide. Moi, je vis pas ça dans mon appart. **Donc elle était en horreur de la copropriété, de plein de choses.** Bah, en fait, c'était à elle de faire remonter. Voilà. Elle était à l'Assemblée Générale, elle disait ce qu'elle avait à dire, c'était la seule qui disait ça donc forcément elle était pas entendue parce que ça paraissait complètement... Mais voilà, elle a fini par vendre. Bon, bah, voilà, c'est son choix. Mais ça, ça m'appartenait pas [...] **Et puis quand bien même ça soit vrai, je veux dire, il suffit d'aller gérer ça avec la copropriété** [elle désigne le syndic en réalité], c'est pas la peine d'en faire une affaire d'État et de dire ça à tous les habitants. On a tous des problèmes en fait, faut juste pouvoir gérer quoi, c'est tout » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).*

En termes de dynamiques de travaux sur la copropriété, les copropriétaires impulsent directement peu de choses de leur côté. Ce sont davantage le syndic ou le bailleur qui sont à l'initiative de travaux. La

gestionnaire de la copropriété estime ainsi que les copropriétaires ne sont pas dans une dynamique de travaux ou de mise en mouvement. Si des gros travaux ont été réalisés, c'est lié à un sinistre. Elle estime toutefois que cela n'a rien de spécifique à cette copropriété.

*« On va dire qu'on est sur de l'entretien courant, là bon on change les néons du garage, on met des détecteurs dans les locaux vélo pour l'éclairage, voilà c'est pas... **on fait pas des folies**, je pense que à terme un bon ravalement serait pas mal. Eux le produit des antennes doit aller en charges et travaux. Ils ont refait l'étanchéité d'un des bâtiments, ce sont des gros travaux qui sont rendus obligatoires par un sinistre mais ils ont pas... Mais ça c'est vraiment de façon globale, on a du mal à voir loin, c'est quelque chose d'assez courant, c'est difficile pour les gens... on a rarement des demandes de copropriétaires, ou de CS qui disent on va essayer de voir sur 5 ans, 10 ans. C'est un peu au jour le jour, au fur et à mesure que les choses arrivent. Mais c'est un peu dommage, surtout qu'aujourd'hui on pense à la rénovation énergétique des immeubles » (Gestionnaire de la copropriété, Les Deux Terres, entretien).*

Ainsi, parmi les sujets depuis 2015, on peut relever :

- Crochets dans le local vélo
- Des LED dans les parties communes
- Travaux d'étanchéité de la terrasse car des infiltrations dans les appartements (évoqué par la majorité des copropriétaires)
- Individualisation des compteurs pour le chauffage :

« ça s'est fait l'année d'après qu'on est arrivés, parce que c'est vrai qu'on payait des charges, on avait des personnes âgées qui habitaient à côté bah, ils étaient toujours à fond, ils chauffaient à 28, 29, et toute la collectivité payait quoi. Et là, on paye ce qu'on dépense (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

- Le raccordement au chauffage urbain. Cela a été impulsé par l'organisme qui raccorde les immeubles qu'il gère et qui se situent en face de la résidence. De ce point de vue, le vote à l'unanimité est assez étonnant. Tout portait à croire au moment de l'AG qu'une partie des copropriétaires s'abstiendrait ou voterait contre. De nombreuses questions ont été posées sur le coût, l'intérêt de ce raccordement, plusieurs critiques se sont d'ailleurs exprimées (à bas bruit plutôt). Mais les copropriétaires semblent avoir interprété l'engagement de l'organisme dans cette démarche pour son patrimoine comme une forme de nécessité pour la copropriété.
- Travaux de réparation de la terrasse

La gestionnaire estime aussi que le syndic pourrait réaliser des études mais cela reste difficile faute de temps :

« Peut-être que nous aussi si on avait un peu plus le temps, pareil on gère un peu au jour le jour, c'est des immeubles où ce serait intéressant d'étudier des travaux mais on n'a pas le temps » (Deux Terres, gestionnaire)

Le conseil syndical n'étant de son côté guère moteur, la dynamique de la copropriété reste limitée (cf infra).

3.2. Les copropriétaires et la gestion (rôle, motivations, le conseil syndical)

Sur Wilbur Wright, il y a un conseil syndical depuis 2018 seulement. Auparavant, le faible nombre de copropriétaires ne le « justifiait » pas. Trois personnes se sont portées volontaires d'emblée. A l'issue du terrain, une nouvelle copropriétaire intégrait le CS suite au départ de l'un des copropriétaires membres

du CS et qui a vendu son appartement. Quelles sont leurs motivations pour en faire partie ? Quel est leur rôle ?

3.2.1. Les membres du conseil syndical : quelles motivations

Compte tenu du nombre de personnes concernées, leurs motivations seront présentées successivement. Mme Hamouda, au CS depuis 2018, comptable de formation et issue du parc social est d'abord dans une logique gestionnaire. Être au CS ouvre la voie à la possibilité de faire des économies. Elle revient de nombreuses fois au cours de l'entretien sur la question des coûts et sa volonté de chercher le « meilleur prix », qui s'apparente surtout au prix le plus faible.

« j'ai toujours dit tiens, j'irai au conseil syndical. Parce que j'aime bien voir ce qui se passe, régler les problèmes, s'il y a des problèmes ou autre, vérifier les comptes. Mais ça, c'est dans ma nature hein, gestion, gestion, gestion [...] Voilà bah le but, c'est essayer de toujours réduire. [...] J'ai fait quand même dire, on va changer au niveau du tarif pour l'espace vert. J'ai dit, c'est cher pour ce qu'ils font en plus. Donc je leur ai donné des noms, on va, il faut faire des devis pour savoir voilà. Bon bah, on a trouvé moins cher, pour essayer de trouver des trucs... [...] Parce que nous on fait une réunion avant de faire les syndicats [les AG] vous voyez. On regarde les trucs, mais j'ai dit bon bah là, on pourrait trouver peut-être à moins cher, donc »

Dans ses relations avec le syndic, elle pourra aller jusqu'à demander au syndic de ne pas présenter des devis qu'elle juge trop élevés. Elle estime qu'il y a un risque pour que les copropriétaires « se trompent ». Cela renvoie aussi à la conception qu'elle a du rôle des autres copropriétaires.

« Je lui ai même dit, [au syndic] je lui dis, faut pas présenter le devis parce que je savais que les gens allaient se tromper et mettre oui » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Elle conçoit son rôle aussi comme un appui au syndic, notamment pour proposer des entreprises :

« [sur le rôle] Bah c'est pour aider aussi parce que c'est vrai que des fois [...] Essayer de trouver, si des fois, on connaît nos connaissances personnelles d'entreprises, et puis après le syndic fait les demandes de devis puis après, là, on peut... C'est un partage de connaissances et je trouve ça bien hein parce que c'est vrai que le syndic ne peut pas non plus tout connaître » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Monsieur Valet, au CS depuis 2018, ancien agent de la ville d'Angers et ancien occupant du parc social, présentera son engagement au conseil syndical surtout sous l'angle des travaux. Il évoque une commission travaux à laquelle il appartient. Sa présence au CS lui donne le sentiment d'être impliqué dans la gestion de l'immeuble, ce qui semble le valoriser.

« Bah déjà pour, d'avoir les infos, de faire partie du syndic, moi ça m'a toujours, voilà, savoir comment ça se passait quoi. Et puis avoir des infos, des travaux et tout. [...] ça me plaît bien. Des fois, il y a des visites de sécurité, tout ça, donc madame R. me demande si je veux y participer, bah oui, je me sens impliqué quoi » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Il semble toutefois y avoir un décalage entre la perception de son rôle et la réalité. En effet, il dira :

« Moi, je fais partie de la commission, je fais partie d'une commission, je crois que c'est Travaux, une commission de la copropriété et les gens ils viennent me voir parce que tiens, il y a ça qui marche plus, il y a ça qui marche plus donc je suis un peu le référent de l'immeuble » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Or, aucun autre habitant ne mettra en avant cette notion de référent en faisant référence à M. Valet ni même indiquera se tourner vers lui pour d'éventuels problèmes.

M. Pin, permanent syndical à la ville d'Angers, dira que son engagement au CS est lié à sa volonté d'avoir un droit de regard et de ne pas être uniquement dans une posture de contestation.

« Bah pour avoir un droit de regard sur ce qui se passe quoi. Parce que ce que je reproche justement, que ce soit dans le monde professionnel ou associatif ou copro, c'est que tout le monde gueule dans son coin mais personne pose les questions » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Toutefois, il ne souhaite pas s'engager de façon trop importante et ne se conçoit pas comme « le représentant des habitants ». Sa posture vient de fait interroger le rôle du conseil syndical et de ses membres.

« j'ai jamais cherché trop non plus à devenir un peu... Il faut que je fasse une pause d'ailleurs, déjà je suis représentant syndical au boulot, je ne vais pas être représentant des habitants, pfiou, ça veut dire que... Si je donne mon numéro de portable, si je donne mon adresse mail, si tout le monde vient sonner à la porte pour le bureau des pleurs, les cahiers de doléances, j'vous dis, là je vais passer mes soirées » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

M. Pin souhaite malgré tout rentrer dans le CS de sa nouvelle copropriété, surtout du fait que les autres propriétaires ne sont pas occupants. Il estime ainsi que ces derniers peuvent ne pas être impliqués dans la copropriété.

*« Donc **je veux rentrer forcément dans le conseil syndical** parce que c'est une copro où c'est pas des propriétaires résidents. Donc ils s'en foutent un peu. [...] Donc voilà, de voir ce qui se passe. Surtout que c'est pas un moment insurmontable hein » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)*

Mme Mansouri, nouvelle propriétaire, rejoint le CS en 2022, suite au départ de M. Pin qui vend son appartement. Au moment de l'entretien réalisé en 2021, elle dira ne **pas avoir de contacts avec le CS**. Elle en identifie les membres tout en disant « je me rappelle plus comment ça s'appelle, ceux qui sont censés faire une pré-AG ». Elle insiste sur le fait de ne vouloir prendre la place de personne.

Enquêtrice: vous avez envisagé d'avoir un rôle, vous dans le conseil syndical par exemple ?

Enquêtée: Ça peut, ça peut.

Enquêtrice: Pour le moment, vous en avez pas de particulier ?

*Enquêtée: Non, non, non, parce que c'était déjà pris. **Je respecte aussi l'ancienneté des personnes et les rôles qu'ils ont pris un moment donné**, donc tant qu'ils en ont pas marre entre guillemets ou que le mandat se termine, bah il faut patienter aussi. Mais moi quand je suis arrivée ici bah j'ai fait pas mal de trucs, enfin j'étais déléguée de conseil de classe pour mon fils par exemple. J'ai fait de l'animation dans le, dans son centre de, enfin footballistique. Donc voilà, je suis déjà...*

Enquêtrice: Impliquée aussi par...

*Enquêtée: Pas mal investie ouais, donc l'année dernière, bah ça s'était terminé, donc l'année dernière, j'étais libre et cette année, je suis libre. **Donc si ça doit se présenter, ça me pose aucun problème**. Mais la nana qu'on a eu dans Teams elle m'a dit oh oui oui, je vois que vous êtes bien investie, vous pourriez faire quelque chose. **Voilà, on me fait la même proposition, je dis y a aucun problème. Dans le respect de ceux qui sont déjà présents en fait** (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).*

Notons que deux d'entre eux diront « syndic » à la place de « conseil syndical ». Si cela peut être interprété comme un lapsus, il y a en tout cas de la confusion.

« je fais partie du syndic. Je suis représentante » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

« Bah déjà pour, d'avoir les infos, de faire partie du syndic, moi ça m'a toujours, voilà, savoir comment ça se passait quoi. Et puis avoir des infos, des travaux et tout » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

A la différence d'autres sites, le conseil syndical ne semble pas fonctionner comme une équipe. Il n'y a pas réellement de relations entre les membres du CS. Ils ne connaissent pas tous le nom des autres membres. Les deux membres masculins critiqueront en tout cas Mme Hamouda : l'un dira qu'elle a mauvais caractère et qu'elle est très critique (« elle envoie du bois »), l'autre qu'elle cherche toujours à rogner sur les dépenses et qu'elle est désagréable avec le syndic :

« je ne sais plus comment elle s'appelle. Mais elle est toujours en train de râler... [...] Je vois les mails qu'elle envoie à madame R., ah j'dis non...[...]. Par exemple, sur le chauffage, « ça fait x fois que je vous demande de monter le chauffage... ». C'est marqué en rouge ». (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Deux des copropriétaires interrogés feront part de leur absence d'envie de participer au conseil syndical. Mme Tilleul n'a, au moment de l'entretien, participé qu'à une seule AG. Elle semble attachée à l'idée d'être propriétaire et au paraître des parties communes et de l'extérieur. Elle se positionne plutôt dans une logique individuelle de rapport à la (co)propriété. Elle a notamment beaucoup investi la possibilité de réaliser des travaux dans son appartement. Par ailleurs, plutôt que de passer par le CS, elle appellera directement le syndic en cas de problème (ex : panne d'ascenseur). Elle dira que c'est ce qui lui dit de faire l'une de ses voisines qui est au CS. Elle indique ne pas « du tout avoir envie d'en faire partie ».

Un nouveau propriétaire, fils d'occupant, ne souhaite pas s'impliquer dans le CS (qu'il n'identifie d'ailleurs pas à ce stade).

« Enquêtrice: D'accord. Vous êtes pas renseigné sur... vous auriez des velléités d'y participer ou pas ?

Enquêté: Je crois que j'avais reçu un mail, comme quoi comme il y en avait un qui était partie de l'Assemblée, il m'avait proposé d'être, de faire partie du conseil. Et j'ai pas donné suite parce que ça ne m'intéressait pas.

Enquêtrice: vous n'avez pas forcément envie d'y consacrer du temps.

*Enquêté: Non, et puis j'ai pas forcément le temps d'y consacrer non plus. C'est une tache en plus, non. J'aurais été plus social, plus administratif, sûrement ça ne m'aurait pas dérangé, mais je suis novice là-dessus, donc... **Complètement néophyte, je n'aurais pas été à l'aise et puis je ne saurais pas de quoi discuter ou quoi que ce soit.** C'est pas ma place. C'est pour ça que j'ai pas donné suite » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupants)*

En tant que nouveau propriétaire, il se met des barrières, ne se sentant ni compétent, ni légitime. Cette attitude n'est pas spécifique à cette copropriété. Le syndic indique en effet : « ça fait un petit peu peur, ils savent pas trop ce que c'est après quand c'est tout neuf pour eux.. peut-être qu'avec le temps ça peut venir » (Deux Terres, gestionnaire copropriété)

3.2.2. Rôle perçu et rôle vécu des membres du CS

Les trois membres du conseil syndical ont été interrogés lors de l'enquête.

Mme Hamouda résume en trois points le rôle de membre du conseil syndical (elle dira « délégués syndicaux ») :

- préparer les AG

- vérifier les comptes « on nous envoie les comptes avant, on regarde, voilà. Et puis on discute ensemble s'il y a des choses »
- être l'interlocuteur des autres copropriétaires : « Sinon, ils [les copropriétaires] peuvent nous dire à nous, nous, on peut noter et puis on en parle au syndic et puis après voilà, ça sera retransmis quand on fera l'AG. Ça, c'est notre rôle aussi d'être l'inter... Voilà, l'interlocuteur... »

Toutefois, elle dira toutefois que peu de copropriétaires les sollicitent, faute de connaissance.

« il y en a très peu qui viennent, parce qu'en fait je pense qu'il y en a très peu qui doivent savoir qu'on est là ou ils n'ont pas de demande. Et ceux qui viennent me demander, c'est parce qu'on se connaît, donc voilà. Bah je pense que tout le monde ne sait pas forcément que y a moi, Mme Hamouda, voilà, qu'il y a M. Pin, qu'il y a... voilà, je pense » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Sur ce point, il y a une contradiction avec les propos d'une autre propriétaire qui dira que Mme Hamouda l'invite à contacter le syndic directement et à ne pas passer par elle en tant que membre du CS.

M. Valet met l'accent sur le rôle du CS dans le cadre des travaux, en amont desquels le syndic lui demande son avis. La question des travaux semble central pour lui – c'est d'ailleurs le seul à évoquer une « commission travaux » – il n'évoquera pas l'éventuel rôle de relais ou d'interlocuteur que le CS pourrait jouer auprès des autres copropriétaires.

Ce dernier mentionne toutefois le fait d'avoir, aux côtés du syndic, donné des explications aux locataires après le départ du gardien. Il n'exposera pas les modalités concrètes de ces explications.

M. Pin de son côté évoquera un rôle de « filtrage », dans le choix des travaux à engager et des entreprises à solliciter. Il critique en cela la première AG à laquelle il a assisté où « *il y avait je sais pas, 30 points inscrits à l'ordre du jour avec des devis plus farfelus les uns que les autres* ». Ainsi, le CS peut être amené à proposer directement des entreprises :

« Il y a des choses ou tout de suite, on a même proposé, là c'était Mercier...je sais parce que c'est l'entreprise de..., l'ancienne entreprise du mari d'une collègue, c'est Mercier Paysage qui tondait. Les trois du conseil syndical on a dit on peut peut-être prendre une entreprise de réinsertion parce que c'est que de l'herbe, c'est pas de la pelouse, les rosiers, c'est pas une technicité énorme à tailler. On peut peut-être prendre un paysagiste moins cher, on n'a pas un jardin à la française quoi j'veux dire » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

M. Pin ne présentera pas non plus le rôle du CS comme un relais des demandes des copropriétaires.

Ces perceptions du rôle du CS comme finalement assez détaché des autres habitants peut expliquer que ces derniers n'en identifient pas vraiment les membres ou le rôle. Notons d'ailleurs que les membres du CS eux-mêmes ne se souviennent pas forcément du nom des autres membres du CS.

Mme Mansouri indique ainsi ne pas avoir d'échange avec le CS bien qu'elle en identifie certains membres.

*« Après, dans la première assemblée, on a voté pour trois ou quatre personnes, **je m'en rappelle plus comment ça s'appelle, qui sont là, qui sont censés faire une pré Assemblée Générale**, vérifier en fait les données et cetera. Je dis censé parce qu'en fait, bah, quand on y est, c'est comme quand on quitte un boulot, ouais, on va se revoir et cetera et au final y a personne qui ne revoit personne. Bah, là, c'est un peu pareil, un pouvoir est donné, mais au final, moi, j'ai jamais... Je la vois pourtant cette dame-là, mais elle me dit jamais rien et moi, je lui demande rien. Parce que bah y a... Je me dis que si elle avait besoin, je me mets à sa place [...] j'ai pas envie à chaque fois qu'on me voit, qu'on m'alpague pour me dire alors qu'est-ce qu'il y a comme... Je me dis que la personne va venir à moi si vraiment il y a un sujet a... » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).*

Mme Tilleul, interrogée sur son appréciation du rôle du CS et l'adéquation entre ce rôle et ce qu'elle pouvait projeter dira « *Je ne peux pas vous dire, peut-être que oui, je sais pas trop, oui* ». En cas de

difficultés, elle ne passera pas par le CS pour contacter le syndic : « *maintenant, je décroche mon téléphone et puis... Oui parce que souvent, il y a des gens qui disent, oh bah, il y en a bien qui vont appeler quand il y a quelque chose qui ne va pas. Bah oui, mais s'il y a que moi qui le fait après...* ».

M. Hamad, propriétaire nouvellement arrivé, n'identifie pas les membres du CS.

Du côté des locataires, le CS ne semble pas être une instance identifiée.

3.2.3. Un conseil syndical faiblement impliqué selon le syndic

Pour le syndic, sur la copropriété enquêtée, le CS est faiblement impliqué et n'impulse pas de dynamique particulière. Cela est lié selon la gestionnaire à une certaine méconnaissance du rôle du CS.

« quand j'avais fait ma première visite d'immeuble, j'avais prévenu le CS. Bon il y a qu'une personne qui avait répondu, mais en fait je pense qu'elle n'avait pas forcément compris ma démarche. Après c'était très gentil, elle m'avait invitée chez elle, on avait discuté... Après le but c'était de faire le tour de l'immeuble ensemble, c'est pas... c'est là que je pense qu'ils n'ont peut-être pas pris la mesure de leur rôle et des possibilités qui s'offraient à eux. Ou peut-être qu'ils n'en ont pas envie non plus. En tout cas, ça reste très simple [leur implication] » (Deux Terres, gestionnaire copropriété, entretien)

Elle évoque en effet un CS « tranquille » : « Le conseil syndical est tranquille...à part dire qu'il y a des dépôts d'ordures ».

« je les sens pas actifs pour la collectivité, leur problème, c'est vraiment cette histoire des ordures et qu'ils soient au CS ou pas, ça change pas grand-chose [...] bon ils sont là, ils représentent mais il y a pas de dynamique particulière...

Enquêtrice : est-ce qu'ils font le lien entre les habitants, quand il y a un nouvel arrivant par exemple ?

Enquêtée : je trouve l'idée super mais non, ça de façon générale, ça se fait pas » (Gestionnaire de la copropriété, Deux Terres, entretien)

Cette faible dynamique n'est toutefois pas propre à la copropriété étudiée. En effet, sur les 155 copropriétés gérées par le syndic, 46 sont dotées d'un conseil syndical. Trouver des volontaires reste difficile :

« C'est difficile d'avoir des gens...là par exemple, on faisait l'AG d'un immeuble avec beaucoup de locataires devenues propriétaires...quand on est passé à l'élection du CS, il y en a quelques-uns qui hésitaient et qui ont franchi le pas...mais la plupart disent « non j'ai pas le temps »...alors que je leur dit bien qu'on s'y investit à la hauteur de ce qu'on peut... » (Gestionnaire de la copropriété, Deux Terres, entretien)

D'après la responsable du pôle gestion, il existe d'une manière générale un manque d'implication des conseils syndicaux. Ces derniers ont par ailleurs des difficultés à comprendre leur rôle :

*« Je pense qu'ils ne comprennent pas leur rôle, de toutes façons, c'est tout l'un ou tout l'autre, soit ils sont complètement passifs, alors si, ils apprécient quand j'organise une réunion de préparation de l'AG, je présente les comptes, on prend les postes ligne par ligne, une augmentation, une diminution, là ils sont très contents car ils ont l'impression de bien maîtriser la copro et les annexes comptables. Après il y a toujours des exceptions, les plus impliqués, ce sont pas ceux qu'on a envie d'avoir parce qu'ils sont trop impliqués et ils sortent de leur rôle, ils pensent qu'ils ont un pouvoir de décision alors qu'ils ne l'ont pas et **pour certains ils prennent le rôle du syndic alors qu'ils ne peuvent pas**. Même s'il y a une responsabilité civile des membres du conseil syndical, ils n'ont pas le pouvoir de décision, juste des missions de contrôle, contrôler et assister le syndic » (Deux Terres, responsable gestion)*

Pour le syndic, les conseils syndicaux ne se saisissent pas des opportunités offertes par leur rôle, notamment lorsque des travaux sont projetés :

« si vous envisagez des travaux, donc c'est ce que je leur dis quand je présente les missions, on a tous des compétences, diverses et variées et si les copropriétaires envisagent des travaux, il y a peut-être un membre du conseil syndical qui a des compétences dans ces domaines-là, bienvenue dans les réunions, parce qu'il a la compétence que moi j'ai pas. Mais ils ne saisissent pas cette opportunité » (Deux Terres, responsable ventes)

Le Conseil syndical apparaît pourtant comme un des maillons essentiels du bon fonctionnement d'une copropriété, notamment dans le lien nécessaire à mettre en place avec le syndic :

« si vous n'avez pas un bon Conseil Syndical, la copropriété ne va pas tourner. Donc là on a beaucoup de copro où il n'y a pas de Conseil Syndical, vous n'avez pas le relais... Entre deux AG, il n'y a pas de relais terrain ou avec le syndic, si ce n'est une réunion pour préparer l'AG mais ce n'est pas suffisant. C'est le CS qui peut créer un peu de liens et mettre les gens en responsabilité parce qu'après tout, le syndic, il n'est que animateur, c'est pas le décisionnaire » (Deux Terres, gestionnaire copropriété)

3.2.4. Les copropriétaires : peu de relations et guère de conflits

Sans empiéter sur le chapitre relatif aux relations de voisinage, les copropriétaires interrogés diront qu'il n'y a pas de conflits ou de tensions importantes entre les copropriétaires. L'un d'entre eux évoquera un conflit avec une voisine mais cela reste du registre interpersonnel.

Interrogés globalement sur le déroulé des AG, les copropriétaires diront que cela se passe « bien ».

« on a un bon échange parce qu'on discute, toutes les questions sont posées, c'est répondu pour ceux qui ont des choses... [...] pour l'instant, on n'en a pas eu pour l'instant, on n'a pas eu vraiment de désaccords... » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Les PV d'AG révèlent en effet que pour l'essentiel des votes, ces derniers se font à l'unanimité : « j'ai envie de dire c'est pas une copropriété à problème » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Les désaccords se centrent sur des aspects anecdotiques, comme l'installation de crochets dans le local vélo.

« Et là, ils étaient pas d'accord [en AG], pour un crochet, des crochets à mettre. Ils étaient pas d'accord parce que c'était pas utile en fait. Bah y a pas de souci on ne va pas le mettre, enfin. Parce qu'un propriétaire, je crois, demandait ça. **Bah oui, mais il faut que ça aille quand même dans le même sens que les autres propriétaires**, si ça va pas bah, on va pas lui foutre qu'un crochet pour lui. Bon, ça se discute quoi, ça se discute et puis, si vraiment, on a besoin bon ça reste un crochet. Tant qu'on nous demande pas une voiturette en location, ça peut s'entendre, vous voyez ? **Donc il y a un juste équilibre qui se fait aussi** » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

M. Pin dira qu'à la différence d'autres copropriétés dont il peut avoir écho, il n'y a pas de comportements égoïstes sur Wilbur Wright.

« Il n'y a pas eu comme dans certaines copro, des comportements égoïstes, genre par exemple étanchéité thermique, on aurait pu dire, ça concerne surtout les habitants du quatrième, même que du 9 hein donc... » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Ce qui ressort malgré tout c'est l'absence de réelle dynamique collective. L'une des copropriétaires, Mme Mansouri, sera la seule à mettre en avant l'enjeu d'un lien entre la dynamique collective et la gestion :

« Bah il y a pas trop de secrets hein, il faut que les propriétaires soient... s'entendent bien aussi, qu'on trouve un terrain d'entente, un projet collectif, quelque chose qui fasse vivre en fait, pour garder la main » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

3.2.5. Des propriétaires qui ne se pensent pas comme des relais pour les locataires

Dans le rapport aux locataires, les copropriétaires interrogés mentionnent le fait que certains locataires se tournent vers eux pour obtenir gain de cause. Les sujets portés ne relèvent pas nécessairement des prérogatives du CS et ce dernier ne s'engage pas dans un rôle de médiation et reste sur une posture en retrait.

« [les locataires] viennent nous voir pour qu'on aille se plaindre justement. [...] Là, j'ai reçu un mail. Il y a des gens qui se plaignent du chauffage, mais je pense que c'est des gens qui sont en terrasse et en pignon. (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Mme Hamouda indique être également sollicitée par des locataires. Elle les incite toutefois à insister auprès de l'organisme sans jouer directement un rôle de relais.

*« c'est arrivé ça, certains, ils disent j'ai ma baignoire, vous voyez, ou j'ai ma pomme de douche ou... j'ai eu ça des fois, oui. J'dis, je sais, mais il faut que tu renvoies un mail. Bah j'ai pas arrêté, ils viennent pas... Parce que j'ai dit moi, je ne peux pas envoyer, j'ai dit moi, j'suis pas, voilà, c'est pas mon cadre de... Mais je comprends bien hein, mais c'est normal, des fois les gens, ils sont un peu perdus avec... Donc, bah, j'ai dit, tu renvoies bien, il faut insister, aller, t'insistes comme ça à un moment donné, ils vont venir. Ou le store vous voyez chez eux, le store, je peux plus l'ouvrir. Bah, là, si tu peux plus l'ouvrir, ça fait combien de temps ? Ah non bah là, faut, tu, faut téléphoner et tu dis hein, moi, je vais pas rester dans le noir. Voilà, il faut bien faire intervenir quelqu'un. **Je dis moi je ne suis pas, je peux pas intervenir.** Mais je disais, mais non moi, j'peux pas dire, je peux pas dire, je leur disais hein, je peux pas dire à Marina, **moi, je suis dans les propriétaires**, mais j'ai dit par contre vous, faut renvoyer, il faut appeler. Il faut insister, aller, redemande, redemande jusqu'à temps que, voilà » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)*

Mme Mansouri indique également être interpellée en tant que propriétaire : « vous pourrez dire à la copropriété ? ». Elle interprète ces interpellations comme un reflet de la domination que peuvent ressentir les locataires. Elle ne souhaite pour autant pas « compenser » cette domination.

« Enquêtée : Par contre les locataires eux ça leur... Quand ils savent qu'on est propriétaire... on passe au-dessus.

Enquêtrice: Ah, vous passez au-dessus ?

*Enquêtée: Ou ils viennent nous voir pour nous dire, j'ai déjà eu à me faire arrêter en me disant, bah, il faudra dire hein à la copropriété que... bah je dis vous pouvez les appeler. Moi, je prends pas la main là-dessus, déjà c'est pas mon rôle. Et puis je **veux pas avoir un rôle comme ça de coordinatrice implicite**. Qu'on soit locataire ou propriétaire, le bailleur, c'est le même en fait. Donc c'est à eux de faire remonter leurs problèmes. Et moi j'arrive après donc l'historique ne m'appartient pas, voilà, ça, c'était clair. C'était deux fois, la question, deux fois gentiment, vous pouvez le faire, moi, je viens d'arriver, je pense que c'est bien que ce soit vous qui le fassiez, je peux pas être votre porte-parole en fait. Il y a aucun intérêt, ni pour vous ni pour moi. Donc oui, c'est plus les locataires qui... [...] **on a l'impression qu'en donnant la main à un propriétaire, on sera plus entendus que si c'est nous**, en tant que locataire, qui faisons la démarche. Je pense que c'est de l'humain, c'est tout ». (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).*

Sa posture de refus de faire l'interface est claire en tout cas, comme Mme Hamouda.

M. Pin juge qu'au niveau de la gestion, il n'y a pas de lien entre le CS et les locataires et plus largement entre les propriétaires et les locataires. Il indique que les propriétaires pourraient faire davantage remonter d'informations, notamment à l'issue des AG, dans la mesure où Marina ne le fait pas. C'est le seul propriétaire rencontré qui mettra en avant cet enjeu du lien aux locataires.

*« Mais c'est vrai que c'est là qu'on voit que Marina communique pas beaucoup auprès de ses locataires. Et **nous on pense pas à afficher, enfin y a pas tellement de lieux d'affichage non plus,** l'information qu'on peut avoir en tant que propriétaire. Parce que nous en tant que propriétaire on a le syndic qu'on paye donc... quand on a quelque chose qui nous plaît pas. Mais c'est vrai que voilà, on sent que l'information de Marina descend pas. Les locataires se posent des questions et nous posent pas les questions parce qu'on pourrait savoir mais nous non plus on pense pas... Mais c'est involontaire hein j pense, il y a pas de... » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)*

ANGERS - Chapitre 4 : les relations de voisinage

Ce dernier chapitre a vocation à présenter les relations de voisinage au sein de la copropriété Wilbur Wright. Nous nous intéresserons en particulier à la nature des rapports entre les voisins : se connaissent-ils ? Comment se traduisent leurs éventuels échanges ? Nouent-ils des amitiés ? Quelle est l'ambiance de la résidence ? Des projets communs sont-ils engagés ? Ensuite, nous reviendrons sur le rôle des statuts d'occupation dans les relations. Alors que 84 % des relations de voisinage concernent deux personnes ayant le même statut d'occupation (Authier, Cayouette-Remblière, 2021), comment cela se traduit-il sur la copropriété enquêtée ? Peut-on observer des logiques de distinction ? Dans un dernier temps, nous verrons si et dans quelle mesure les caractéristiques de la gestion jouent sur les relations de voisinage.

1. Connaissance et rapport aux voisins : un collectif de voisinage ?

1.1. Une connaissance des voisins limitée

1.1.1. Des relations de proximité immédiate, des gens qui ne « se croisent pas »

Globalement, sur cette résidence, les relations nouées entre les voisins sont assez réduites et relèvent d'abord de relations de proximité géographique, de voisinage de palier. Une certaine méconnaissance des autres peut être relevée.

Interrogés sur la composition de la résidence, les enquêtés indiquent dans l'ensemble ne pas vraiment savoir qui sont les autres habitants, s'ils ont des enfants, s'ils vivent seuls etc. Ils ont d'une manière générale une vision très floue de leur voisinage.

« Ah bah je sais pas en fait. Même ça le panel de personnes qui vit à l'intérieur, on sait même pas. Parce que là, c'est marqué monsieur et madame Pigeon » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

« Enquêtrice: Vous vous croisez pas spécialement au quotidien, avec les voisins ? Enquêtée: Pas forcément, non. Non, non. Parfois, on est plusieurs semaines sans se voir. Enquêtrice: D'accord. Et ça, c'est lié à... »

Enquêtée: Bah ça, c'est lié que, je sais pas, c'est pas les mêmes horaires pour se croiser, on ne va pas les uns chez les autres hein (rires) ». (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

« Enquêtrice : Sur le voisinage, est-ce que vous connaissez un peu vos voisins ? Est-ce que vous avez fait connaissance ? »

Enquêté: Non (rires). Mes parents connaissaient les voisins, pas moi. Je sais que ma mère avait une amie dans le bâtiment, qui est au deuxième ou troisième, je sais plus, mais non, j'ai pas de connaissance des autres.

Enquêtrice: D'accord, les gens ils sont pas, sachant que vous êtes le fils de...

Enquêté: Je suis même pas sûr qu'ils le savent. Pour l'instant, il n'y a personne qui est venu frapper à ma porte. » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)

Ce sont d'abord des relations de proximité géographique qui sont mentionnées :

« les personnes qui sont avec moi sur le palier, je les connais » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

« Enquêtrice: vous avez des relations un peu avec certains de vos voisins ou ... ? »

*Enquêté: Ah oui oui. Oui sur le palier-là. Là, on est trois, trois propriétaires sur le palier-là, sur six »
(M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)*

Une enquêtée seulement mentionne une connaissance du voisinage un peu plus poussée que les autres et dira qu'elle discute spontanément avec tout le monde.

La configuration spatiale de l'immeuble avec deux entrées renforce aussi le sentiment de méconnaissance globale. Les AG peuvent être l'occasion de se rencontrer même si chacun n'identifie pas toujours le bâtiment de l'un ou de l'autre.

*« Donc effectivement j'y serai [à l'AG]. Après, ça me permettra aussi de voir les voisins. C'est un moyen, en fait, l'Assemblée, ça permet aussi de croiser les voisins, de discuter avec les voisins ».
(M. Hamad, propriétaire, fils d'occupant)*

*« mais je ne sais même pas si ces nouveaux venus là [qui arrivent en AG], ils datent de là où ils étaient déjà avant. En fait, je sais même pas parce que leurs visages des fois, on se reconnaît même pas. Alors avec le masque, c'était encore pire. Mis à part les gens avec qui on a discuté et on se... mais sinon, les autres, non, je vous dis franchement, les autres qui sont venus pfiout. [...] Mais même leur nom, parce que leurs noms, bon, on va pas mettre des..., on va pas faire un trombinoscope du, vous savez du syndic. [du syndicat]. Mais sinon, tout le reste du 10, non, quasiment pas, même si je les vois certains peut-être aux réunions de copro. Des fois, je ne vois pas si vraiment, s'ils sont au 9 ou au 10. Parce que là, on est beaucoup plus qu'avant hein. Ça a grossi »
(Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)*

A l'échelle de l'individu, le vécu là encore est différent. Cela renvoie au positionnement dans la résidence d'abord mais aussi à des questions de trajectoires et sans doute des effets de personnalité difficiles à objectiver. Certains enquêtés sont sur la réserve avec les autres habitants tandis que d'autres discuteront plus spontanément.

*[au niveau du voisinage] « Enquêtée: Oh **ça se passe super bien**, il y a une jeune fille, là, ses parents lui ont acheté son appartement, elle est étudiante, impeccable. Là j'ai une petite vieille dame avec qui **on discute des fois pendant une heure**, voilà, sur le palier, elle vient me voir. Enfin, voilà, il y a pas de... En face, c'est une dame qui est super agréable.[...] **Franchement, c'est top**. Là-bas, c'est pareil, y a une dame et un garçon... [...] Mais non, non, très bien. Au-dessus, bah, c'est pareil. Au-dessus, c'est une personne âgée [...] Ouais, **ça se passe très bien**, on se voit, on discute, je savais même pas qu'elle était d'ici, on a discuté ensemble dehors un moment. Puis un jour, je la vois dans l'ascenseur elle me dit, bah vous habitez ici ? Bah, je dis bah oui, bah vous aussi ? » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)*

M. Pin sera quant à lui ouvertement critique à propos d'une voisine en particulier mais pas dans l'ensemble : « *quand on a ça comme voisin, faut pas s'attendre à beaucoup de choses* ».

1.1.2. Quelques échanges de services

En lien avec cette faible connaissance des voisins, les enquêtés évoquent quelques échanges de services mais cela reste assez ténu.

[sur le soutien inter-voisins en cas de coup dur] : « Si je pense, parce que là, j'ai une petite voisine, son mari est décédé au quatrième là. Donc elle a réussi à acheter l'appartement quand son mari est décédé et souvent, je vais lui faire ses courses ou... [...] Elle me demande si, je l'emmène des fois puisque qu'elle a pas de permis donc.. Voilà, avec cette personne-là, mais sinon voilà, mais après c'est tout » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Mme Mansouri évoque le fait que l'un de ses voisins dont elle ne connaît pas le nom lui monte ses courses :

« Un autre monsieur d'un âge certain qui quand je ramène mes courses dans la voiture, voilà, bonjour, il prend mes courses et puis il se barre. Voilà, il les amène, il les monte devant la porte ! » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Mme Tilleul évoque pour sa part un seul exemple d'échanges de services :

« Il y a eu un locataire, par exemple, il y a pas longtemps, que sa boîte aux lettres ne fonctionnait plus depuis plusieurs jours. Puis ils m'ont demandé à relever le courrier à leur place, comme ça, je leur donnais. Le facteur mettait le courrier dans ma boîte et puis on s'arrangeait » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

1.1.3. Pas forcément de communication entre les habitants

Aller vers l'autre n'est par ailleurs pas quelque chose d'évident. Mme Hamouda relate ainsi que l'une de ses voisines, Mme Tilleul, lui a envoyé un message pour lui dire qu'elle s'inquiétait de ne pas avoir vu depuis plusieurs jours l'un de leur voisin de palier. Mais Mme Tilleul n'a pas pris l'initiative directement de sonner chez le voisin en question, elle a choisi de passer par l'intermédiaire de Mme Hamouda qui, elle, est allée sonner.

« Vous voyez mon petit voisin, une fois ma voisine elle dit, bah, je ne comprends pas, on le voit plus. Elle dit, je comprends pas là, il y a sa voiture là, mais je comprends pas, je ne l'ai pas revu là depuis... Mais en fait, elle m'avait envoyé un texto parce que j'ai son numéro hein. Donc je rentrais un soir nanana, je vois le texto, bah oui le voisin. Bah, je me suis dit, bah faut aller sonner chez lui. Donc je suis sortie de l'appartement et j'ai été sonner, Ding Dong Ding Dong, oui bah cher voisin, j'ai dit bah, on s'inquiétait parce que la voisine, elle vous voyait plus. Donc j'ai dit, ça va, vous avez pas de problème ? Non, non, non, non. Bon, bah je dis tant mieux alors, j'ai dit, on faisait une petite vérification hein. Après, j'ai dit à la voisine bah non ça va, même si vous vous doutez, vous pouvez aller sonner. Parce que même si moi, je suis référente syndic, je suis pas non plus, vous savez le... » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Cela témoigne de la réserve que peuvent avoir certains à se rendre chez un voisin. Interrogée sur le fait de « voir ses voisins », Mme Tilleul, pourtant habitante la plus ancienne de l'immeuble puisqu'elle a emménagé comme locataire à la livraison de l'immeuble, répondra « par texto » :

Enquêtrice: vous voyez dans un autre cadre éventuellement ou pas particulièrement ?

Enquêtée: Par texto.

Enquêtrice: D'accord. Oui, vous échangez...

Enquêtée: Comme ce matin par exemple avec une de mes voisines par texto parce qu'on n'avait pas le courrier de l'Ouest dans la boîte aux lettres donc...

Enquêtrice : vous recevez pas spécialement vos voisins, vos voisines, ou vous vous...

Enquêtée: Non, personne, je pense.

Les modes de communication choisis pour faire passer un message peuvent par ailleurs être indirects. Il en est ainsi de post-its positionnés dans l'entrée pour signifier aux amis de la fille d'une voisine qu'ils ne devaient pas garer leur scooter dans l'entrée :

« Et donc il y avait tout un turn-over de copains à scooter, on retrouvait des scooters dans le hall où y a les boîtes aux lettres. Au final on a mis des post-it en disant c'est pas un parking, voilà, ou il y a un parking derrière... » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

La personne recevant « les copains à scooter » était bien identifiée mais elle n'a pas été directement interpellée.

De même, les problématiques de bruit a priori générées par des étudiants en colocation ne sont pas nécessairement traitées en direct avec les premiers concernés. Ainsi, les enquêtés rapportent pour certains s'être adressés à Marina ou au syndic, sans entrer directement en contact avec les voisins « fautifs ». Par ailleurs, lorsqu'il y a une difficulté de gestion (ex : panne d'ascenseur), les voisins n'ont pas de canal de communication permettant de savoir si le problème a déjà été signalé.

« quand je sens qu'il y a quelque chose qui va pas, comme maintenant, je suis propriétaire, j'appelle aussitôt Les Deux Terres. Comme ce matin, j'ai appelé parce que l'ascenseur ne montait plus au quatrième. Donc j'ai appelé dès ce matin et je ne sais pas si d'autres personnes ont appelé ». (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

Plus largement, il peut y avoir des réticences à communiquer ses coordonnées, son numéro ou son adresse mail. Au sujet de l'organisation éventuelle d'une fête des voisins, Mme Hamouda indique :

« Mais après même ça, si on mettait un affichage [pour informer de la fête des voisins], le problème pour avoir une réponse, faut que vous mettiez une adresse mail, moi, il est hors de question que j'affiche mon adresse mail devant tout le monde hein » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

Ces éléments ne semblent pas propres à cette copropriété. Pour la gestionnaire de la copropriété, les relations de voisinage sont globalement faibles sur les copropriétés qu'elle a en gestion. En cas de difficultés, les habitants se tournent plus facilement vers un tiers (bailleur ou syndic).

« après la connaissance de son voisin reste tellement à la marge, si le voisin a fait du bruit, le voisin va pas aller le voir, il n'y a pas cette recherche d'apprendre à connaître son voisin, ils nous appellent (...) Je peux les compter sur les doigts de la main les actions que certains propriétaires mènent et qui conviennent à tous les occupants de l'immeuble. J'en connais deux donc après... [...] Après ils peuvent apprendre à se connaître, mais ça n'est pas l'impression que les gens nous donnent. Des fois on a un problème, une fuite d'eau, je veux dire ça coule chez moi, bah allez voir votre voisin, oh bah non, ça ne leur est pas venu à l'esprit d'aller voir ce qu'il se passe, il n'y a pas cette recherche d'apprendre à se connaître » (Deux Terres, gestionnaire copropriété).

1.2. Des amitiés entre locataires surtout

Les enquêtés ont été interrogés sur les éventuelles relations amicales qu'ils auraient pu nouer dans l'immeuble. Globalement, ce sont les locataires (HLM ou du privé) qui évoquent des liens avec un ou plusieurs voisins. Les copropriétaires semblent n'avoir guère de relations les uns avec les autres.

M. Poupin, locataire du parc privé, mentionne ainsi le fait qu'avec l'une de ses voisines ils se voient hors de l'immeuble. Toutefois, c'est la seule relation qu'il a effectivement nouée.

« Enquêtrice: Est-ce que vous avez une vie, un peu, de voisinage ici ?

Enquêté: Alors une vie de voisinage, surtout avec une voisine oui, ou on s'entend très bien. On arrive à faire des trucs ensemble en dehors de l'immeuble. Sinon, les autres, pas tellement. Enfin on se croise, on se dit bonjour, on se raconte un petit peu nos vies, enfin voilà, la vie de copropriété, mais pas plus que ça sinon. Je sais qu'il y a quelques personnes âgées aussi, là dans mon couloir à mon étage, donc oui, ce qui fait que voilà, on va pas forcément l'un vers l'autre. Un peu normal. Et voilà, il y a quelques jeunes aussi, peut-être des étudiants que je croise de temps en temps, on discute un peu, mais ça va pas plus loin que ça ». (M. Poupin, locataire du privé).

Mme Robert, locataire HLM, présente depuis plus de 20 ans sur l'immeuble parle de ses « collègues locataires » et évoque plusieurs amies. C'est la seule qui mentionne le prénom de plusieurs personnes

(« mon amie qui habite en-dessous, elle a 92 ans Annick » ; « j'ai une amie qui est sur la rue » ; « c'est mon amie qui habite » ; « ma femme de ménage Nelly qui est au bout »).

L'existence de relations amicales entre les locataires HLM a été bien identifiée par l'un des propriétaires.

*« il y en a entre eux, les vieux locataires, on sent que **y a un noyau dur de vieux locataires** [...] il y a tout un réseau de vieux locataires, ils sont au moins trois à le [un vieux monsieur veuf] visiter quotidiennement, pour sortir ses poubelles, aller chercher son journal, y compris supporter sa mauvaise humeur » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)*

Tout comme entre propriétaires, les relations entre les propriétaires et les locataires sont limitées et relèvent principalement du « bonjour, bonsoir ».

Plusieurs facteurs peuvent expliquer la faiblesse des relations de voisinage : un effet de positionnement social mais aussi la faible part de locataires occupants ayant acheté. Le syndic semble aller dans ce sens et privilégier la vente aux locataires occupants, « l'idéal ».

« L'immeuble dont j'ai eu l'AG la semaine dernière, il y a beaucoup de propriétaires qui étaient locataires et c'est vrai que à l'AG on a senti qu'il y avait une bonne entente, c'était très agréable, justement et je pense que dans cet immeuble, ça se passera bien justement parce qu'ils connaissent leur immeuble, ils sont déjà chez eux en fait. Donc après s'il y a de la vente extérieure, peut être que c'est là que les problèmes vont commencer mais tant qu'on est sur de la vente à des anciens locataires... c'est l'idéal en fait » (Deux Terres, gestionnaire copropriété, entretien)

1.3. Ambiance de la résidence : pas de conflits, une convivialité limitée et un respect de l'intimité

1.3.1. Une « bonne entente » et peu de conflits

Les enquêtés mettent en avant le fait que le voisinage n'est pas intrusif et qu'il y a un respect de l'intimité de chacun.

« Les voisins, ils sont pas, j'aime pas trop le voisinage qui vit les uns sur les autres, on se dit bonjour, on peut discuter, mais y a rien de, voilà. ... il y a un respect de l'intimité, je veux dire, mais il y a de l'entraide sans qu'on ait besoin de demander par exemple. Donc c'est plutôt... Personne me dit « oh bah t'es toute seule avec ton fils ». Moi, j'étais en centre-ville, les gens savaient à quelle heure je partais au boulot, pourquoi je n'avais pas pris ma voiture, que j'avais pris le tram, à quel horaire..., c'est pas du tout le cas ici. Pourtant c'est le centre-ville, on pourrait se dire ouais les gens sont... mais non, ça n'a rien à voir. L'intimité n'est pas du tout respectée. On peut vous arrêter et vous dire, « ah t'as pas pris ta voiture aujourd'hui ? Non, j'ai pas pris ma voiture pourquoi ? T'as pas été bosser ? Si, si j'ai pris le tram » (rises). (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Aucun enquêté ne mentionne de conflits vraiment marqués au sein de la résidence. Des tensions peuvent être évoquées mais cela reste assez marginal. Un propriétaire seulement évoquera un conflit interpersonnel comme il pourrait y en avoir dans toutes les copropriétés. Dans les faits, si tous signalent une bonne entente, cela signifie surtout qu'il n'y a pas de conflits majeurs ni ouverts.

1.3.2. Une convivialité limitée pour certains

Toutefois, si certains recherchent le calme, l'absence « d'intrusion » dans leur intimité, pour d'autres, la résidence manque de convivialité. Ainsi, un ancien locataire du parc social regrette la faiblesse des relations entre voisins :

[sur le peu de relations entre voisins] « **Enquêté:** Peut-être des gens qui travaillent, c'est vrai que c'est... je sais pas. Bon nous, on a de très bonnes relations avec nos voisins hein, n'importe lesquels. On discute dans l'ascenseur, on discute en bas, mais de là à aller chez les uns ou chez les autres, non, pas encore.

Enquêtrice: [...] Vous invitez pas spécialement...

Enquêté: Bah nous, on a invité nos voisins proches quand on est arrivés, mais on a pas eu de retour. [...] Alors qu'on était habitués nous quand on habitait à Saint-Bar c'est vrai qu'on était très proches. On faisait la fête des voisins, on faisait... **Quand on est arrivés là ça nous a fait drôle quand même.** Voilà, c'est ça qui manque un peu cette convivialité » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

Pour Monsieur Valet, cela serait à mettre en lien avec le fait que là où il vivait auparavant, « c'était, on aimait bien le système, c'était un petit bourg en fait Saint-Barthélemy, c'est pour ça qu'il y avait une convivialité plus qu'ici quoi... ».

Le COVID joue également selon lui un rôle dans la mesure où les discussions qui pouvaient prendre place dans l'ascenseur n'avaient plus lieu, chacun prenant seul l'ascenseur. Un locataire du privé le soulignera également :

« Mais là, ça commence, j'ai l'impression que ça commence seulement un peu à revivre, un peu à revivre dans l'immeuble j'ai envie de dire. Parce que jusqu'à il y a quelques semaines, on va dire, quand j'arrivais à l'ascenseur, qu'il y avait un voisin qui voulait venir, il me disait non, je prendrai le prochain. C'était encore ouais, c'était assez prudent. C'était assez prudent, donc si déjà on n'est pas deux dans l'ascenseur, on va pas forcément aller se voir chez les uns ou chez les autres quoi » (M. Poupin, locataire du privé)

Dans les faits, si l'on ne dispose pas d'éléments suffisamment précis sur les positions sociales des uns, des unes et des autres, rappelons que les appartenances et trajectoires sociales sont structurantes dans les relations de voisinage (cf partie 3).

Mme Tilleul, propriétaire indiquant ne pas avoir de relations amicales dans l'immeuble, estime que lorsqu'elle était locataire, les choses étaient différentes. Pour elle, c'est d'abord une question d'âge et de cycle de vie.

« **Enquêtrice:** Et est-ce que ça, ça changeait quand il y avait exclusivement des locataires ? Est-ce qu'il y avait plus d'échanges finalement ou ça a toujours été comme ça ?

Enquêtée: Ah bah au début, quand on était locataires, oui, parce qu'on avait plus d'amis, on était jeunes, donc on avait plus d'amis jeunes et après, ils ont déménagé, ils sont partis, donc c'était différent. Mais oui, on s'invitait davantage. C'était différent oui » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

Comme l'ont montré les travaux sur le voisinage (cf partie 3), les relations prennent d'abord place entre personnes d'un même statut d'occupation.

L'appréciation de la convivialité et les attentes projetées sont variables d'une personne à l'autre. Mme Hamouda indique : « Bah moi, je suis sociable, j'aime bien cette résidence pour ça. On n'est pas froids les uns les autres. C'est la sociabilité. Voilà, c'est convivial, voilà ». M. Poupin, de son côté indique :

« Mais encore une fois, c'est pareil, ça fait quatre ans que je suis là, ça fait bientôt... enfin ça fait deux ans et demi qu'il y a le Covid. Donc moi la première année, j'ai pas eu le temps de me rendre compte de tout ce qu'il y avait et après ça a été arrêté dès la deuxième année, donc un peu difficile à voir de mon point de vue, si il y avait beaucoup de vie dans la copropriété avant. Parce que là bah

ça fait... on est sur la troisième année où il n'y a plus grand-chose, mais voilà » (M. Poupin, locataire du privé)

1.4. Des projets communs à la marge et pas d'investissement des lieux « collectifs »

Pour le syndic, de façon générale, les projets communs restent marginaux.

« des copropriétés où il existe un désir des copropriétaires de faire des choses ensemble et qui s'organisent de façon à faire, ou proposent de faire du jardinage ensemble, ça reste très à la marge » (Deux Terres, responsable gestion)

Sur la copropriété Wilbur Wright, aucun événement collectif n'a été cité par les enquêtés. La fête des voisins par exemple n'a jamais été organisée. Certains le souhaitent, d'autres ne se projettent pas dans des événements de cette nature.

« Enquêtrice : *est-ce qu'il y a des moments, des événements un peu collectifs sur la résidence ?*

Enquêté: *Non. C'est vrai que non, il n'y a pas de, on aurait bien souhaité nous faire la fête des voisins... Mais piout, ça a pas accroché ». (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)*

« il n'y a pas de lien particulier qui se crée à travers un projet collectif. Non, c'est pas... Quand je suis arrivée c'était pas à l'ordre du jour, en tout cas ça a pas été fait et ça ne se fait toujours pas. Bah il n'y a pas la fête des voisins par exemple. Après avec le Covid... Parce que quand j'étais en centre-ville, on avait la fête des voisins, donc ouais, c'était pas mal. Après, c'était une autre communauté, une communauté plus jeune, on va dire » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

« Enquêtrice: *vous faites la fête des voisins ou ce genre de choses-là ?*

Enquêtée: *Non.*

Enquêtrice: *Et c'est un regret de votre part ou non pas spécialement ?*

Enquêtée: *Pas spécialement parce qu'on n'a jamais fait.*

Enquêtrice: *Donc oui, vous seriez pas particulièrement demandeuse de plus de liens ou... ?*

Enquêtée: *Non ». (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)*

« On n'a pas fait la fête des voisins, non, non. Bah, peut-être qu'on se connaît peut-être pas assez. Vous voyez, l'ensemble, pour se connaître après, il faudrait se faire une réunion en dehors » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM).

Cette dernière citation peut interroger car on peut précisément attribuer à la fête des voisins une fonction d'interconnaissance.

Un projet porté par une association angevine a été lancé lors de notre présence sur le terrain : la mise en place d'un compost collectif en pied d'immeuble. Les discussions en AG à ce sujet ont montré que cela suscitait de nombreuses réserves, à la fois sur l'objet lui-même (son esthétique, les « risques » potentiels liés à la présence d'animaux... qui renvoient surtout à une méconnaissance du dispositif) et sur l'engagement que cela peut représenter. Les propriétaires présents ne souhaitaient pas particulièrement soutenir ce projet car cela représentait pour eux une contrainte et pouvait générer des conflits d'usage avec les autres. Il semble que la pratique était méconnue pour une partie des présents et suscitait en cela des réticences. Des craintes quant à la pérennité de son utilisation ont été également mentionnées.

[au sujet du compost] : « Bah voilà, il faut tourner, il faut arroser. Après, qui voudra l'utiliser ? Parce qu'il faut bien l'utiliser le compost. Bah oui, est-ce que nous, on va l'utiliser ? Quelqu'un en voudra ou pas ? Et là, il faut une utilité sinon je vois pas l'intérêt de mettre en place pour le laisser... Donc

ça, c'est des trucs, après faut parler en AG. Moi, c'est des choses qu'on peut mettre en place et qu'on doit discuter. Mais ça, parce que je connais le truc, après il y a plus personne et puis, bah vous voyez, c'est comme sur Teams, il y a plus personne » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM).

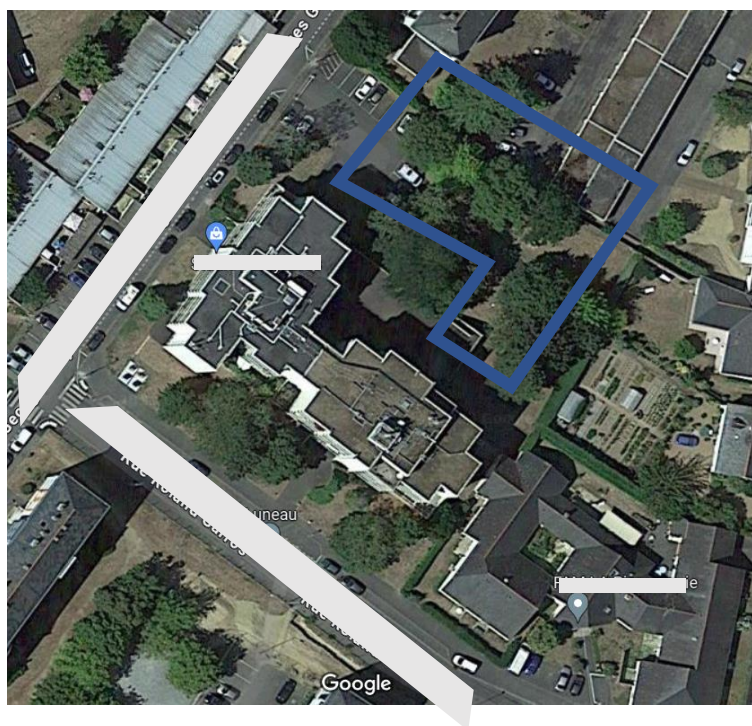
C'est finalement un locataire du parc privé qui s'est porté volontaire.

« **Enquêté: Moi je me suis porté volontaire oui.** Après, je ne sais pas si c'était, si elle a commencé par moi ou pas, mais j'étais un peu le seul volontaire pour l'instant. Alors j'espère que l'initiative va être prise au sérieux par les autres. Parce que, ouais, moi c'est un truc qui m'intéresse quoi. **On faisait ça chez mes parents, on a toujours fait ça,** donc je pense que c'est bien de le faire aussi » (M. Poupin, locataire du privé).

Deux lieux collectifs existent par ailleurs sur la résidence : une terrasse intérieure et un jardin. L'un comme l'autre ne sont pas utilisés. Concernant la terrasse :

« Non, elle a pas d'usage, c'est le..., c'est un passage. [...]. Non non y a pas d'usage particulier. C'est pas une copropriété où il y a des enfants en bas âge donc les seules fois où y a des gens, je pense que ce sont des gens invités. En fait ça donne quand même sur des..., des balcons des personnes. C'est pas fait pour ça » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Photographie 4. Délimitation du jardin de la copropriété



De même, le jardin n'est pas utilisé par les habitants de l'immeuble.

[à propos de l'espace vert et de son investissement] : **Enquêtée** : « Non, c'est des personnes âgées, moi quand je suis arrivée mon fils était jeune, j'ai des copines, on faisait du ballon, à la Covid, on a fait ça. Mais dans l'idée, non, c'est plutôt investi par des personnes d'extérieur à la copropriété. Du coup, les personnes passent. Parce que ça avait été dit en copropriété de mettre un portail, un truc comme ça. C'est des jeunes qui sont là, c'est des amoureux qui veulent se cacher... C'est des gens qui viennent boire leur coup, manger un coup, ils restent pas longtemps hein » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)..

2. Perception des statuts d'occupation

Dans cette section, nous revenons sur plusieurs aspects en lien avec les statuts d'occupation des ménages : comment l'évolution de la résidence et les ventes successives sont-elles vécues par les habitants ? La mixité de statuts d'occupation entraîne-t-elle des logiques de distinction ?

2.1. Le vécu de l'évolution de la résidence

2.1.1. Des copropriétaires pour lesquels l'évolution de la résidence n'est pas un sujet

Du côté des copropriétaires, le fait que des logements sociaux se libèrent progressivement et sont vendus n'est pas mal vécu en tant que tel. Une partie d'entre eux valorise l'arrivée de propriétaires car cela « fait plus sérieux » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)

Toutefois, ce qui ressort, c'est la volonté d'avoir un « calme » préservé. Les nouveaux venus peuvent venir mettre en péril des équilibres.

Les quelques mouvements de vente n'ont pas été toujours perçus par les propriétaires et lorsqu'ils l'ont été, cela n'a pas posé de problèmes particuliers.

2.1.2. L'arrivée de locataires du parc privé : la « problématique » des étudiants

En lien avec la question du « calme », un point noir a été énoncé par plusieurs enquêtés : le bruit généré par des locataires du privé, en l'occurrence des étudiants en colocation dans deux appartements et un studio loué à des étudiants. La majorité des propriétaires a de fait évoqué des nuisances sonores (subies directement ou rapportées par d'autres, un voisin, une voisine).

D'un enquêté à l'autre, la « stratégie » sur le sujet va différer mais cela révèle que la présence des étudiants, présentés comme bruyants et de passage (cela leur est reproché), inconfortable. Certains ne mentionnent pas d'intervention de leur part, d'autres précisent avoir signalé le problème au syndic ou encore au bailleur, d'autres indiquent être allés les voir directement.

« Oh y a eu un petit souci au quatrième là, des propriétaires qui ont acheté et après qu'on a loué à des étudiants puis c'était... Bon on s'est plaint au niveau de Marina » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

« Là, j'avais des personnes qui sont parties et pourtant, ils avaient un enfant, deux enfants. Jamais je les entendais, quasiment jamais hein. Mais là, c'est quelqu'un qui, qu'ils ont mis, ils ont mis en vente et ça a été racheté par quelqu'un. Et donc là, c'est des locataires qui est, qui sont dedans. Et au final, ils faisaient la fiesta toute la semaine, mais voilà, donc j'ai mis le holà avec les syndics. Parce que là, moi non, moi, je me lève à six heures du matin, ce n'est pas pour tous les soirs... » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

« on a un studio à l'étage, donc c'est un étudiant différent tous les ans parce qu'on est à 10-15 minutes à pied de la Catho ou de l'école supérieur d'agriculture ici. Et puis bah voilà, qui a fait la foire un soir, donc on s'était vus à plusieurs voisins, à une dizaine on avait sonné chez elle pour calmer tout de suite les choses » (M. Pin, propriétaire, ancien propriétaire, achat vente HLM)

Les enquêtés n'ont pas évoqué de problématiques de bruit pour d'autres habitants que les étudiants. Il reste malgré tout difficile de savoir si d'autres voisins sont effectivement bruyants et si les étudiants ne sont pas une « cible » facile.

Le vécu reste toutefois inégal selon les enquêtés, certains faisant preuve de davantage de « tolérance ».

« C'est pas trop insonorisé, on entend quand même. Mais après, je vous dis, c'est pas, pour moi c'est pas un point négatif [...] Oui, on entend les gens faire pipi, oui, oui, eh bien c'est pas grave, moi, je passe au-dessus dans la mesure où c'est compensé par d'autres choses quoi. Et puis je vous

dis c'est quelque chose qui, on vit tous le jour et on dort la nuit. Enfin, de temps en temps, il y a un petit jeune, j'crois qu'a un invité qui met de la musique. Alors il y en a certains, ça leur plaît pas, moi tant que c'est de la musique et pas des cris ou un viol, j'ai envie de dire, je préfère ça » (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM).

Dans les faits, derrière le « calme », émerge l'idée que le nouveau venu pourrait venir perturber un équilibre. S'opère ainsi une certaine distinction entre « nous » – les habitants de la résidence – et « d'autres », les nouveaux voisins. Cela transcende dans les faits les statuts car locataires comme propriétaires le mentionne.

« d'ailleurs on voudrait bien garder notre calme » (Mme Robert, Locataire HLM)

« Parce que nous, entre les uns et les autres, on se respecte. Voilà, c'est quand vous avez des nouveaux arrivants, voilà. [...] nous, on fait pas trop de bruit, on essaye de se respecter les uns et les... Parce qu'on sait, voilà ». (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)

2.1.3. Un vécu plus difficile pour les locataires

Pour les locataires en revanche, la « montée » du nombre de propriétaires peut être vécue difficilement. Mme Tilleul a rapporté que lorsqu'elle était locataire HLM, elle craignait de ne plus pouvoir rester dans son logement. Mme Robert indique de son côté que « ça grignote, ça grignote », une façon de dire qu'elle a le sentiment de se faire « manger » par les propriétaires. Mme Alicia, locataire depuis 13 ans et rencontré informellement vit mal la présence des propriétaires. Elle indique être la seule locataire de son étage et cela semble lui peser. Ses propos témoignent d'une logique de distinction assez forte (cf supra). Mme Robert de son côté indique « c'est toujours des personnes qui sont venues de l'extérieur [qui achètent] ». Tel qu'elle énonce, c'est un regret. Elle souhaiterait que davantage de locataires puissent acheter et que le peuplement de la résidence n'évolue pas trop.

2.2. Une logique de distinction plus ou moins forte

2.2.1. Des locataires qui se sentent éloignés des propriétaires et ont le sentiment de subir des décisions

Classiquement, la mixité des statuts d'occupation est susceptible de générer des tensions. Si au sein de cette résidence, tous les habitants ne connaissent pas le statut d'occupation des uns et des autres, pour deux locataires rencontrés, le rapport aux copropriétaires, sans être ouvertement conflictuel, peut être mal vécu.

« Bah les propriétaires, on se salue dans l'ascenseur mais ils en ont rien à cirer. [...] Je ne sais pas comment font les propriétaires, je n'ai pas eu l'occasion d'en parler, parce qu'on ne parle pas de ça, avec les propriétaires. Dans le fond, on n'a pas de lien avec les propriétaires » (Mme Robert, locataire HLM)

Mme Simon, locataire HLM depuis plus de 10 ans, estime que les propriétaires « manquent de respect ». Elle évoque à ce titre une problématique de travaux pendant « 2 ans », au-dessus de chez elle, qui l'a conduite à porter plainte. Elle se plaint particulièrement du bruit et dit que « les proprios font chier ». Mme Tilleul, qui a été locataire pendant plus de 40 ans au sein de la résidence, estime que son changement de statut n'a pas d'incidences sur les relations qu'elle entretient avec ses voisins (dans les faits, elle n'a pas vraiment de relations de voisinage). Toutefois, malgré son statut d'ancienne locataire, elle louera le statut de propriétaire et mettra en avant, sans toutefois l'énoncer directement pour elle-même, ce que symbolise le statut de propriétaire.

*« Eh bien, **les personnes qui sont propriétaires, ça fait plus sérieux**, je ne sais pas, c'est... Comment dire ? Mais je sais pas comment expliquer (rires). C'est différent que si c'étaient des locataires. Oui, c'est... Puis on sait que c'est des gens qui vont rester, donc déjà, oui » (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)*

Par ailleurs, le passage en copropriété implique la prise de décisions par les copropriétaires. Dans les rapports de voisinage, cela revient à ce que certains puissent être acteurs de leur immeuble et d'autres non. Cela crée mécaniquement une forme de hiérarchie. Les locataires peuvent avoir ainsi le sentiment de subir certaines décisions.

Sur la copropriété enquêtée, le fait que l'organisme ait fait le choix de ne pas maintenir le personnel de proximité présent sur la résidence a été mal vécu par les locataires, d'autant qu'ils n'en ont pas été informés en amont. Cela crée un rapport entre voisins potentiellement conflictuel, les propriétaires étant tenus pour responsables. Or, il s'agit là d'un choix de l'organisme et non des propriétaires directement. Cela renvoie de nouveau aux enjeux de communication.

« Donc on a eu des réflexions des locataires, « oui depuis que vous avez acheté, on n'a plus de gardien... ». Mais bon après ça s'est calmé quoi » (Propriétaire, ancien locataire HLM, entretien).

2.2.2. Des locataires qui « dépendent » des propriétaires

Les choix faits par les propriétaires sont de fait imposés aux locataires. Il en est ainsi par exemple du retrait d'un parc de jeux pour enfants dans l'espace vert. Les propriétaires ont en effet voté pour le retrait de ces jeux plutôt que des réparations dans la mesure où aucun d'entre eux n'a d'enfants en bas âge. Toutefois, compte tenu de la faiblesse des relations de voisinage, les locataires auraient pu utiliser cet espace sans que les propriétaires n'en soient informés. La gestionnaire elle-même indique *« Je crois pas qu'il y ait de jeunes enfants dans la résidence, en tout cas pas parmi les propriétaires, après je connais pas les locataires, j'ai des contacts qu'avec les propriétaires. Au niveau des propriétaires, il y a plus des grands parents que des parents »* (Deux Terres, gestionnaire copropriété). Si dans les faits, les enfants en bas âge sont peu nombreux sur la résidence, il n'a pas été envisagé d'étudier l'éventualité d'un besoin pour les locataires. Cela peut contribuer à renforcer ce sentiment de distinction locataires-propriétaires.

Par ailleurs, les locataires peuvent reprocher aux propriétaires de ne pas faire de travaux ou de ne pas réaliser les changements d'équipement nécessaires. Sur la copropriété Wilbur Wright, l'une des locataires interrogée estime que les copropriétaires ne souhaitent pas s'engager dans une dynamique de travaux. Si elle n'échange pas particulièrement avec les copropriétaires (cf infra), elle a le sentiment que des travaux qui mériteraient d'être faits ne le sont pas. Cela peut avoir un impact sur les relations de voisinage.

« Parce que, quand il y a une qu'une copropriété, bah s'ils n'ont pas envie de faire des travaux, les copropriétaires, et je pense que c'est le cas ici. Quand il y a des travaux à faire, on sait très bien que la chaudière, un jour, elle va nous rester dans la main hein. Ça fait plusieurs années qu'on le dit et l'année dernière, on a eu deux fois, en particulier, deux jours sans chauffage. Alors donc, ils font réparer, réparer, mais au bout d'un moment réparer ne sert à rien. C'est de l'argent pour rien. Et je vois que les gens, je suppose, quand on a 100 000 €, on achète un appartement, mais si vous avez pas les moyens par derrière pour suivre les impôts, les ceci, les cela, parce qu'il y a des travaux à faire. Donc aux réunions de copropriétaires, niet. J'ai l'impression de ça. Je ne suis pas la seule à avoir cette impression » (Mme Robert, locataire HLM)

Au sujet d'une autre copropriété, le syndic indique que les locataires reprochent aux propriétaires de ne pas faire de travaux d'embellissement.

« Dans une copropriété que je gère, à côté il y a un immeuble identique, qui n'est pas passé en copropriété mixte, qui est encore propriété de Marina. Les locataires de la copropriété reprochent aux propriétaires de pas faire les travaux que Marina a fait (changement de portes, changement de carrelage, etc.). Si leur immeuble est moche, c'est de la faute des propriétaires parce qu'ils ne font pas ce qu'il faut » (Deux Terres, gestionnaire copropriété)

2.2.3. Des propriétaires qui n'opèrent pas de distinction « frontale »

Du côté des propriétaires, les entretiens ne permettent pas de mettre au jour de logique de distinction vraiment frontale.

Les propriétaires évoqueront qu'ils ont des relations avec les propriétaires comme avec les locataires (en sachant que globalement, les relations entre voisins sont quasi inexistantes).

M. Valet exposera seulement que les propriétaires ont été tenus responsables du départ du gardien.

« Enquêté: Je vous dis, on a eu plusieurs réflexions, depuis que vous êtes, depuis que vous avez acheté, depuis qu'il y a des propriétaires, c'est plus ce que c'était... bon voilà. Bon ça s'est calmé je vous dis, un petit peu, mais... »

Enquêtrice: Oui, et c'était vraiment centré sur le fait qu'il y ait plus le gardien en fait

Enquêté: Ouais on n'a plus de gardien, plus de femme de ménage, bah oui, mais.. On essaie de leur expliquer, mais... [...]

Enquêté: Non, enfin, je vous dis au début, il y avait eu une différence entre locataires et propriétaires, mais là non non, on se marie bien, il n'y a pas de souci non ». (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)

En ce sens, la copropriété Wilbur Wright ne semble pas représentative de situations pouvant se produire dans d'autres copropriétés. Le syndic comme le bailleur relate en effet plusieurs exemples illustrant la mise à distance explicite que les propriétaires souhaitent instaurer avec les locataires. Les propriétaires peuvent ainsi prendre « de haut » les locataires ou ils considèrent qu'ils sont à l'origine des désagréments (propreté, ordre...) :

« le problème des copropriétaires, c'est que dès qu'ils ont acheté, locataire social qui était leur statut il y a 15 jours, ben du coup quand ils passent accédant, le pauvre du couloir, en fait il pose plein de problèmes qu'il ne posait pas avant » (Marina, directeur général)

« dans certains immeubles où on sent que c'est tendu entre les locataires et les propriétaires, les locataires ont l'impression que les proprios les prennent de haut, les proprios ont l'impression que les locataires respectent pas leur patrimoine... et là j'ai eu une demande sur un immeuble où le Conseil Syndical veut créer un local vélo propriétaire, juste propriétaire. Je leur ai expliqué que techniquement, si le propriétaire quel qu'il soit, bailleur ou pas, s'il me demande une clé pour le local, je peux pas lui refuser » (Deux Terres, gestionnaire copropriété)

La trajectoire des propriétaires peut expliquer que ces situations ne se retrouvent pas au sein de la copropriété enquêtée. Souvent issus du parc social et occupant des positions sociales intermédiaires, leur vision du logement social est plutôt positive. Si le responsable des ventes estime que globalement, les locataires du parc social peuvent être stigmatisés, sur cette copropriété, cela ne semble pas être le cas.

« On parlait de la relation de voisinage, faut le dire aussi on a une forme de stigmatisation, dès qu'il y a un problème de bruit ou autre, c'est forcément le bailleur social ou le locataire du bailleur social. Donc c'est aussi intéressant qu'on soit en AG pour casser les à priori et les étiquettes qu'on colle un peu au logement social » (Marina, responsable des ventes)

Au-delà des trajectoires, le fait que la connaissance du voisinage reste réduite et que les statuts d'occupation demeurent méconnus, limite les effets de distinction entre statuts.

La gestionnaire de la copropriété convoque de son côté « la personnalité des propriétaires ». Il s'agit bien sûr d'un jugement personnel, non étayé objectivement.

*« je pense que ça va dépendre des problématiques qu'il va y avoir sur l'immeuble, là l'immeuble dont je vous parle pour le local vélo, ça fait 5-6 ans que c'est en copropriété, mais c'est vrai qu'il y a une... peut-être une problématique avec les locataires qui pour certaines posent soucis mais peut-être aussi avec des propriétaires qui eux sont peut-être un peu plus hautains alors **que peut-être qu'à Wilbur Wright, ils sont plus dans la tolérance**, donc c'est ça aussi, il y a le comportement des locataires mais il y aussi la personnalité des propriétaires qui vont influencer les relations. » (Deux Terres, gestionnaire copropriété)*

Le discours des propriétaires peut toutefois être ambigu. Ainsi, Mme Hamouda indique « moi, j'aime cette mixité. Après faut aimer hein, si t'es pas, faut pas, faut habiter dans... bah quoique maintenant, même dans les logements neufs, ils mixent ». Dans le même temps, à l'évocation de la fête des voisins, spontanément, elle n'y associera pas les locataires :

*« **Enquêtée** : mais l'affichage, c'est... on met que pour les propriétaires pour pas mélanger avec les locataires*

***Enquêtrice** : pourquoi ne pas imaginer quelque chose pour tout le monde ?*

***Enquêtée** : Ah ben moi oui, moi après effectivement, je ne sais pas. Mais après, il y a des propriétaires qui voudraient peut-être parler de choses vous voyez, de proprios vous voyez, en dehors du syndic. Puis après, c'est des choses que le locataire lui il s'en fiche. Voilà, je ne sais pas, après, est-ce que... » (Mme Hamouda, Propriétaire, Locataire HLM autre organisme, achat vente HLM)*

2.2.4. Des discours racistes quel que soit le statut

Si sur la copropriété Wilbur Wright les logiques de distinction inter-statuts restent plutôt mesurées, on peut relever en revanche des discours ouvertement racistes. Si certains enquêtés valorisent la mixité, pour d'autres, « cela va » quand il n'y en a pas.

*« **Enquêtée** : À un moment, on en avait plus [de la mixité], là en ce moment, ça va, parce qu'il y a eu des déménagements, donc ça va.*

***Enquêtrice**: Mais du coup, une mixité à quel niveau ? Qu'est-ce que vous mettez derrière ce mot-là ?*

***Enquêtée**: Bah c'est-à-dire qu'il y avait un petit peu des dégradations quand il y avait des étrangers ». (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)*

Dans les faits, elle n'a pas connaissance de l'origine de ses voisins et se fondera donc uniquement sur la couleur de peau ou le nom pour désigner les « étrangers ». La logique de distinction qu'elle opère entre propriétaire et locataire est en réalité « l'arbre qui cache la forêt ». Elle assimile ainsi locataires à étrangers et à dégradations.

*« **Enquêtée**: Eh bien, **les personnes qui sont propriétaires, ça fait plus sérieux**, je ne sais pas, c'est... Comment dire ? Mais je sais pas comment expliquer (rires). C'est différent que si c'étaient des locataires. Oui, c'est... Puis on sait que c'est des gens qui vont rester, donc déjà, oui.*

***Enquêtrice**: Après, vous êtes restée vous très longtemps en tant que locataire, finalement, c'est un peu le contre-exemple entre guillemets.*

***Enquêtée**: Oui, bien sûr.*

***Enquêtrice**: Mais plus sérieux, qu'est-ce que vous voulez dire ?*

Enquêtée: *Je sais pas, c'est plus..., je sais pas, c'est pas des étrangers déjà ». (Mme Tilleul, Propriétaire, Ancienne locataire occupante)*

Une locataire HLM présente depuis plus d'une dizaine d'années sur le quartier dépeint une évolution du quartier qui la préoccupe :

« Enquêtée: *On voit bien que là ça se dégrade aussi, enfin ça se dégrade, il ne faut pas que je dise ça, Monique... Enfin bon, c'est très arabisant et noir. C'est fou. En l'espace de cinq ans...*

Enquêtrice: *Cinq ans ?*

Enquêtée: *Dix ans. Ah oui, ils achètent les boutiques. Je ne suis pas raciste hein, j'ai des amis étrangers. Des Cambodgiens et des Noirs aussi. Mais comment expliquer ? On sent qu'il y a un grignotage.*

Enquêtrice: *Vous avez l'impression qu'il y a un grignotage.*

Enquêtée: *C'est effrayant maintenant le samedi, c'est fou. Je ne me reconnais plus.*

Enquêtrice: *D'accord. Mais ça, vous, ça vous embête ? Enfin finalement, c'est quelque chose qui vous... ?*

Enquêtée: *Je ne suis pas contre, mais alors, où est-ce qu'on va être nous ? Ceux... comment expliquer. Je voudrais pas qu'on soit embrigadés comme dans certains quartiers dans d'autres villes, et il y en a ici à Angers hein attention. Justement, à la Roseraie. Et Monplaisir, là-haut » (Mme Robert, locataire HLM).*

Les personnes racisées sont ainsi directement visées et assimilées dans la suite de l'entretien à des problématiques de drogue.

Pour ces deux enquêtées, ce n'est donc pas la question des statuts d'occupation qui les préoccupe mais davantage la présence de personnes racisées, à la fois dans l'espace public et au sein de l'immeuble, ces dernières étant tenues pour responsables des dégradations et du trafic de drogue.

3. L'interpénétration de la gestion dans les relations de voisinage

Dans ce dernier, nous cherchons à mesurer s'il y a une interpénétration entre les modalités de gestion afférentes à une copropriété mixte et les relations de voisinage.

3.1. Des propriétaires tenus pour responsable du départ du gardien

Comme évoqué précédemment, la mise en copropriété s'est doublée du départ du gardien. Or, comme cela n'a pas été expliqué clairement aux locataires, ces derniers ont assimilé « arrivée de propriétaires » avec « départ du gardien » même si dans les faits la décision de supprimer le poste du gardien avait été prise par le bailleur.

« Enquêté: *Et au départ, on était mal vus parce qu'avant, il y avait un gardien concierge qui faisait le ménage. Enfin qui s'occupait des... Et le jour où c'est passé en copropriété, ils ont supprimé le gardien.*

Enquêtrice: *D'accord.*

Enquêté: *Donc on a eu des réflexions des locataires, oui depuis que vous avez acheté, on a plus de... Mais bon après ça s'est calmé quoi » (M. Valet, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme, achat vente HLM)*

3.2. Les questions de régularisations de charges

Des éléments propres à la gestion des copropriétés mixtes génèrent de l'incompréhension pour les occupants et peut jouer sur les relations de voisinage. En effet, avec le passage en copropriété, les dates de régularisations de charges diffèrent pour les locataires et les propriétaires.

« Il y a lieu de noter que, tout comme les syndicats privés, la SCIC Les Deux Terres organise l'étalement de l'arrêté des comptes individuels des copropriétés afin d'optimiser l'utilisation de ses agents ; des dates d'arrêté de comptes sont donc prévues à la fin de chaque trimestre civil. Dans ces conditions les régularisations de charges de locataires de Marina font l'objet d'un traitement distinct de celui des autres occupants de son parc de logement » (ANCOLS, 2018).

Le bailleur confirme en effet que cela peut jouer sur les relations :

« il peut y avoir des décalages quand des gens sont en copropriété, il y des habitants qui se connaissent, l'un en copropriété, l'autre chez Marina, hé ben ils ont du mal à comprendre « pourquoi lui il a eu sa régul de charges, moi je l'ai pas eue » (responsable territoire, Marina, entretien).

Cela peut se surimposer aux logiques de distinction et ainsi les renforcer.

3.3. Des instances de gestion qui n'ont pas de rôle dans les relations de voisinage

Du côté des instances de gestion, à la différence d'autres sites, aucune ne semble jouer de rôle dans les relations de voisinage dans un sens comme dans l'autre.

Comme déjà évoqué, le conseil syndical n'endosse pas de rôle ni de médiateur ni de facilitateur des relations entre les voisins.

L'organisme HLM en tant que copropriétaire comme en tant que gestionnaire locatif semble plutôt en retrait sur cette copropriété. Les entretiens menés avec Marina révèlent que cette copropriété n'est pas identifiée comme « une copropriété à problèmes » sans que la connaissance de ces dynamiques ne soit très marquée.

Du côté du syndic enfin, l'important turn-over sur la période récente couplée à un arrêt maladie longue durée de la responsable du pôle copropriété ne permet pas de tirer de conclusions définitives. Le temps de l'enquête en tout cas, le syndic, n'a pas été impliqué d'une manière ou d'une autre dans la régulation ou la dynamique des relations de voisinage.

ANGERS - Conclusion

La copropriété Wilbur Wright est une copropriété se caractérisant par sa relative tranquillité. On ne relève pas de problématiques particulières liées à la gestion. Le syndic est apprécié et les AG se déroulent dans un climat plutôt serein, sans dissensions fortes entre les copropriétaires. Ce qui est pointé toutefois par les locataires encore en place, c'est la moindre réactivité de l'organisme et l'impression de ne plus être à sa place. Le passage en copropriété est vécu comme une dégradation du statut de locataire HLM a posteriori. Le responsable des ventes lui-même vante le passage en copropriété : « cela va devenir une vraie résidence », sous-entendant sans le vouloir sans doute qu'auparavant, c'était un immeuble de « seconde zone ». Aucun conflit notoire ne nous a été rapporté sur la copropriété, quels que soient les statuts d'occupation. La connaissance des voisins est relativement réduite et les relations de voisinage sont dans l'ensemble plutôt ténues. Le peuplement est amené à évoluer au fur et à mesure des mises en vente mais à ce stade, la copropriété compte une majorité de retraités, présents de longue date pour une large part d'entre eux. L'arrivée de copropriétaires ne semble pas, à ce stade en tout cas, générer de tensions.

ANGERS - Table des illustrations

Carte 4. Les contours du QPV	88
Graphique 13. Evolution des autorisations de ventes de Marina entre 1995 et 2020	68
Graphique 14. Nombre de logements sociaux vendus par Marina.....	69
Graphique 15. Evolution des ventes selon les organismes	69
Graphique 16. Répartition des ventes entre individuel et collectif	70
Graphique 17. Statut des acquéreurs de LLS vendus par Marina	72
Graphique 18. Statut des acquéreurs de LLS vendus par Marina	73
Graphique 19. Statut des acquéreurs en QPV et hors QPV (comparaison Marina/autres organismes) ...	73
Graphique 20. Année de signature des règlements de copropriétés (patrimoine de Marina).....	74
Graphique 21. Années d'établissement des RC vs part de lots détenus par Marina	75
Graphique 22. Répartition des occupants du parc social par tranche d'âge	89
Graphique 23. Composition familiale des locataires HLM de la copropriété.....	89
Graphique 24. Evolution du nombre de copropriétaires et des ventes.....	92
Photographie 1. Feuille de présence de la copropriété W. Wright.....	82
Photographie 2. La copropriété Wilbur Wright.....	86
Photographie 3. La copropriété Wilbur Wright.....	87
Photographie 4. Délimitation du jardin de la copropriété	149
Tableau 5. Prix de vente de Marina selon le statut des acquéreurs	71
Tableau 6. Lots principaux et logements des copropriétés mixtes de Marina	74
Tableau 7. « Catégorisation » des ménages enquêtés selon leur trajectoire résidentielle	82
Tableau 8. Tableau récapitulatif des caractéristiques principales des enquêtés.....	84
Tableau 9. Ancienneté des baux et nombre d'occupants	89
Tableau 10. Occupation des logements par type	90
Tableau 11. Répartition des propriétaires selon leur lieu de résidence	90
Tableau 12. PCS des copropriétaires.....	91
Tableau 13. Statut matrimonial des copropriétaires	91
Tableau 14. Répartition par âge des copropriétaires.....	92
Tableau 15. Typologie des logements vendus	92
Tableau 16. Participation des copropriétaires aux AG.....	128
Tableau 17. La participation en AG	129

NANCY : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE DUPEIX.

NANCY - Introduction.

Avant d'entrer dans le cœur du sujet, quelques éléments de contextualisation sont nécessaires. Cette introduction a ainsi plusieurs objectifs :

- Présenter l'organisme HLM à l'origine de la vente de la copropriété étudiée, sa dynamique de vente, son organisation et les caractéristiques des copropriétés vendues
- Présenter Quartz qui assure la commercialisation et le rôle de syndic de la copropriété enquêtée.
- Présenter la méthodologie et les difficultés rencontrées
- Proposer un portrait des enquêtés auquel il sera possible de se reporter pour resituer leur propos dans leur trajectoire

1. Promologe, un acteur historique de la vente HLM

1.1. Historique de Promologe

Le groupe Promologe naît en 1985 à partir du rassemblement du patrimoine de logements construits et gérés pour l'industrie sidérurgique de Lorraine et du Nord de la France. Dix ans plus tard, le groupe devient une société holding qui ne cessera dès lors d'étendre son territoire et son périmètre d'activité. Le groupe Promologe est ainsi historiquement présent dans les vallées sidérurgiques lorraines mais il essaime progressivement, d'abord vers les grandes villes du Grand Est (Metz, Nancy, Thionville, Strasbourg), puis les grandes métropoles (Paris et Lyon) pour atteindre aujourd'hui l'ensemble du territoire national, devenant un des cinq plus importants bailleurs sociaux français.

Fin 2016, Le Groupe Promologe comptait une quinzaine d'Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH). L'ESH Promologe est alors créée à partir de la fusion des deux ESH les plus anciennes et les plus importantes : Promologe Nord-Est (20 259 logements en Meurthe et Moselle et Alsace) et Promologe Sarel (13 723 logements en Moselle). Le rapprochement de ces deux sociétés permet de constituer au sein d'une même structure un patrimoine de près de 34 000 logements dont plus de 31 000 en région Grand-Est. Cette fusion s'inscrit dans un environnement en profonde mutation, marqué à la fois par l'émergence d'importants groupes immobiliers HLM (Action Logement, la SNI, le Groupe Caisse d'Épargne notamment) et par la réforme territoriale de l'État. Ces évolutions ont rendu nécessaire la création d'une société dotée de moyens renforcés et d'une capacité d'investissements pouvant répondre aux enjeux du logement social sur la région Grand Est.

Fin 2020, l'ESH Promologe gère un patrimoine de plus de 36 000 logements à l'aide de 4 Délégations Territoriales, à Nancy, Metz, Longwy et Strasbourg et une Direction Régionale à Nice. Ces Délégations Territoriales et Direction Régionale visent à piloter les 14 agences et 4 antennes réparties sur la région Grand-Est et la région PACA.

1.2. Promologe : un organisme « vendeur »

1.2.1. Un organisme favorable à la vente HLM

Promologe fait partie des précurseurs en matière de vente HLM. Cette dimension a en effet intégré la stratégie de la société « mère » du groupe dès la fin des années 1980. Les arguments favorables à la vente HLM mis en avant par le bailleur sont de trois ordres : accession sécurisée, mixité et constitution de fonds propres.

La CUS de l'ESH Promologe signée en 2019 indique ainsi que « *la politique de vente répond au souhait de nombreux ménages de se constituer un patrimoine dans des conditions financières abordables et sécurisées (Garantie de relogement et garantie de rachat en cas de survenance d'un accident de la vie). Elle contribue à diversifier les statuts d'occupation et à introduire une meilleure mixité sociale dans les résidences et les quartiers. Elle répond enfin à une stratégie de développement immobilier ambitieuse, en apportant les moyens utiles à la production de logements locatifs sociaux* ».

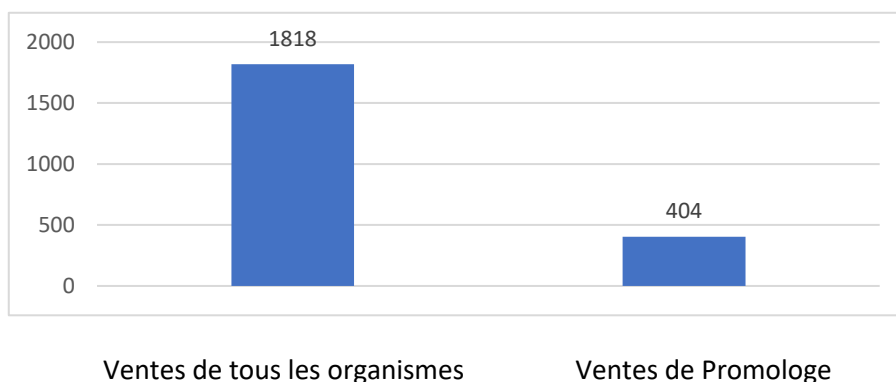
Au 1er janvier 2018, l'ESH Promologe était propriétaire de près de 35 000 logements. Parmi eux, 3 516 avaient obtenu les autorisations de vente du Conseil de Surveillance, ce qui représente environ 10% du parc. Sur ces 3 516 logements, 3 092 (soit 8.8% du parc) avaient obtenu l'accord de vente de la DDT. La CUS indique que « *cette situation s'explique notamment par l'application de la loi SRU qui, depuis 2002, a provoqué la suspension des ventes de logements dans les communes « carencées »*. Certaines communes ont, pour d'autres raisons, imposé un quota de ventes sur leur territoire ou imposent aux bailleurs de conserver la majorité des tantièmes de copropriété dans les immeubles collectifs qu'ils mettent en vente. »

1.2.2. Un organisme « vendeur » à l'échelle du territoire de la métropole du Grand Nancy

L'ESH Promologe est le bailleur social avec la plus grande ancienneté en matière de vente HLM sur le territoire de la métropole du Grand Nancy. Les premières mises en vente sont en effet lancées il y a plus de 30 ans.

Entre 2014 et 2019, 404 ventes HLM ont été réalisées sur le territoire de la Métropole du Grand Nancy. Si l'on compare ce chiffre au volume total des ventes HLM effectuées sur ce territoire (par 10 bailleurs), les ventes réalisées par Promologe représente 22,22% du volume total des ventes (404 ventes sur 1818).

Graphique 25. Volume de vente de Promologe par rapport au volume total de vente entre 2014 et 2019



Source : RPLS 2014-2019, traitement par l'équipe

1.2.3. La vente HLM pour Promologe : motifs d'engagement dans la vente

La CUS signée en 2019 indique que la mise en œuvre du plan stratégique de vente (PSV) permettrait de disposer, à fin 2024, d'un stock de 2 863 logements cessibles soit 8% du parc. Promologe estime qu'il s'agit du stock minimum dont il doit disposer pour atteindre ses objectifs de vente et constituer ainsi les fonds propres nécessaires à son développement. Le plan stratégique de vente (PSV) a pour cela fixé un objectif annuel d'environ 220 à 240 ventes de logements, ce qui impose de proposer à la vente 400 nouveaux logements tous les 2 ans.

Les dirigeants de Promologe expriment ainsi dans un article de presse que « le modèle économique de Promologe s'appuie en partie sur la vente d'environ 400 logements par an pour dégager des fonds propres pour la production de programmes neufs » (Challenges, 2023). Les acteurs interrogés reprennent dans leurs discours les arguments mobilisés dans les documents officiels de Promologe, la vente HLM répondrait ainsi à deux objectifs : favoriser les parcours résidentiels et dégager des fonds propres.

Dans les discours des acteurs interrogés, le premier objectif affiché de la vente HLM est de favoriser les parcours résidentiels : « *Nous à la base, la vente permet à des personnes qui ne pourraient pas acquérir dans le privé d'accéder à la propriété* » (directrice adjointe du patrimoine et l'immobilier chez Promologe).

Le second objectif de la vente HLM qui apparaît dans les discours des acteurs interrogés est d'alimenter les fonds propres de l'organisme afin de réinvestir sur le parc existant ou de développer le patrimoine : « *La vente HLM, avec ce qu'on vend ça nous permet d'avoir plus de budget pour ensuite réinvestir dans la réhabilitation du reste de notre patrimoine, ou pour construire ailleurs* » (directrice adjointe du patrimoine et l'immobilier chez Promologe).

1.2.4. Le choix des biens à mettre en vente

L'élaboration du nouveau Plan stratégique de patrimoine (PSP) de Promologe a permis de statuer sur les futurs programmes à proposer à la vente. Plusieurs critères ont été retenus pour choisir les nouveaux immeubles :

- Le pourcentage de logements sociaux de la commune, pour tenir compte de la loi SRU
- Leur année de construction et/ou d'acquisition
- Leur étiquette énergétique
- Leur endettement/autofinancement
- Leur localisation par rapport à la demande et aux instances de gestion (agences)
- Leur conformité aux normes minimales d'habitabilité et à celles requises pour la mise en vente de patrimoine
- L'analyse de la capacité financière des occupants

On retrouve en partie ces critères dans les explications données par les acteurs que nous avons interrogés.

Des critères concernant le patrimoine lui-même

Promologe mobilise plusieurs critères de priorité pour sélectionner les biens à mettre en vente. Des indicateurs concernant les caractéristiques du patrimoine sont d'abord retenus :

- Des critères de types (collectif/individuel) : les immeubles collectifs plutôt que les logements individuels.
- Des critères de taille de patrimoine : les résidences de taille moyenne (environ 40 logements).
- Des critères d'ancienneté du patrimoine : les résidences de plus de 10 ans.

Prioriser les immeubles collectifs

En priorité, Promologe souhaite vendre les biens de son patrimoine qui se situent dans des immeubles collectifs. Bien que la directrice adjointe du patrimoine et l'immobilier reconnaisse que « *l'individuel c'est très facile à vendre* » ce ne sont pas les logements vendus en priorité.

Pour comprendre ce choix, plusieurs arguments peuvent être avancés :

- 80% du parc de logement du bailleur Promologe relève du collectif. Le logement individuel constitue donc une offre plus rare. Or, si ce dernier est attractif pour la vente, il l'est aussi pour la location. Conserver le logement individuel permet donc au bailleur de garder une partie de son parc attractive.
- La vente de biens en collectif permet de vendre plus de logements qu'en individuel.

Prioriser les résidences de taille moyenne

La priorité est ensuite donnée aux copropriétés de taille moyenne. La responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes explique que le choix de mise en vente cible les immeubles de 40 lots.

Prioriser le patrimoine avec une ancienneté de plus de 10 ans

L'ancienneté du patrimoine mis en vente est également un critère de sélection explicitée par les acteurs interrogés. Ils indiquent ainsi que le patrimoine de moins de 10 ans ne peut pas être mis en vente.

Des critères concernant l'occupation sociale du patrimoine mis en vente

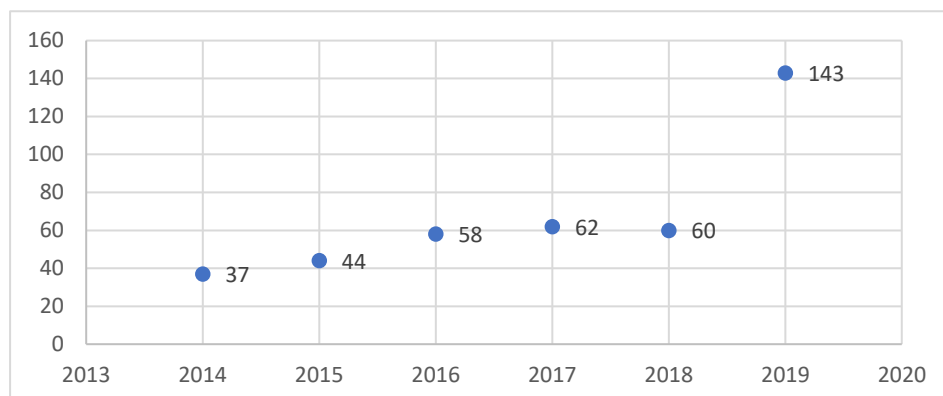
Le bailleur élabore un calcul théorique à partir des ressources des ménages occupants, nommé le « potentiel acquéreur ». Il permet d'évaluer le taux de locataires ayant les ressources nécessaires pour devenir acquéreur. Le « potentiel acquéreur » moyen pour qu'une résidence puisse être mise en vente doit être à hauteur de 40% et 50% du nombre total de lots. Si l'intérêt de ce calcul est de s'assurer que la vente aux occupants va pouvoir en partie se réaliser, il permet également d'anticiper les risques que la copropriété mixte bascule en copropriété dégradée : « *notre but c'est de ne pas créer de copro dans lesquelles les futurs acquéreurs seront par la suite en difficulté et plus en mesure de payer les charges. On est vraiment attentifs au financement, aux revenus des acquéreurs, on ne veut pas créer des copros en difficulté* » (responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologe).

1.3. Caractéristiques des ventes de Promologe

1.3.1. Un volume de vente en constante évolution

Alors que le volume total de ventes HLM est, à l'échelle de tous les bailleurs, variable d'une année à l'autre (il n'y a pas la dynamique d'une augmentation ou d'une diminution continue), les ventes réalisées par Promologe sont en constante augmentation entre 2014 et 2018. On passe effectivement de 37 ventes en 2014 à 143 en 2019. Le nombre de vente s'emballe en 2019 (+ 83 ventes par rapport à l'année précédente), certainement sous l'impulsion des objectifs de la loi Élan de 2018.

Graphique 26. Volume de ventes du bailleur Promologe entre 2014 et 2019

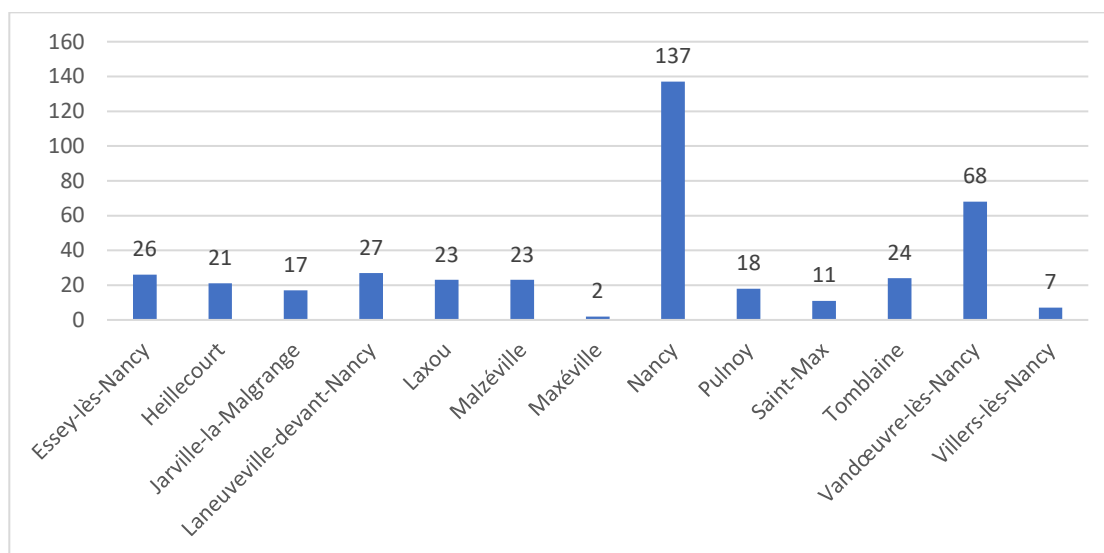


Source : RPLS 2014-2019, Traitement de l'équipe

1.3.2. Des ventes concentrées sur la ville-centre de l'agglomération

Sur la métropole nancéenne, la commune où il y a eu le plus de ventes de logements appartenant à Promologe est Nancy. La commune de Vandœuvre-lès-Nancy connaît également un volume de ventes important.

Graphique 27. Répartition des ventes de Promogloe entre 2014 et 2019

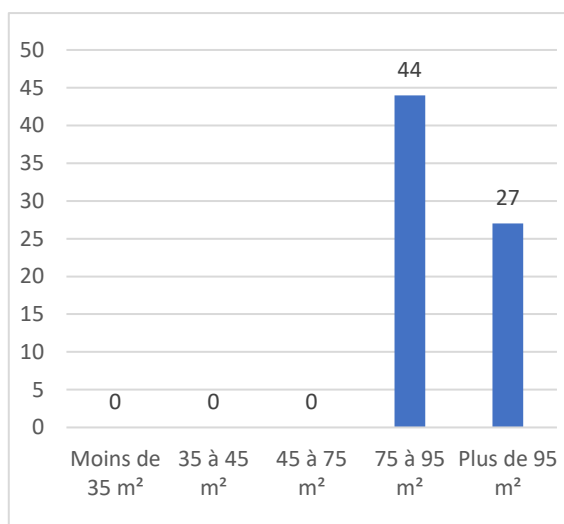


Source : RPLS 2014-2019, Traitement de l'équipe

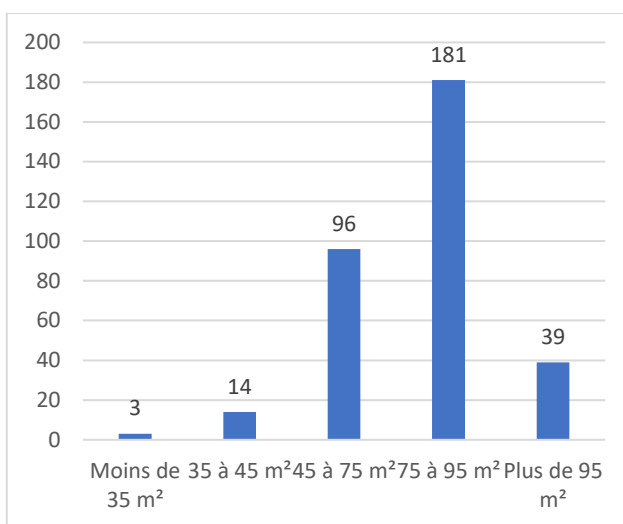
1.3.3. Une majorité de grands logements mis en vente

Comme pour la totalité des ventes HLM sur le territoire de la métropole du Grand Nancy, les logements vendus par Promologe entre 2014 et 2019 sont en grande majorité des grands logements. 181 ventes dans le parc collectif concernent des logements dont la surface est comprise entre 75 et 95 m². Dans le parc individuel, 44 logements entre 75 et 95 m² ont été vendus. Par ailleurs, aucune vente dans l'individuel, et très peu dans le collectif, concernent les petites surfaces.

Graphique 29. Type de logements individuels vendus selon la surface par Promologe entre 2014 et 2019



Graphique 28. Type de logements en collectif vendus selon la surface par Promologe entre 2014 et 2019

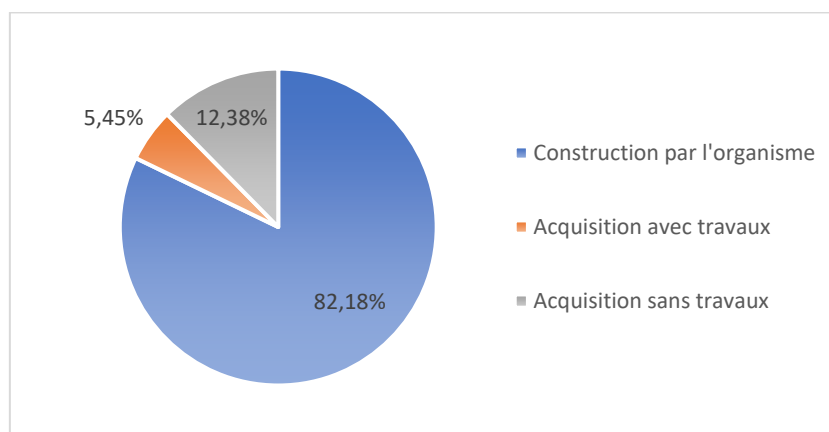


Source : RPLS 2014-2019, Traitement de l'équipe

1.3.4. Une majorité de logements construits par le bailleur lui-même

Comme à l'échelle des ventes de tous les bailleurs, la plus grande majorité de celles effectuées par Promologe entre 2014 et 2019 concernent des logements qui ont été construits par l'organisme lui-même. C'est effectivement le cas de 82,18% du volume de vente total.

Graphique 30. Part des logements vendus par Promologe en fonction du type de construction entre 2014 et 2019

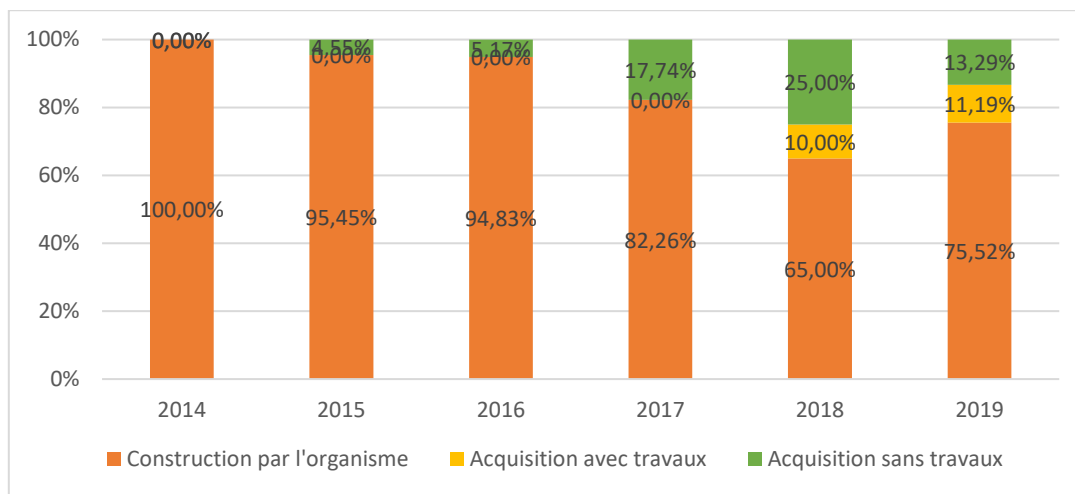


Source : RPLS 2014-2019, Traitement de l'équipe

Toutefois, si l'on observe l'évolution du type de biens vendus par le bailleur Promologe entre 2014 et 2019, on constate que même si les logements construits par le bailleur lui-même restent les plus vendus, leur part baisse dans les années les plus récentes. En 2018, 65% des logements vendus sont des constructions

par le bailleur lui-même, contre 25% des acquisitions sans travaux. En 2019, 75,52% des logements vendus sont des constructions par le bailleur lui-même, 11,19% des acquisitions avec travaux et 13,29% des acquisitions sans travaux. Au début de la période en 2014, 100% des logements vendus étaient des constructions par le bailleur lui-même.

Graphique 31. Evolution de la part des logements vendus par Promologe en fonction du type de construction entre 2014 et 2019

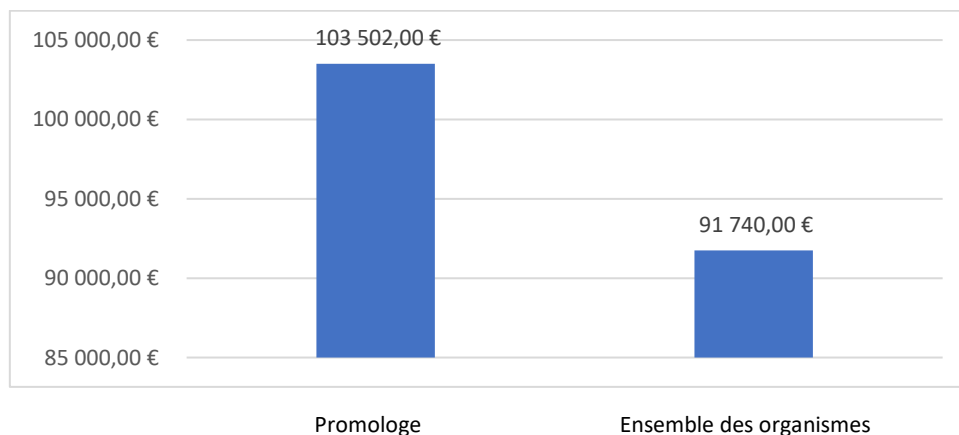


Source : RPLS 2014-2019, Traitement de l'équipe

1.3.5. Des prix de vente élevés par rapport aux ventes des autres bailleurs du territoire

Le prix moyen d'un appartement vendu dans le cadre de la vente HLM par Promologe s'élève à 103 502 euros. Ce prix est 10% plus élevé que le prix moyen de tous les bailleurs (91 740 euros).

Graphique 32. Prix moyen à l'achat d'un logement entre 2014 et 2019



Source : RPLS 2014-2019, Traitement de l'équipe

1.3.6. Une part importante de ventes aux locataires du parc social

26% des ventes concernent des locataires occupants (ce n'est le cas que de 11 % des ventes à l'échelle de tous les bailleurs). De même, 17 % des ventes effectuées par Promologe l'ont été auprès d'un locataire du parc social (autre que le locataire occupant) quand cela ne concerne que 7,92% des ventes à l'échelle inter-bailleurs.

Si l'on cumule le nombre de vente effectuées aux locataires occupants, et celles effectuées auprès d'un locataire du parc social, ce sont 43,57% des ventes de Promologe qui ont été destinées à des résidents du parc social entre 2014 et 2019.

1.4. Organisation de la vente

1.4.1. Définition des plans de vente

Une fois le patrimoine sélectionné en fonction des critères exposés ci-dessus, le bailleur procède à une visite de site afin de vérifier l'état du bâtiment et d'évaluer le besoin de travaux : *« Une fois qu'on a défini sur Excel un début de plan de vente, le service patrimoine et le service copro vont prendre des photos de l'immeuble pour voir s'il y a des travaux à faire. On voit aussi s'il y a des remontées des locataires en termes de travaux ou problèmes dans le logement »* (responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologe).

Le plan de vente est ensuite soumis à plusieurs validations. Il s'agit d'abord de faire valider la mise en vente par le conseil de surveillance interne de l'organisme. Dans un second temps, le plan de vente est soumis à l'avis de la commune concernée. Une visite du patrimoine est alors organisée par le bailleur, en présence de la mairie. L'objectif est de présenter au maire le projet et le patrimoine à vendre : *« Une fois que mon plan de vente est approuvé, je prends rendez-vous sur place avec le maire. Je me déplace, je vais à leur rencontre, pour leur montrer le patrimoine qu'on veut vendre. Je prends toujours attache avant avec la mairie »* (responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologe).

C'est uniquement dans le cas où les élus locaux semblent en accord avec la proposition de vendre que le plan est soumis et que les autorisations sont demandées : *« On formalise par écrit et j'envoie ensuite pour demander les autorisations »* (responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologe). En cas d'accord, l'autorisation de vendre est donnée par la DDT.

Dans ce processus, il arrive que les propositions du bailleur ne soient pas validées par la mairie, la métropole du Grand Nancy ou la DDT. La responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologe indique selon elle la principale raison qui conduit à refuser un plan de vente est le non-respect de la loi SRU par la commune concernée.

« Le plus souvent, quand il n'y a pas d'autorisation, c'est que la mairie n'a pas atteint le quota de la loi SRU. Il arrive que je prenne contact auprès de la DDT, pour connaître le pourcentage de loi SRU, mais la DDT n'est pas toujours en capacité de me donner ce pourcentage. Du coup sur ça, je ne peux pas savoir à l'avance si la mairie rentre ou pas dans le quota. Donc moi, je tente quand même » (Responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologe)

1.4.2. Le recours à un prestataire – filiale du groupe Promologe – pour la commercialisation : Quartz transactions

Pour gérer les ventes, l'ESH Promologe fait appel à un prestataire chargé de la commercialisation des logements : Quartz transaction. Ce prestataire a été sélectionné par appel d'offre mais il est important de noter qu'il émane du groupe Promologe au même titre que l'ESH Promologe. Le groupe Quartz est la filiale du groupe Promologe consacrée aux services immobiliers. Historiquement basé en Lorraine, il a

progressivement proposé l'ensemble de ses activités sur tout le territoire national et à tous les acteurs du logement bien au-delà Promologue.

Affichant d'un « volume d'activité quintuplé depuis 10 ans », le Groupe Quartz a une organisation en perpétuelle évolution. A l'heure où nous écrivons ses lignes, le site internet du groupe proposent quatre pôles d'activité qui relèvent du secteur privé : un pôle axé autour de la promotion immobilière et du rachat d'immobilier de bureau, un pôle de « services aux institutionnels », un pôle « d'immobilier numérique » et un pôle « administration de biens ».

Deux activités du pôle « services aux institutionnels » de Quartz sont impliquées dans les démarches de vente HLM mises en œuvre par l'ESH Promologue :

- Quartz intervient dans la commercialisation des logements, à travers la marque « Quartz Transactions » qui est spécialisée dans la « vente aux locataires » et la « vente en bloc ». Cette activité est décrite comme suit sur le site Internet de Quartz : Quartz Transactions est « mandataire des bailleurs institutionnels pour la vente de leurs patrimoines immobiliers, en proposant un suivi complet de la préparation technique à la finalisation de la vente ».
- Quartz intervient également dans la gestion des copropriétés issues de la vente, puisque l'ESH Promologue mandate quasi systématiquement Quartz en tant que syndic, à travers son service « Quartz property » consacré à la « gestion de patrimoine d'institutionnels », qu'il s'agisse de copropriétés ou d'immobilier résidentiel ou commercial.

Les acteurs interrogés chez l'ESH Promologue expliquent le choix de passer par un prestataire pour commercialiser les logements par le fait qu'ils ne disposent pas en interne des compétences nécessaires, malgré l'antériorité de la pratique de la vente HLM au sein de cet organisme.

« Quartz ce sont des spécialistes, ce sont des commerciaux et ils savent beaucoup mieux faire que nous. Quartz, comme tout autre agent immobilier, ils sont spécialisés. Moi, actuellement dans mon équipe des affaires domaniales, il n'y a aucun commercial qui serait capable d'effectuer ce travail. Ça nous demanderait de recruter plus de personnel. Ça prendrait beaucoup de temps et les coûts seraient beaucoup trop élevés en fait » (Responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologue)

1.4.3. Diffusion des logements mis en vente

Dès le lancement d'un programme de vente, la priorité d'achat est donnée au locataire occupant, si celui-ci réside depuis au moins 2 ans dans le logement. Peuvent aussi faire une offre de manière prioritaire les ascendants et les descendants du locataire.

« Quand on a l'autorisation de notre conseil de surveillance, et les autorisations DDT, on envoie un courrier aux locataires, on leur donne les coordonnées du commercial sur le secteur et c'est à eux de prendre attache ensuite. » (Responsable de la valorisation des actifs immobiliers et des ventes chez Promologue)

Si les locataires en place refusent, ils peuvent rester dans le logement et le bien ne deviendra cessible qu'à leur départ. Dans ce cas, le bien est ensuite proposé au reste des locataires du parc social : d'abord ceux du bailleurs Promologue, puis à ceux des autres bailleurs du territoire. Si le bien n'est toujours pas mis en vente, l'annonce est alors diffusée plus largement à l'échelle du territoire par Quartz. Les annonces sont ainsi diffusées via la presse locale, le site leboncoin.fr, le site de Quartz et le site du bailleur social.

1.5. Gestion des copropriétés mixtes

1.5.1. Le recours à un prestataire extérieur - filiale du groupe Promologue – pour l'activité de syndic : Quartz property

L'activité de syndic est directement déléguée à Quartz dans le cadre de sa filiale « property ». Filiale du Groupe Quartz depuis 2012, Quartz Property est une société d'administration de biens spécialisée dans la gestion de patrimoines immobiliers pour le compte de propriétaires institutionnels.

La mission de syndic est d'abord confiée de manière provisoire à Quartz, avant de faire l'objet d'un vote en AG. Le premier contrat de Quartz est de 3 ans. Il n'y a donc pas mise en concurrence immédiate, ni de possibilité de changer de syndic dans les premières années de fonctionnement de la copropriété.

Au moment de l'enquête, Quartz Property Grand Est gère 160 copropriétés. La responsable de l'activité Copropriété Grand-Est, qui représente Quartz property pour l'activité de syndic de la copropriété enquêtée, indique gérer 30 copropriétés en même temps, dont une quinzaine de copropriétés mixtes issues de la vente HLM. La responsable de l'activité Copropriété Grand-Est indique également que la plupart des salariés de Quartz Property qui gèrent des copropriétés mixtes sont issus du secteur HLM : « *Il vaut mieux avoir l'habitude de travailler dans cet environnement. Quand on vient d'un syndic privé, on va trouver que c'est pas le même métier.* »

1.5.2. Le rôle du bailleur dans le conseil syndical

Au moment de la création de la copropriété, Promologue qui est encore propriétaire de logement fait automatiquement partie du conseil syndical.

« On fait une première AG de constitution. En général on a 1 ou 2 propriétaires et on se met systématiquement conseil syndical. Là on vote les budgets, la passation des contrats. C'est à ce moment-là que la copro est lancée » (Réfèrent copropriété adjoint chez Promologue)

De façon concrète, le bailleur participe « *aux réunions du conseil syndical. On prépare les comptes si besoin, on traite toutes les convocations en AG. Même s'il reste un logement, on va regarder les travaux. Si besoin, on contacte le syndic, on va donner des préconisations sur des travaux qu'on voit passer* » (réfèrent copropriété adjoint chez Promologue). En règle générale, Promologue reste dans le conseil syndical jusqu'à ce qu'il ne lui reste quasiment plus aucun lot dans la résidence.

Promologue ne se positionne jamais pour prendre la présidence du conseil syndical : « *On laisse à d'autres personnes la présidence. Ce qu'on essaie de faire, c'est de ne pas se mettre trop en avant pour que les gens s'approprient vraiment leur copro* » (Réfèrent copropriété adjoint chez Promologue).

2. Méthodologie du terrain nancéen

L'enquête au sein de la résidence « Dupleix » à Nancy a été réalisée au printemps 2022.

Les entretiens ont été sollicités suite à la rencontre avec la présidente du conseil syndical. Cette dernière a effectivement évoqué l'enquête auprès de ses voisins et nous a ensuite transmis des contacts. Ainsi, les prises de contact avec les habitants ont été relativement aisées.

En revanche, nous avons rencontré des difficultés pour entrer en contact avec le syndic. De nombreuses relances ont en effet été nécessaires. Si nous avons pu interpréter ces difficultés comme un refus de la part

du syndic de répondre à nos sollicitations, son absence de réactivité est là encore davantage liée à une surcharge de travail.

3. Portrait des enquêtés.es

Au total 10 ménages ont été rencontrés.

- 3 sont des locataires restés locataires.
- 2 sont des locataires devenus propriétaires.
- 5 sont des propriétaires venant de l'extérieur.

Tous les entretiens se sont déroulés au domicile des personnes interrogées.

Tableau 20. « Catégorisation » des ménages enquêtés selon leur statut d'occupation actuel et précédent

Catégories de ménages	Pseudonyme des ménages	Achat vente HLM : oui/non
Propriétaire, Ancienne locataire occupante	Mme Septembre Mme Marion	Oui Oui
Propriétaire, enfant d'occupant	//	
Propriétaire, locataire HLM de l'organisme	//	
Propriétaire, locataire HLM autre organisme	//	
Propriétaire, locataire du parc privé	//	
Propriétaire, ancien propriétaire	M. et Mme Rose Mme Prairie Mme Sentier Mme Tulipe Mme Tablier	Oui Oui Oui Oui Oui
Propriétaire ancien	//	
Locataire HLM	Mme Pierre Mme Banjo Mme Rocher	
Locataire du privé	//	

Source : enquête

Tableau 21. Portrait des enquêtés de la copropriété « Dupleix » à Nancy

Statut d'occupation actuel	Pseudonyme	Genre	Tranche d'âge	Composition du ménage (statut matrimonial)	Situation professionnelle <i>Emploi / emploi du conjoint</i>	Localisation (et type) du précédent logement	Ancienneté dans la résidence	Rôle dans la gestion
Propriétaire, Ancienne locataire occupante	Mme Septembre	F	60 ans	Femme seule (Célibataire)	Employée <i>Employée de commerce</i>		26 ans Achat en 2019	Aucun
Propriétaire, Ancienne locataire occupante	Mme Marion	F	+ de 70 ans	Couple (Chacun divorcé)	Retraitée <i>Ancienne prof d'anglais Epoux ancien médecin</i>		10 ans Achat en 2017	Membre du CS
Propriétaire, Ancien propriétaire	M. et Mme Rose	H et F	70 ans	Couple (Mariés)	Retraités <i>Mme : commerciale Mr : Délégué médical</i>	Nancy (appartement)	3 ans Achat en 2019	Mr est dans le CS
Propriétaire, Ancien propriétaire	Mme Prairie	F	+ de 70 ans	Femme seule (Veuve)	Retraitée <i>Ancienne employée Ikea</i>	Plaisir -78 (maison) <i>Originaire de Nancy</i>	5 ans Achat en 2017	Aucun
Propriétaire, Ancien propriétaire	Mme Sentier	F	+ de 70 ans	Femme seule (Veuve)	Retraitée <i>Ancienne cheffe d'entreprise</i>	Campagne autour de Nancy (maison)	9 ans Achat en 2013	Président e du CS
Propriétaire, Ancien propriétaire	Mme Tulipe	F	40-45	Famille Monoparentale Femme + 2 enfants (Divorcée)	Employée <i>Responsable facturation radiologie</i>	Campagne autour de Nancy (maison)	8 ans Achat en 2015	Aucun
Propriétaire, Ancien propriétaire	Mme Tablier	F	+ de 70 ans	Femme seule (Veuve)	Retraitée <i>Ancienne cadre travail social</i>	Campagne autour de Nancy (maison)	8 ans Achat en 2014	Membre du CS
Locataire HLM	Mme Pierre	F	+ de 70 ans	Femme seule (Célibataire sans enfant)	Retraitée <i>Ancienne cadre administrative</i>	Nancy	24 ans	
Locataire HLM	Mme Banjo	F	+ de 70 ans	Femme seule (Célibataire sans enfant)	Retraitée Ancienne prof d'espagnol	Nancy (locataire privée)	26 ans	
Locataire HLM	Mme Rocher	F	+ de 70 ans	Femme seule (Veuve)	Retraitée Ancienne cadre administrative	(locataire HLM)	21 ans	

NANCY - Chapitre 1 : La copropriété « Dupleix »

1. Une copropriété des années 1990

La résidence « Dupleix » à Nancy a été construite en 1990. Elle comprend 49 logements répartis en 2 entrées distinctes. L'immeuble étant en « L », les deux entrées n'ont pas la même adresse. En termes de répartition, la résidence est composée de 11 T2, 20 T3, 11 T4, 7 T5.

La résidence a toujours été considérée par le bailleur comme une résidence de « standing ». Cette évaluation s'apprécie principalement par trois critères :

- A proximité immédiate du cœur historique, de la Place Stanislas et du Parc de la Pépinière, la résidence Dupleix bénéficie d'un emplacement privilégié
- La catégorie de logements en PLI. Les loyers sont ici parmi les plus élevés que propose le bailleur
- L'aspect de la résidence qui « ne fait pas logement social » aux dires des acteurs et des occupants

Photographie 5. La copropriété « Dupleix »



Source : équipe

La mise en vente de cette résidence a débuté en 2011. D'après les acteurs rencontrés, le choix de mise en vente s'explique avant tout au regard de l'attractivité de l'immeuble : « *c'est un quartier convoité, il y a des ventes assez régulières* » (réfèrent copropriété bailleur social).

Au moment de l'enquête en 2022, le bailleur reste propriétaire de 24% de la résidence, soit 14 logements sur 49.

2. Une copropriété homogène dans son peuplement : avant et après la vente HLM

La résidence Dupleix propose des logements de catégorie intermédiaire, ce qui n'est pas sans incidence sur le peuplement : *« les loyers sont plus élevés à Dupleix que dans d'autres résidences de notre patrimoine donc ça joue aussi sur le peuplement »* (représentant de l'organisme d'HLM).

Plus concrètement, les habitants sont majoritairement plus socialement dotés que le reste des locataires du parc social : les catégories moyennes et supérieures dominent. Les habitants interrogés, propriétaires et locataires confondus, sont respectivement : délégué pharmaceutique, commerciale, cheffe d'entreprise, professeure (2), médecin, agent administratif (2), employée de commerce (2), cadre dans le travail social ou encore cadre administrative.

En outre, l'homogénéité des habitants s'exprime dans la façon dont ceux-ci décrivent leur environnement résidentiel. S'ils vivent dans du logement social, ils opposent leur résidence à ce qu'ils estiment être le logement social « plus classique ». Sur la base de représentations stigmatisantes et stéréotypées, le logement social serait effectivement pour eux un marché résidentiel réservé aux familles issues de l'immigration (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante), aux « cas sociaux » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire) ou caractérisé par la présence des jeunes (Mme Rocher, locataire HLM). Autant de catégories de ménages qui ne se retrouvent pas, ou peu, dans la résidence Dupleix.

En prenant l'exemple d'une connaissance qui vit dans un autre immeuble du parc social, Mme Marion précise qu'il n'y a pas à Dupleix de *« familles immigrées »*, comme cela peut être le cas ailleurs.

« [Au sujet d'un autre immeuble du parc social, une amie] me dit que ça s'est un peu dégradé du point de vue des gens qui y habitent. Ce n'est pas pour être méchante, mais il y a des familles de Noirs, qui vivent... Qui font la nouba. Ils sont parfois 30 dans les appartements... Bon ce n'est pas pour être méchante, je sais que c'est leur mode de vie, leur façon de vivre... mais ce n'est pas toujours adapté à la vie en collectivité... bref, ici, non, il n'y aucun problème, il n'y a pas ce type de problème » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante)

Pour Mme Prairie, il n'y a pas dans cette résidence de ménages qu'elle qualifie de « cas sociaux » et dont les comportements pourraient nuire à la tranquillité de la résidence : *« Je suis contente, parce que c'est bien habité, il n'y a pas de cas sociaux. Il n'y a pas de problème de gêne, les gens font attention quand même à ne pas laisser des papiers traîner »*.

Pour Mme Rocher, la résidence n'est pas squattée par des jeunes : *« Je n'ai jamais vu en 20 ans en gros de problème avec des jeunes, qui ont... des jeunes ou des moins jeunes qui ont plus ou moins bonne réputation »*.

En opposition à ses représentations, la résidence est décrite comme *« du social de luxe »* (Mme Tablier) réservé aux *« gens qui travaillent »* (Mme Pierre, locataire HLM). Ces habitants, expliquent la différence dans le peuplement de leur résidence par les mécanismes de sélection des locataires qui ont eu lieu dès la livraison de l'immeuble. Le niveau de loyer a joué selon Mme Rocher un rôle de filtre social :

« Quand je suis arrivée ici, on m'a dit, c'est une résidence pour laquelle il faut un certain revenu. Ils voulaient être sûrs que les loyers soient payés parce qu'ils m'avaient expliqué qu'il y a des

résidences avec des arriérés de loyer ... Donc là, ils étaient sûrs au moins, dans ce type d'immeuble, que les loyers allaient être payés régulièrement » (Mme Rocher, locataire HLM).

A cette sélection s'ajoutent les stratégies résidentielles et d'évitement des locataires comme des propriétaires qui reconnaissent sans détour qu'ils ne seraient pas allés dans un autre immeuble du parc social :

« Je ne serais pas allée dans le HLM de la ville. Moi je voulais être là, je ne voulais pas être avec les drogués. Ici c'est peut-être un peu plus cher, mais je préfère être ici. C'est quand même une résidence de standing, ce n'est pas le Haut-du-Lièvre, Vandoeuvre. Il y a des quartiers moins chers, mais c'est moins bien aussi » (Mme Pierre, locataire HLM)

En parallèle de cette homologation sociale, la résidence est aujourd'hui majoritairement peuplée par des femmes seules et retraitées. « On est plus proche de l'EPHAD que de la résidence étudiante » assure la présidente du conseil syndical. L'échantillon des personnes enquêtées reflète d'ailleurs cette tendance.

3. Une résidence dans un quartier valorisé

La résidence Duplex est en plein centre de Nancy, au cœur de la partie historique et touristique de la ville. Cet emplacement est particulièrement valorisé par les habitants rencontrés.

Dans les discours, cette appréciation prend d'abord forme dans la façon qu'ils ont de décrire un quartier facile à vivre. Celui-ci est bien desservi en transports, commerces et est facilement accessible à pied :

« Oh, moi, j'adore. C'est un quartier, il est super, un quartier super, c'est la vieille ville, vous avez le parc, il y a beaucoup de choses, vous avez... on peut faire pas mal de balades. Bon, pour les personnes qui sont... qui veulent prendre le bus, vous avez le bus quand même qui est en bas, on a toute la vieille ville, on a les marchés le week-end. Moi, je vais travailler au centre, je mets un quart d'heure, 10 minutes, un quart d'heure pour aller travailler, on a vraiment tout sur place » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

Ensuite, la valorisation du quartier se construit au regard des représentations que le sens commun porte sur celui-ci. Le quartier a la réputation d'un territoire « bobo » et est attractif. « Quand on parle du quartier, on dit « les bobos de Nancy », précise par exemple Mme Septembre. « Quand on dit aux gens : « on est à un petit quart d'heure de la place Stanislas ». Ils répondent : « quelle chance ! » ajoute Mme Rocher.

Cette représentation est directement véhiculée par les professionnels qui interviennent autour de la vente. Mme Tablier se rappelle par exemple avoir été rassurée par son notaire quant à la localisation de la résidence. « Je me souviens très bien quand on a vu le notaire, il nous avait dit : « alors là, vous pouvez acheter les yeux fermés, c'est une très bonne localisation. C'est un des boulevards les plus côtés de Nancy pour l'achat ».

La bonne image du quartier est un véritable vecteur d'attractivité qui contribue à faire de cette résidence un espace homogène socialement. Au-delà des critères de sélection qui ont permis à des habitants socialement dotés de devenir locataires, les acquéreurs ont quant à eux compensé le fait que l'immeuble appartienne au parc social par son emplacement idéal :

« Je n'ai pas du tout le sentiment d'avoir acheté dans du patrimoine HLM. C'est lié à deux choses : d'abord on est dans un beau quartier, on est très bien localisés. Et je suis persuadée que Promolodge sélectionnait ses locataires qui pouvaient rentrer dans la résidence. D'ailleurs, Mme Toffi [une

locataire] dit qu'à l'époque, c'étaient que des gens bien, que des professions libérales » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

4. La mise en vente par le bailleur social

4.1. Des travaux d'embellissement critiqués

La mise en vente de la résidence intervient en 2011. Dès que cette décision est actée, le bailleur se lance dans des travaux de rafraichissement. En particulier, la façade et les balcons ont été repeints.

Ces travaux d'embellissement sont vivement critiqués par les habitants (principalement les propriétaires). Les acquéreurs ont en effet le sentiment que Promologe a procédé, au moment de la vente, à des travaux qui n'étaient pas à la hauteur des besoins de réhabilitation de la résidence, faisant peser à brève échéance le coût de ces travaux sur les propriétaires. Ils ont également le sentiment d'un manque de transparence de la part du bailleur qui leur aurait présenté une résidence réhabilitée alors qu'il ne s'agissait que de travaux de rafraichissement. Les propriétaires rencontrés sont unanimes sur ce point :

« Pour faire joli, ils ont refait la façade. Seulement on va vous montrer comment qu'ils l'ont refaite. Ce qu'ils ont fait, c'est qu'ils ont mis de la peinture, mais il n'y a pas de joint au niveau des balcons, il n'y a pas de joint au niveau de la toiture. Donc avec la pluie, tout se soulève, tout s'en va » (M. Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme).

« À mon avis, ils ont refait... il y a 10, 11 ans, ils ont refait la façade, ils ont changé les... comment ça s'appelle... les balcons, pour pouvoir mettre en vente, c'est-à-dire qu'ils ont dû mettre en vente, vous voyez, il y a à peu près 10 ans, ils ont dû mettre en vente, il y a 9 ou 10 ans, juste après les travaux ; ça veut dire qu'ils ont bien nettoyé pour vendre et pour que ça soit propre, sauf que ça a été fait à la va-vite, ça a été fait avec des produits qui sont pas... qui correspondent pas à une situation extérieure pour les intempéries et puis, ça a été fait aussi par des cordistes, donc les gars, ils étaient tous en corde et en train de faire... alors, c'est pas évident non plus, il y a pas d'échafaudage, il y a pas... mais bon, ça a été propre, ça a été fait propre pour pouvoir après mettre en vente. Et maintenant, ben ça commence seulement... comme c'était un produit, un genre de peinture qui ne tient pas aux températures extérieures, ben maintenant ça s'effrite et puis il va falloir tout refaire ». (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

« Je sais que, j'ai demandé s'il y avait des travaux. On m'a dit : « la toiture, pas de problème. Le ravalement, ça a été fait. » J'ai appris qu'ils avaient fait une espèce de peinture par la présidente de notre syndic de copropriété. Ils avaient laissé un pot sur sa terrasse et elle a appelé la marque, en demandant si c'était pour un crépi. On lui a dit que non » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Au moment de la mise en vente, Promologe a refait les façades, mais en fait ils ont juste mis un coup de barbouille pour vendre. Ils n'ont pas mis les bonnes peintures, elles ne sont pas adaptées, il aurait fallu qu'elles soient microporeuses, donc la façade ne respire pas, les pignons, tout pète, et on se retrouve avec des gros travaux de ravalement et ça personne ne s'y attendait. On aurait pu croire que Promologe avait fait les façades toutes belles, toutes propres... mais en fait pas du tout et c'est un gros morceau qui nous attend » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

Au-delà de ces travaux d'embellissement, les nouveaux propriétaires reprochent plus globalement au bailleur ses actions en matière d'entretien. Monsieur et Madame Marion estiment ainsi que « *Promologe faisait du rafistolage* » : « *On s'est rendus compte que l'entretien de l'immeuble n'a jamais été fait correctement par Promologe. C'était fait à la petite semaine, si je puis dire. Et du coup, les propriétaires et bien on paye les pots cassés* » (Propriétaire, locataire HLM de l'organisme).

En plus des façades à refaire, les habitants évoquent la nécessité de changer la VMC et la toiture. Cette négligence donne aux propriétaires le sentiment de s'être « fait avoir ».

« On en veut à Promologe car on sent qu'on s'est fait avoir. Maintenant ce sont les propriétaires qui payent les pots cassés. Enfin, Promologe paye sa part, mais bon... oui on a le sentiment de s'être fait avoir » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire).

4.2. La vente confiée à un prestataire extérieur

La mise en vente des logements est déléguée à un prestataire extérieur : Quartz. La société intervient autour de 3 secteurs via trois filiales dédiées respectivement à la gestion immobilière, l'activité de syndic et l'activité commerciale. C'est cette dernière filiale qui assure la mission de gestion des ventes pour le compte de l'organisme.

4.3. Une vente non forcée mais largement incitative

Au moment de la mise en vente, le bailleur prévient les locataires en place par le biais d'un courrier qui stipule que le processus de vente est confié à Quartz.

Si plusieurs locataires ont d'abord été inquiets à l'idée de se dire : « ça y est, il va falloir qu'on déménage », (Mme Septembre, ancienne locataire occupante), ils ont ensuite rapidement été rassurés quant à la possibilité de rester dans les lieux. « Ils nous ont envoyé une lettre en nous disant que si on n'achetait pas, on pouvait rester autant de temps et aux mêmes conditions » (Mme Banjo, locataire HLM).

Quartz est malgré tout intervenu à plusieurs reprises auprès des habitants pour leur rappeler la possibilité d'achat. « Leur intérêt, c'est de vendre » rappelle Mme Banjo. A cette fin, l'organisme expose toutes les solutions comme l'achat par un descendant ou un ascendant. Sans pour autant se sentir forcés à acheter, les habitants reconnaissent que Quartz essaie dans un premier temps de « trouver tous les arguments possibles » (Mme Banjo, locataire HLM) pour inciter à l'achat. Aujourd'hui, les locataires qui refusent l'achat reconnaissent ne plus être sollicités par le bailleur.

NANCY - Chapitre 2 : Le parcours des habitants, propriétaires et locataires

1. Les ménages initialement locataires du parc social

Sur l'ensemble des personnes rencontrées, 5 sont entrées dans la résidence en occupant d'abord le statut de locataire du parc social. Ensuite, 2 d'entre elles ont acheté un appartement.

1.1. L'entrée dans la résidence

Les habitants d'abord locataires vivent dans la résidence depuis de nombreuses années (24 ans pour Mme Pierre, 26 ans pour Mme Banjo, 24 ans pour Mme Rocher, 27 ans pour Mme Septembre et 10 ans pour Mme Marion). Au moment de leur entrée dans la résidence, presque toutes (4 sur 5) affirment que l'accès à celle-ci a été facilitée par leur réseau de connaissances.

« C'est parce que je connaissais quelqu'un de la mairie qui m'a permis d'avoir ce logement, ma demande a été mise au-dessus de la pile si on peut dire » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante)

« J'avais des amis qui habitaient ici [...] Ils habitaient dans la résidence, ouais, puis elle me plaisait bien, je trouvais ça sympa, j'ai dit : « Tiens, j'aimerais bien... si tu as le... comment... à l'oreille, qui dit qu'on puisse avoir un appartement, s'il y en a un qui se libère ». Et puis, donc, voilà, j'ai été chez Promologe de leur part, et puis bon, ben j'ai eu cet appartement-là, voilà » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

« J'ai eu la chance de connaître la femme d'une personne responsable chez Promologe et ça s'est passé très vite. La personne qui m'a fait visiter m'a dit : « Ça n'a jamais été aussi vite depuis que je travaille là. » En huit jours » (Mme Banjo, locataire HLM)

« Mon mari dans le cadre de son travail connaissait le président de Promologe sur Nancy [...]. Le président de Promologe a dit : « Je vais vous proposer quelque chose ». On nous a proposé des appartements auxquels on pouvait prétendre. [...] Ma foi celui-là s'est trouvé. Il était situé dans un lieu où je travaillais encore, donc ça s'est fait, je ne peux même pas vous dire, deux jours, ça s'est fait presque sur l'instant » (Mme Rocher, locataire HLM)

Ces connaissances, aussi bien amicales qu'institutionnelles (agents à la mairie, personnes haut placées chez le bailleur) ont donc permis à ces habitants d'entrer dans la résidence de façon aisée et parfois aussi très rapide. Pour seulement une d'entre elle, Mme Pierre, le logement semble avoir été octroyé dans le cadre d'une attribution via le 1%.

En outre, pour deux de ces habitantes, la demande de logement social a été initiée parce que ces individus connaissaient déjà ce secteur résidentiel. C'est le cas de Mme Pierre qui a grandi dans le parc social et dont les parents ont toute leur vie été logés chez Promologe. Mme Rocher était quant à elle précédemment locataire d'une maison que son mari avait obtenue par le biais du 1%.

Pour deux autres habitantes, l'accès au parc social relevait d'une réponse à une situation relativement urgente : propriétaire d'une grande maison, Mme Marion est devenue locataire du parc social suite à son

divorce. Mme Banjo quant à elle a formulé une demande de logement social quand le propriétaire du logement qu'elle occupait lui a donné congé de son bail.

1.2. Les locataires qui refusent l'achat

Trois des locataires rencontrées refusent l'achat de leur appartement. Ces habitantes se caractérisent par un âge relativement avancé : elles ont toutes plus de 70 ans. Elles sont aussi toutes célibataires ou veuves. Deux d'entre elles n'ont par ailleurs pas d'enfants.

En priorité, elles justifient ce refus au regard de leur âge maintenant avancé et des difficultés qu'elles rencontreraient si elles se lançaient aujourd'hui dans la recherche d'un crédit. « À notre âge, c'est foutu. On peut faire le tour des banques en vain » (Mme Rocher, locataire HLM).

« Quand je suis arrivée ici, il y a 26 ans, j'ai posé la question à Promologe : « Est-ce que vous vendez ? » Je me serais à ce moment-là demandé si je me lançais, mais au bout de vingt ans et quelques, ils me disent : « On vend, vous ne voulez pas acheter ? » J'ai dit : « Non, maintenant, je n'achète plus » (Mme Banjo, locataire HLM).

« Nous, on avait une petite maison qui nous appartenait à la campagne et ici, on était locataires. C'était volontaire. Mon mari est décédé. Qu'est-ce que vous voulez, la maison de campagne, on l'a vendue et moi ici, je ne vais pas m'amuser à mon âge à acheter cet appart ».

Plus tôt dans la trajectoire résidentielle de ces habitantes, l'achat aurait pu être envisagé. Aujourd'hui, aujourd'hui âgées et à la retraite, elles s'autoexcluent de cette éventualité.

En outre, deux d'entre elles n'ont pas d'enfants. L'achat d'un appartement est exclu pour ce motif. Elles ne voient pas l'intérêt d'avoir un bien, si c'est pour le transmettre ensuite à personne.

« Je n'ai pas d'enfants. Je ne vois pas l'intérêt de me lancer dans l'achat d'un appartement que je ne laisse à personne ou même si quelqu'un peut en bénéficier, il y aurait de tels frais d'héritage que ça ne vaut pas le coup » (Mme Banjo, locataire HLM)

« Je n'ai jamais souhaité acheter quoi ce soit. Je n'ai pas d'enfant. Je suis célibataire. Je ne veux pas non plus faire de crédit, même si j'ai les moyens » (Mme Pierre, locataire HLM)

1.3. Les locataires qui sont devenus propriétaires

À la différence des locataires qui ont refusé la vente, ceux qui l'ont acceptée sont plus jeunes (Mme Septembre, ancienne locataire occupante) ou se caractérisent par le fait d'être en couple, d'avoir des enfants et d'avoir déjà été propriétaires précédemment.

Mme Septembre vit dans la résidence depuis 27 ans. Employée de commerce, elle est encore en activité. Au moment de la mise en vente, elle a d'abord refusé d'acheter son appartement. Elle explique ce choix pour des raisons financières « c'était difficile financièrement » et parce que la propriété n'a jamais été, pour elle, une fin en soi.

« Enquêteur : Vous aviez le projet de devenir propriétaire ou... ?

Enquêtée : J'avais le projet, oui et non. Oui, parce que je voulais pour mon avenir à moi, puis c'était difficile financièrement et puis voilà, puis après, j'ai ma maman qui m'a aidée, mes parents qui m'ont aidée, puis ça s'est fait.

Enquêteur : Et oui, s'il n'y avait pas eu la mise en vente, là, de votre appartement, vous...

Enquêtée : *Je ne sais pas si je serais partie ailleurs. J'aurais peut-être continué à... souvent, on me disait, j'ai des amis autour de moi qui me disaient : « Oui, tu ferais bien d'acheter ». Ici ou ailleurs, mais bon, je ne pouvais pas financièrement donc c'était difficile, alors je préférais rester là, puis j'étais bien. C'est vrai que c'était quand même... même au niveau loyer, ce n'était quand même pas donné, il y avait un loyer quand même, je payais... bien dans les 700 et quelques avec le garage, c'était assez... » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)*

Finalement, Mme Septembre se décide à acheter son appartement en 2019, grâce à une participation financière de ses parents et son épargne. Son appartement est un F2 de 50m² qu'elle a payé 87 000 euros. En priorité, la raison qui l'a poussée à acheter son appartement, c'est la sécurité qu'offre le statut de propriétaire par rapport à celui de locataire. La propriété est pour elle un capital économique qu'il est possible de revendre en cas de difficulté.

« Ça change, je suis « chez moi », ça veut dire que si demain, j'ai quelque chose, j'ai un bien immobilier, j'ai... mon argent, au moins, il est pas sur un compte, il est mis dans les murs, je veux dire, j'ai... s'il m'arrive quelque chose plus tard, si je suis en... si un jour, on sait jamais, en vieillissant, j'ai besoin d'aller dans une maison de retraite ou quelque chose, je me dis au moins, ben soit je peux vendre l'appartement et puis après profiter d'une maison de retraite, ce qui est arrivé à ma maman, j'ai été obligée de lui vendre son appartement, et puis elle heureusement qu'elle avait un appartement parce que maintenant, elle est en maison de retraite et ça lui fait son revenu complémentaire pour payer la maison. Donc, ben j'imagine un peu la chose comme ça. Après, je peux très bien dire un jour aussi, voilà, je peux très bien le louer, voir autre chose ou acheter autre chose et puis louer celui-ci, il y a plusieurs solutions aussi » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

Mme Marion était lors de son précédent mariage propriétaire d'une grande maison de 250 m² avec jardin. A son divorce, elle rencontre des difficultés financières et fait une demande de logement social. Elle a d'abord été relogée dans une autre résidence de Promologe. En regardant une émission de télévision, elle reconnaît un de ses amours de jeunesse qu'elle n'a pas vu depuis 17 ans. Elle contacte la production pour avoir ses coordonnées. Ils se retrouvent, se marient et s'installent ensemble dans son appartement. Comme lui est un ancien médecin, Promologe applique un surloyer. Au regard de cette situation, elle fait une demande de mutation et intègre à cette occasion la résidence Dupleix.

Au moment de la mise en vente, le couple refuse d'acheter l'appartement. Celui-ci ne leur plait pas plus que cela. Notamment, elle reproche à ce logement un espace extérieur *« qui ne sert à rien, car en vis-à-vis. Il n'y a pas d'intimité »*. Mme Marion se noue d'amitié avec une de ses voisines plus âgées, elle aussi locataire.

« Et il y avait cette dame âgée de 87 ans avec je m'entendais bien. J'avais la clé de chez elle. Je lui rendais visite. On venait l'aider si elle avait un problème ou besoin d'aide. Mon mari, comme il était médecin, il est intervenu plusieurs fois pour elle. Et quand je venais chez elle, je lui disais toujours « c'est votre appartement que je voudrais ». Et puis, elle a vieilli, un jour, elle est tombée, elle s'est cassée le col du fémur et ça n'a plus été possible qu'elle reste là. Alors elle est partie en EPHAD, c'est même moi qui ai rédigé son courrier de congé pour Promologe ». (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante)

Ainsi, alors que sa voisine part en maison de retraite, Mme Marion contacte Promologe afin de savoir s'il est possible d'acheter cet appartement-là : *« On a dit nous on ne veut pas acheter le nôtre mais on veut acheter celui-là. Et on l'a eu ! »*. L'achat de cet appartement a également été possible parce qu'il correspond à la période où Mme Marion a hérité de sa mère.

« Il faut dire aussi qu'entre temps, maman était décédée et c'est ça aussi qui nous a permis d'acheter. Avec nos deux divorces, avant la mort de maman, on n'avait pas de capital pour acheter.

Nos divorces nous ont coûté cher à tous les deux. Ça nous a marqué à vie nos divorces » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante)

Sans cet héritage, tout achat était impossible. Avant d'acheter cet appartement, le couple avait essayé de trouver un logement via le marché privé. Leur projet avait été abandonné au regard des prix pratiqués : *« on se retrouvait face à des prix qui crèvent le plafond »*. Aujourd'hui, ils sont propriétaires d'un appartement de 100 m².

2. Les nouveaux entrants propriétaires

2.1. Des propriétaires anciennement propriétaires

Les habitants rencontrés devenus propriétaires sont un couple (M. et Mme Rose) et 4 femmes seules. Ces habitants partagent des caractéristiques communes.

En premier lieu, tous les acquéreurs rencontrés extérieurs au parc social, partagent le fait d'avoir été précédemment propriétaires. M. et Mme Rose par exemple vivaient jusqu'alors dans un appartement de 170 m² sur les hauteurs de Nancy. C'est la taille de cet appartement (trop grand), son emplacement en 2^{ème} étage (le couple cherchait un dernier étage) et son éloignement par rapport aux commerces du centre-ville qui les ont incités à déménager.

Mme Sentier quant à elle était précédemment propriétaire *« d'une grande maison à la campagne »* qui, pour elle aussi, devenait trop grande. A cela s'ajoute un accident de la route qui conduit à ce qu'elle ne souhaite plus utiliser sa voiture. Elle vend donc sa maison et s'installe dans la résidence en centre-ville. Cet emplacement est aussi pour elle un moyen d'être au cœur de ses loisirs (sorties, spectacle) et proche de la gare.

« J'aime beaucoup sortir, aller au théâtre, au cinéma, au musée, voir des amis... et prendre le volant en hiver, je n'ai jamais aimé... Le besoin de centre-ville s'est imposé. Je voulais les sorties et la ville à proximité, et aussi la gare TGV pour pouvoir aller à Paris ou ailleurs. Il fallait aller vivre en centre-ville » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire).

Mme Tulipe de son côté était propriétaire d'une maison à Chaligny. Comme d'autre, elle décide de revendre ce bien pour rejoindre le centre-ville et être plus proche de son travail.

Mme Prairie est elle Nancéenne d'origine. Du fait de la carrière professionnelle de son mari, elle a vécu à Reims et à Plaisir dans le 78. A Plaisir, elle était propriétaire d'une maison. Souhaitant revenir à Nancy au moment de la retraite, elle vend sa maison et s'installe dans la résidence Dupleix.

Mme Tablier, enfin, était propriétaire d'une maison *« dans un petit village, à la campagne »*. Même si elle a toujours préféré la ville, elle est restée dans cette maison pour être à proximité de ses parents qui vivaient dans le même village. A leur décès, elle décide de vendre sa maison et de s'installer dans le centre de Nancy.

Ces propriétaires, nouveaux entrants dans la résidence, sont majoritairement âgés. Ils ont tous plus de 70 ans, à l'exception de Mme Tulipe qui a 45 ans. Aujourd'hui, 4 d'entre elles sont veuves, divorcées et à présent célibataires. Pour trois d'entre elles d'ailleurs, c'est la fin de la vie en couple qui a impulsé leur déménagement et leur installation en centre-ville. Mme Sentier, Mme Prairie et Mme Tulipe vivaient

toutes en maison au moment où elles ont perdu leur mari ou ont divorcé. L'achat dans la résidence Dupleix est une réponse à cette rupture biographique.

« J'ai vendu ma maison à la campagne quand je me suis retrouvée seule. Je possédais une belle maison avec un grand jardin, mais me retrouvant seule à la campagne et sans enfants car ils avaient grandi, la maison était trop grande et surtout c'était trop à la campagne » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Avant j'étais propriétaire d'une maison à Chaligny. C'est au moment de mon divorce que j'ai voulu acheter en centre-ville » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

Ces habitants étaient tous précédemment propriétaires, et majoritairement âgés, 4 sur 5 ont acheté dans la résidence Dupleix sans recourir à un crédit immobilier. Seule Mme Tulipe, plus jeune, s'est lancée dans cette démarche.

2.2. L'achat coup de cœur, même si c'est auprès d'un bailleur social

Si tous ces habitants ont acheté pour se rapprocher du centre-ville, le logement dans la résidence Dupleix constitue pour 4 d'entre eux, un véritable coup de cœur : *« C'est la grande pièce à vivre qui m'a plu quand j'ai visité »* assure Mme Tulipe.

Pour Mme Sentier et Mme Prairie, le coup de cœur va se faire, alors même qu'elles décrivent un appartement peu entretenu ou nécessitant des travaux.

« Quand je suis venue visiter pour la première fois, c'était un vendredi d'automne, il faisait sombre et il pleuvait. L'appartement avait été occupé par un locataire de Promologe qui vivait avec 7 chats. Les plafonds étaient noirs, les portes kakis et la moquette lacérée par les chats. Il y avait une odeur très forte. Le monsieur devait fumer beaucoup, plus les 7 chats... C'était un appartement qui avait 25 ans et qui n'avait jamais eu un coup de peinture. L'ancien locataire c'était un juge qui était muté à Rouen. Ça faisait plus de 6 mois que l'appartement était en vente quand je l'ai pris, mais c'est parce que les travaux effrayaient les gens. Mais j'ai entraperçu la terrasse. Le lendemain, j'ai appelé pour venir le revisiter le lundi. Et le lundi j'ai vu la terrasse, sans la pluie, et j'ai dit j'achète. Comme je dis toujours, moi, je n'ai pas acheté un appartement, mais j'ai acheté une terrasse [...] En analysant, j'ai compris pourquoi j'avais mis autant de temps à trouver un appartement et que j'avais choisi celui-ci. C'est la terrasse. Après avoir vécu presque toute ma vie en maison, je ne pouvais pas me retrouver entre 4 murs, j'avais besoin d'un extérieur. La terrasse est spacieuse, j'ai une belle vue. C'est vraiment ça qui m'a décidée » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Alors, en rentrant, j'ai fait « waouh ! » Quand je suis arrivée dans cette pièce. Là, j'avais mes deux petits enfants : « Oh mamie ! Oh mamie ! » Je vois les trois chambres, je vois la salle de bain, 15 m², la cuisine... Alors, la salle de bain, il y avait du carrelage autour d'une baignoire, mais d'origine, et juste un lavabo, et même pas un meuble dessous. Il y avait que ça. Et la cuisine, il y avait cinq meubles suspendus en hauteur et un évier, c'est tout. Mais ça, ça ne m'a pas fait peur. Je me dis, bon ben, de toute façon, pas de problème. Je sais que j'ai une salle de bain à faire, je sais que j'ai une cuisine à faire, mais ça, ça ne m'affolait pas. [...] Alors là, il y a ma petite fille qui prend mon portable, qui appelle sa mère : « Maman, il y a un appart qui est super. Mamie a l'air d'aimer, mais elle n'ose pas dire oui. ». Ma fille arrivait cinq minutes d'après, avec mon gendre. Ils ont fait « waouh » aussi. Alors j'ai dit : il faut que je fasse une proposition » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

Convaincues par le potentiel de leurs appartements, ces deux habitantes déposent rapidement une offre.

Le coup de cœur, n'est toutefois pas toujours lié à l'appartement, mais parfois plus au quartier. C'est le cas pour Mme Tablier. Si elle apprécie aujourd'hui son appartement, elle reconnaît qu'elle aurait « *préféré être un peu plus en hauteur avec une plus grande terrasse* ». L'argument qui l'a fait acheter ce bien sans hésiter, c'est son emplacement : « *le quartier me séduisait beaucoup* ».

Ces aspects positifs des logements, ou du quartier, vont largement contribuer à faciliter l'achat de ces habitantes dans le parc social. Si toutes reconnaissent qu'elles n'auraient pas acheté dans le parc social plus classique, leur « coup de cœur » relègue le statut initial du logement au second plan. A cela s'ajoute l'argument financier. L'achat dans le parc social leur a permis d'accéder à un bien pour un prix légèrement en dessous du marché et/ou d'avoir un abattement des frais de notaires.

« J'ai découvert que c'était du logement social au moment de l'achat. Je me suis rendue compte que c'était un logement social, mais on est dans un quartier en cœur de ville, très bien situé. On n'est pas du tout dans l'image du logement social qu'on peut avoir. Je peux vous dire que je n'aurais jamais acheté dans certains quartiers d'habitat social, mais ici, c'est différent » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Quand j'ai visité ici, je ne savais pas que c'était du logement social. Je l'ai découvert au moment de la signature. Là j'ai dit ah : « c'est donc ça la couleur orange horrible dans les couloirs, c'est parce que c'était du logement social ! » (rires). Mais moi je m'en fous que c'était du logement social. Ça ne me pose pas de problème. Et le prix était avantageux, c'est sûr que vu la localisation, c'était des prix en dessous du marché classique » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Je ne savais pas que c'était un logement social. Je l'ai su au moment de la signature de la promesse. J'ai appris que j'aurai que 4000 euros de notaire, puisque c'est un logement social, j'ai découvert ça. Ça ne me donnait pas l'impression d'un logement social... Enfin, les logements sociaux, je voyais ça plus comme des bâtiments HLM... Il y a l'orange qui aurait peut-être dû m'interpeller, parce que le « orange », ça fait vraiment, ce qu'on voit dans les HLM. [...] Ça ne m'a pas gênée, ça m'a permis d'avoir 120 m² pour moi toute seule, pour 230 000 euros » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

Bien que ces habitantes aient des représentations stigmatisantes du logement social, l'emplacement de l'immeuble, le « coup de cœur » pour le logement et les avantages financiers d'un achat dans le parc HLM prennent le dessus par rapport au statut initial de la résidence. La vente en HLM n'est pas une question.

2.3. L'achat « par défaut »

A l'inverse, M. et Mme Rose présentent leur achat dans le parc social comme un achat par défaut, c'est-à-dire faute de mieux. Le couple était propriétaire d'un appartement de 170m² avec 30m² de terrasse sur les hauteurs de Nancy. Estimant cet appartement trop grand et souhaitant un dernier étage, ils décident de mettre ce bien en vente. « *L'appartement s'est vendu très, très vite en quoi, deux... en deux mois, même pas. Le 3^{ème} visiteur a acheté cash* ». À la suite de la vente, M. et Mme Rose ont multiplié les recherches pour acheter à nouveau. La situation ne s'est toutefois pas débloquée aussi vite que prévu. Sans solution de relogement, ils ont vécu pendant 14 mois dans un appartement meublé. Leurs meubles ont été stockés dans un garde meuble. Le couple a été accompagné par plusieurs agents immobiliers dans leurs recherches. Un premier appartement dans la résidence Duplex leur a été proposé.

« Un jour, il y en a une qui nous a appelés en nous disant : « J'ai quelque chose à vous montrer, il est vraiment très bien et situé en vieille ville ». Donc, moi, la vieille ville, on y avait... honnêtement... On n'y a seulement jamais pensé. Et puis, j'ai dit dernier étage, elle me dit : « Non, premier ». Oh, je dis : « Écoutez, ce n'est pas la peine de perdre votre temps, ni le nôtre. Non, ça ne nous intéresse

pas ». « Oh, mais venez quand même, ça ne vous engage à rien. » Donc, on est venus. Effectivement c'est un appartement qui était au premier » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

Le couple décline cette proposition du fait de son emplacement en premier étage. Les mois qui ont suivi, Mme Rose est passée plusieurs fois devant l'immeuble, jusqu'au jour où elle constate qu'un logement semble inoccupé.

« Des fois je faisais le détour et je passais devant cet immeuble. Puis, je me disais : « l'immeuble a l'air pas mal ». Un jour, je passe et puis, tellement agacée par le fait qu'on ne trouvait rien, un jour, je repasse et puis je vois les fenêtres, parce qu'il y a des fenêtres sur rue, je... je ne sais pas, ça semblait inoccupé. Alors, je suis allée chez Promologe. Pourtant avec l'envie de pas avoir... pas aller chez Promologe, mais on était tellement désespérés qu'on ne trouvait pas, vous imaginez au bout d'un an. Et finalement la dame me dit. « Écoutez, c'est... je vais vous donner un petit catalogue et vous avez tous les appartements en vente et vous verrez ». Et puis, effectivement il y en avait un dans cette résidence, enfin, le nôtre, voilà celui-là » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire).

Cet appartement n'est clairement pas leur premier choix. Ils ne cessent d'ailleurs de le dire en entretien en précisant : *« On était désespérés »*. S'ils se décident à acheter auprès de Promologe, c'est principalement dans le but de mettre fin à l'incertitude de leur trajectoire résidentielle.

« On était dans quelque chose de très impersonnel. On n'en pouvait plus, on voulait récupérer nos meubles, on voulait récupérer nos choses et voilà. Moi, j'aurais préféré... Je ne voulais pas venir ici. C'est mon mari qui a beaucoup insisté pour qu'on vienne » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

D'abord, monsieur et Mme Rose estiment que cet appartement est moins bien que leur précédent.

« Il y avait plein de choses qui n'allaient pas. Il y avait le... on a quitté... Nous, on avait 30 m² de terrasse. Là vous avez vu, c'est un tout petit balcon avec le vis-à-vis. Heureusement tous les gens ne sont pas sur leur balcon en même temps. Et moi, les communs, je trouvais que c'était moche, que ce n'était pas... ce n'était pas très... voilà. Et puis, après, je me suis dit : « On peut... on... on ne va peut-être encore pas retrouver, on va peut-être encore remettre six mois » ».

Ensuite, le couple est particulièrement gêné par le fait que le logement se situe dans une résidence du parc social.

« Mais j'étais totalement aussi arrêtée par Promologe. Moi, Promologe, HLM, je ne me voyais pas finir ma vie dans un HLM, alors qu'on était dans quelque chose de très standing avant. [...] Quand on a visité, il y avait encore le carré en verre avec le truc rouge. Maintenant ils ont enlevé Groupe Promologe. Mais quand on a acheté, j'ai dit à Mme Toli, j'ai dit : « Écoutez, quand je vois ça Groupe Promologe, j'ai des difficultés à entrer dans l'immeuble ». Alors, je ne sais pas si c'est elle, si c'est venu d'elle ou quoi, peut-être un mois après, avant de... un mois après nos premières visites, ça n'y était plus. Alors, là déjà ça m'a soulagée. Alors, vous allez dire que c'est peut-être de la fierté mal placée, mais on a quelques amis qui ne sont encore pas venus chez nous. Alors, c'était bien qu'il y a eu les confinements, le... la covid, comme ça on a les excuses qu'on... qu'on n'invite pas à cause de ça » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

Le logement social est ainsi perçu comme un déclassement résidentiel au point que le couple n'invite pas encore tous ses amis. La difficulté d'avoir acheté dans le parc social est construite à partir des représentations que M. et Mme Rose se font de ce parc résidentiel d'une part, et par rapport à leurs positions sociales et résidentielles, d'autre part. M. et Mme Rose portent en effet un regard particulièrement stigmatisant sur le parc social alors même qu'une des sœurs de Mme Rose vit dans un immeuble du parc social :

« Quand je vais chez ma sœur, elle est sur Champ-le-Bœuf, mais écoutez, moi, ça me rend malade de rentrer dans les ascenseurs. Ça sent mauvais, c'est... je... Alors, vous voyez, moi, je suis restée

avec ça, HLM. HLM pour moi, c'est ça. Le logement social c'est là où... où il y a un... il y a beaucoup de... beaucoup de personnes et puis, et puis des gens qui n'ont pas forcément tous du... le même civisme. Donc, moi, si vous voulez, quand j'ai vu Promologe, pour moi, c'est... c'était un peu ce que ma sœur vivait » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

M. et Mme Rose occupaient avant leur retraite des emplois de délégué médical pour monsieur et commerciale pour madame. La position résidentielle est pour eux un élément important et constitutif de leur position sociale. M. Rose a un frère qui est PDG d'une société de biotechnologie médicale. Ce dernier possède deux maisons dont « une villa à Sainte-Maxime ». Quand il parle de son frère, M. Rose évoque les revenus supérieurs de celui-ci par rapport aux siens, ainsi qu'un patrimoine immobilier plus important. On peut ainsi faire l'hypothèse que l'importance accordée à sa position résidentielle par M. Rose est directement liée à celle de son frère avec lequel il se sent en décalage.

De son côté, Mme Rose souligne venir d'un milieu ouvrier et avoir une sœur qui vit dans le logement social. A son égard, elle précise : « J'ai une sœur qui a des tout petits moyens, qui n'a jamais eu beaucoup de chance dans sa vie, qui vit en HLM ». Mme Rose a commencé sa carrière professionnelle à 19 ans comme sténodactylo. Ensuite, elle a connu une ascension sur le marché du travail, puisqu'elle a occupé des emplois d'assistante commerciale, puis de commerciale dans la branche des compléments alimentaires avec la responsabilité d'un très grand secteur géographique. Au regard de son ascension sociale sur le plan professionnel, on suppose que si elle est aussi attentive à l'image de son logement, c'est dans le but que sa position résidentielle suive la même logique.

En outre, l'importance que ce couple accorde à sa position résidentielle est incontestablement à mettre en lien avec son précédent logement. Durant l'entretien, ils rappellent à plusieurs reprises les caractéristiques valorisées de ce précédent bien : sa surface, son standing et la position élevée des autres habitants.

« On était... je veux dire avant, on a été dans un... dans un très bel immeuble, enfin, c'était plus standing. On avait chacun un étage. Les voisins c'étaient des personnes qui avaient quand même... c'étaient des personnes qui rentraient dans le cadre si vous voulez. Il y avait déjà un certain salaire » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

Là aussi, on suppose que l'importance que M. et Mme Rose accordent aujourd'hui à leur logement se construit au regard de cette position résidentielle antérieure. Au moment de l'entretien, M. et Mme Rose éprouvent encore des difficultés à l'idée de se dire qu'ils ont acheté dans le parc social. Madame n'a par exemple jamais dévoilé cette situation à ses sœurs. Leur trajectoire résidentielle est encore incertaine, dans le sens où ils ne savent pas s'ils se projettent ou non dans cet immeuble. Mme Rose conditionne cette décision au vote des travaux d'embellissement des parties communes (peinture des portes et changement des sols, nous y reviendrons). En particulier, la résidence Dupleix comporte deux entrées et dans celle de M. et Mme Rose, les locataires encore sur place représentent 40% des logements. Cette entrée est aussi jugée moins esthétique que la seconde. Cette situation ne fait qu'accentuer le sentiment de déclassement du couple. « On est vraiment les pauvres de la résidence », précise Mme Rose.

NANCY - Chapitre 3 : La vente HLM du point de vue des habitants : locataires et propriétaires

1. Les locataires restés locataires

Au sein de la résidence Dupleix, 3 des habitants étaient locataires avant la mise en vente et le sont restés à l'annonce de la vente. Ces habitants sont toutes des femmes, veuves ou célibataires, et aujourd'hui retraitées. Aussi, elles vivent toutes dans la résidence depuis de nombreuses années : 21, 24 et 26 ans.

1.1. Une mise en vente qui suscite des inquiétudes

L'annonce de la mise en vente provoque d'abord un sentiment d'inquiétude pour ces habitantes. En priorité, celles-ci se sont demandé si elles allaient être obligées de partir et donc de quitter leur logement. *« On ne savait pas à quelle sauce on allait être mangées »* (Mme Banjo, locataire HLM). Ces craintes se sont toutefois rapidement dissipées dès lors que le bailleur a précisé aux locataires qu'ils *« pouvaient rester autant qu'ils voulaient et aux mêmes conditions »*.

Ensuite, ces habitantes s'inquiètent du profil de ceux qui vont être les nouveaux arrivants. Comme elles qualifient la résidence de « tranquille », elles redoutent que la vente entraîne l'arrivée de *« gens insupportables »* comme le souligne Mme Banjo.

1.2. Une proposition de vente trop tardive dans les trajectoires personnelles

Si ces locataires n'ont pas souhaité changer de statut résidentiel c'est notamment à cause de leur âge ou de leur situation familiale.

Pour Mme Banjo, cette proposition d'achat intervient trop tard dans sa trajectoire résidentielle. Rappelons que ces habitantes vivent toutes depuis plus de 20 ans dans la résidence, et elles sont aujourd'hui toutes âgées de plus de 70 ans : *« C'est trop tard. Quand je suis arrivée, OK, j'aurais sérieusement réfléchi à la question, mais au bout de 20 ans, je dis : « non »*. Selon elle, l'âge exclut aujourd'hui toute possibilité d'achat dans le sens où elle estime qu'aucune banque ne fera un crédit à une personne de plus de 70 ans. *« À notre âge, c'est foutu. On peut faire le tour des banques en vain »* précise-t-elle.

En outre, le refus de la vente se justifie pour deux de ces locataires par leur situation familiale. Elles sont célibataires et sans enfant. En considération des fonctions de la propriété, ce statut résidentiel est pour elle un élément de patrimoine qui se transmet de génération en génération. Sans enfant, cette fonction ne peut être assurée et l'accès à ce statut leur semble inutile.

« J'ai dit : « Non, maintenant, je n'achète plus. » Je n'ai pas d'enfants. Je ne vois pas l'intérêt de me lancer dans l'achat d'un appartement que je ne laisse à personne ou même si quelqu'un peut en bénéficier, il y aurait de tels frais d'héritage que ça ne vaut pas le coup ».

Si dans les discours, la vente est présentée comme une façon de favoriser la mobilité résidentielle des locataires en place, ces habitantes en sont dans les faits exclues (et elles s'en autoexcluent).

1.3. La tranquillité menacée : le bruit des travaux

Si, comme évoqué, ces habitantes redoutent que la mise en vente de l'immeuble trouble la tranquillité des relations de voisinage, cela n'est pour l'instant pas arrivé. Toutes, à l'exemple de Mme Pierre, décrivent des relations de voisinage cordiales : « *La vente n'a rien changé. La résidence est calme, il n'y a pas de bruit. C'est chacun chez soi. On ne sait même pas qui est propriétaire, qui est locataire. Ce n'est pas écrit sur la tête* » (Mme Pierre, locataire HLM).

Un point perturbe toutefois ces locataires. Celles-ci précisent que lorsque les propriétaires achètent un appartement, tous se lancent dans de longs travaux : « *Quand un propriétaire arrive, on sait qu'on va avoir des travaux pendant un moment* » (Mme Pierre, locataire HLM). Cet investissement des propriétaires dans leur logement marque une différence de statut résidentiel par rapport aux locataires. Ces derniers, ne peuvent effectivement pas réaliser n'importe quel aménagement dans leur logement. Mme Banjo précise à ce sujet que les travaux doivent être minimes ou être faits avec l'autorisation du bailleur.

« Les locataires, on ne peut pas faire grand-chose, sauf mettre de la peinture et changer le papier peint. Sinon le reste, on ne peut pas. Il y a toujours des consignes à respecter, ne pas faire de trou dans les boiseries par exemple. Pour changer le revêtement de sol, il faut demander l'autorisation » (Mme Banjo, locataire HLM).

Par conséquent, aucune de ces habitantes locataires n'a fait de gros travaux. Systématiquement, le sol des appartements est recouvert du lino d'époque et les plans des logements n'ont jamais été modifiés.

Ce n'est pas le cas de propriétaires arrivants. Selon ces habitantes, dès qu'un ménage propriétaire arrive, celui-ci refait entièrement son logement.

« Ce qu'il y a entre locataires et propriétaires, c'est que quand l'appartement a été acquis par des propriétaires, ils font des travaux, alors c'est horrible. Je sais qu'au-dessus de chez nous, mon mari s'était un peu fâché, l'entreprise qui... ils posaient du parquet. Ils faisaient des travaux à midi et demi quand, vous mangiez et c'était... Mon mari lui avait dit aux gars : « Mais écoutez monsieur, au moment de comment, du repas, est-ce que vous ne pourriez pas arrêter un peu ? » – « Vous n'avez qu'à fermer les portes », c'est ce qu'ils nous disaient » (Mme Banjo, locataire HLM).

Au-delà de marquer la différence de statut résidentiel, les locataires reprochent surtout à cette pratique de troubler la tranquillité de la résidence. « *10 semaines de travaux, j'en pouvais plus* » conclut Mme Banjo.

1.4. « C'était mieux avant la vente »

L'avis des habitantes restées locataires est mitigé quant à la vente HLM. Si le changement d'ambiance de la résidence est redouté mais n'est pas arrivé dans les faits, toutes reconnaissent préférer le moment où l'immeuble n'était composé que de locataires.

« Moi, je dirais... pour résumer, je dirais presque, je ne sais même pas pourquoi je dis ça parce qu'il n'y a jamais de gros problèmes, mais je regrette presque que ça ne soit pas comme avant, qu'il n'y ait que des locataires, parce que le fait d'avoir des propriétaires, je trouve que ça nous a... enfin, ça ne nous a pas apporté de mal, mais ça ne nous a pas non plus apporté de changement favorable. Si on veut, ce n'est pas... c'est même un peu moins facile qu'avant pour contacter réellement le... que ce soit suivi d'effet, pour contacter Promologe en l'occurrence » (Mme Rocher, locataire HLM).

Ces habitantes font ainsi le constat que depuis la mise en vente des logements, la gestion de la résidence est moins fluide et perçoivent un retrait de la présence du bailleur. Nous y reviendrons.

2. Les acquéreurs initialement locataires du parc social

Deux des habitants rencontrés sont devenus propriétaires après avoir été locataires de leur logement. Ce sont deux femmes. La première est Mme Septembre. Elle est célibataire, employée de commerce et vit dans la résidence depuis 25 ans. Encore en activité, elle est âgée d'une cinquantaine d'années.

La seconde est Mme Marion. Elle vit en couple suite à un remariage. Elle est professeure d'anglais à la retraite. Installée dans la résidence depuis 10 ans, elle a acheté l'appartement d'une de ses voisines. Elle a plus de 70 ans.

2.1. La vente comme aubaine

Pour ces habitantes, la mise en vente de la résidence est perçue comme une opportunité de devenir propriétaire à un coût avantageux.

Mme Septembre n'avait précédemment pas vraiment émis le souhait d'acheter un appartement. « *J'avais le projet, oui et non* » souligne-t-elle. Si elle s'est décidée à devenir propriétaire, c'est en raison de la mise en vente de son propre appartement par le programme de vente de Promologe. Dans un premier temps, elle a d'abord refusé la proposition d'achat, pour des raisons budgétaires. Dans un second temps, réalisant que le prix proposé était largement inférieur au prix du marché, elle a finalement souhaité acquérir son logement. Elle a acheté son appartement : un F2 de 50 m² pour 87 000 euros. Pour ce faire, elle n'a pas fait de crédit. Elle a puisé dans ses économies et a été aidée financièrement par sa mère.

Lorsqu'elle était mariée, Mme Marion était propriétaire d'une maison à la campagne. « *Une maison de 250 m² avec jardin* » précise-elle. Suite à son divorce, elle vend cette maison et fait une demande de logement social auprès de Promologe. Elle est d'abord logée dans une première résidence. Quelques années plus tard, elle rencontre son second mari, un ancien médecin, qui vient s'installer avec elle. A nouveau en couple, Promologe lui demande de payer un surloyer. Elle fait une demande de mutation et intègre la résidence Dupleix dans un appartement au rez-de-chaussée : un 120 m² avec une terrasse qu'elle loue 1 100 euros par mois. Lorsque la vente de l'immeuble est annoncée, elle refuse d'acheter l'appartement qu'elle loue. Notamment, elle reproche à ce logement un extérieur trop en vis-à-vis : « *Ça nous intéressait pas du tout, notamment à cause de cet espace extérieur qui ne sert à rien puisqu'on ne peut pas en profiter, il n'y a pas d'intimité* » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

Durant ces années de vie dans la résidence, elle s'est nouée d'amitié avec l'une de ses voisines, plus âgée. « *Quand je venais chez elle, je lui disais toujours « c'est votre appartement que je voudrais »* ». A la mort de sa voisine, elle se rapproche de Promologe et demande si un achat est possible : « *Quand elle est partie, j'ai dit à Promologe que l'appartement nous intéressait. Voilà, on a dit nous on ne veut pas acheter le nôtre mais on veut acheter celui-là. Et on l'a eu !* » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante). Son nouvel appartement fait aujourd'hui 100 m². Elle a pu l'acheter grâce à son épargne personnelle et un héritage, suite au décès de sa mère.

2.2. Refaire son appartement : l'appropriation du logement via les travaux

Dès l'achat de leurs appartements, ces habitantes, comme les propriétaires venant de l'extérieur, engagent des travaux d'amélioration de leur logement. Les travaux effectués concernent l'installation d'une cloison, le changement des sols ou encore la peinture aux murs.

« J'ai tout refait, donc j'ai cassé le mur, j'ai fait installer une cuisine ouverte parce qu'avant, c'était une petite cuisine avec une gazinière, un truc comme ça et tout. Et puis c'est tout, j'ai refait le plafond, les peintures, le sol » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

D'ici quelques années, Mme Septembre souhaite poursuivre ces aménagements en changeant sa salle de bain :

« Il me reste plus que la salle de bain à faire. Je ne pouvais pas tout faire en même temps. [...] Je voudrais faire enlever la baignoire pour mettre une douche. Je me dis, en vieillissant après, j'aurai peut-être moins de facilités à enjamber la baignoire et puis voilà, changer le lavabo, changer les toilettes parce que j'ai les toilettes dans la salle de bain et puis voilà, bon, mais ça, peut-être une idée à faire dans l'année, on verra » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

Ces travaux conséquents l'ont obligée à vider son appartement. *« Il a fallu tout vider comme un déménagement »*. Mme Septembre s'est aussi séparée de quelques meubles. *« J'avais des meubles que j'ai supprimés »*.

De la même façon, Mme Marion, qui a acheté l'appartement de sa voisine a elle aussi réalisé plusieurs travaux : *« On a tout remis à neuf, les sols, la salle bain... En plus, c'était hyper pratique pour suivre le chantier des travaux puisqu'on était locataires au rez-de-chaussée »* (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

2.3. Le sens de la propriété

Si ces locataires ont acheté leur appartement, parce que la vente en a été l'occasion, l'accès à ce statut comporte aujourd'hui plusieurs significations.

Pour Mme Septembre, devenir propriétaire c'est bénéficier d'un statut résidentiel plus valorisé que celui de locataire. Ce jugement se construit d'abord dans les représentations et les conseils de son entourage. *« Souvent, on me disait, j'ai des amis autour de moi qui me disaient : « Oui, tu ferais bien d'acheter »*. Ensuite, l'achat est pour elle un gage de sécurité. Posséder un appartement, c'est posséder un capital qui fait office de protection. Le logement a une valeur marchande. Pour Mme Septembre, c'est un bien que l'on peut revendre en cas de difficultés ou au moment du vieillissement.

L'achat est enfin un moyen de limiter les dépenses liées au logement, notamment en perspective du passage à la retraite. Quand on a un appartement, et que celui est acheté, on est exonéré du paiement d'un loyer :

« Au moins j'ai quelque chose, un bien immobilier, étant donné que je vis seule, j'ai un bien immobilier au moins pour moi plus tard. J'approche... moi, je vais bientôt arrêter de travailler aussi, donc je me dis que pour ma retraite au moins, comme j'aurai une petite retraite, c'est sûr que j'ai déjà... je n'aurai déjà pas des gros loyers à sortir » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

Pour Mme Marion, l'achat est aussi un moyen d'accéder à un statut résidentiel plus valorisé. Il ne s'agit toutefois pas pour elle d'une ascension – comme c'est le cas pour Mme Septembre qui n'a précédemment

jamais été propriétaire – mais d'un retour à son statut résidentiel précédent. Mme Marion était en effet déjà propriétaire avant son divorce. Aujourd'hui, elle se montre très enthousiaste à l'égard de son logement, et cette position résidentielle retrouvée : « *C'était notre appartement rêvé. On n'a pas une once de regrets. On en partira les pieds devant* » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

3. Les propriétaires nouveaux arrivants

Les nouveaux arrivants sont : un couple (M. et Mme Rose), 3 femmes veuves (Mesdames Sentier, Tablier, Prairie) et une femme divorcée (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire). Toutes et tous ont plus de 70 ans sauf Mme Tulipe qui a une quarantaine d'années.

3.1. L'achat comme opportunité : maintenir sa position résidentielle et bénéficier d'avantages

Tous les habitants devenus propriétaires et venant de l'extérieur qui sont venus s'installer dans la résidence étaient précédemment propriétaires. L'achat est donc en priorité pour eux, un moyen de maintenir leur position résidentielle « *J'ai toujours été propriétaire et pour moi louer c'est jeter l'argent par les fenêtres. C'est important d'être propriétaire* » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire).

Ensuite, tous ces habitants ont choisi cette résidence pour son emplacement en plein centre-ville. A l'exception de M. et Mme Rose qui vivaient déjà sur Nancy, les autres habitantes possédaient une maison à la campagne. Leur désir de s'installer en centre-ville fait suite à un divorce, ou au décès de leur époux.

Pour tous ces habitants, la vente dans un immeuble du parc social est une opportunité. Effectivement, acheter dans ce type de parc, c'est autant l'occasion d'acquérir un immeuble moins cher que de bénéficier d'avantages comme l'exonération de certains frais (ex : frais de notaire).

Mme Prairie, Nancéenne d'origine, a vécu en Ile-de-France à Plaisir où elle était propriétaire d'un pavillon. Ancienne employée de commerce au sein de l'enseigne IKEA, elle a souhaité pour sa retraite, et suite au décès de son époux, revenir sur Nancy. Dans la résidence Dupleix, elle est propriétaire d'un appartement de 120 m², qu'elle a payé 230 000 euros. Avant de se lancer dans l'achat de ce bien, elle a visité d'autres appartements dans le même secteur du centre-ville. Selon elle, le logement proposé par Promologe était moins cher par rapport au reste du marché : « *[Les autres appartements que j'ai visités], ils ne faisaient pas 120 m², ils étaient plutôt de 80 m². C'était quand même 200-210 000 euros* » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire).

Ce sentiment d'avoir acheté moins cher que dans le marché classique est repris par les autres propriétaires : « *J'ai négocié le prix à l'achat, vu le volume de travaux qu'il y avait à faire. Mais dans tous les cas, c'est clair que c'était avantageux par rapport au prix du marché classique* » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire). « *Le prix était avantageux, c'est sûr que vu la localisation, c'était des prix en dessous du marché classique* » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire).

En plus de ces prix moins élevés que sur le marché classique, l'achat dans un immeuble HLM offre d'autres avantages, comme l'exonération de certains frais. Au moment de formuler une offre d'achat, M. et Mme

Rose ont voulu négocier le prix de leur bien. Ils ont alors fait une offre inférieure au prix de vente affiché. Si celle-ci n'a pas abouti, (du fait d'un délai de traitement trop long, et non d'un refus de la part du bailleur), ils ont malgré tout bénéficié de l'exonération des frais de notaires.

« Donc, on... au bout de la quatrième fois, Mme Toli, on lui dit : « Écoutez, on va vous le... on va le prendre ». Mais on trouvait qu'il était cher, parce qu'il y avait des mètres carrés qui étaient perdus au niveau de l'entrée, puis c'était tellement sale. Et nous, on avait déjà fait faire un devis estimatif [pour des travaux]. On savait pour combien on allait en avoir. Donc, on a essayé de baisser le prix. Elle nous dit : « Écoutez, moi, je veux bien parler à Promologe de votre offre, mais le problème, ça va repartir et ça va remettre 3 mois. Mais moi, je vous assure, je protégerai l'appartement pour vous. » Et puis, ça ne nous intéressait pas. On était tellement pressés, vous imaginez. Encore 3 mois de plus. On lui dit. « Écoutez, ce n'est pas possible. Non ». Alors, on était pour ainsi dire... on... c'était... on n'allait pas le prendre en fait. Et puis, elle nous dit. « Écoutez, je vais plutôt voir avec Promologe s'ils peuvent vous faire cadeau des frais de notaire ». C'était 3 ou 4 % » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

3.2. La réalisation de travaux

Comme les locataires devenus propriétaires, les propriétaires venant de l'extérieur se sont immédiatement lancés dans des travaux de rénovation leurs logements. Tous décrivent des appartements mal entretenus, ou dans « leur jus » au moment des visites :

« C'était un appartement qui avait 25 ans et qui n'avait jamais eu un coup de peinture donné » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Quand on l'a pris, c'était... il n'y avait rien. Presque un taudis » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

« C'était crade. (Rires). [...] C'était moche, je me souviens même plus. Ce n'était vraiment pas beau, hein. Il fallait y croire, il fallait vraiment se projeter. Ben c'était des sols en plastique, c'était... la salle de bain, c'était une baignoire » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

Au regard de la description négative que font ces habitants des appartements au moment des visites, tous ont engagé des travaux, parfois d'envergure.

« J'ai fait des travaux en arrivant, j'ai cassé une cloison, j'ai refait toute la cuisine, les chambres et la salle de bain » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Le jour même j'avais la réponse que c'était bon, j'ai pris des mesures pour tout de suite aller me renseigner pour une cuisine, trouver quelqu'un qui me ferait les peintures, me poser du parquet... voilà » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

« On a tout cassé, là j'ai ramené une grande douche à l'italienne qui est super bien pratique et tout. On a... j'ai refait une ouverture dans ma salle de bain qui donne dans la pièce à côté. [...]. Donc ce qui fait de la lumière dans la salle de bain. Une idée que j'avais piquée dans des, un hôtel en Alsace. (Rires) Et puis... non, on a tout cassé. La verrière, c'est pareil. Mon entrée, c'était fermé. Il y avait une porte là pour rentrer dans la cuisine. . [...]. Il avait une autre porte là pour rentrer dans le séjour, et puis tout ça c'était fermé. Donc c'était plutôt oppressant, c'était... ».

« Mon appartement fait 100m² et j'ai tout refait avant de rentrer dans les lieux. J'ai abattu une cloison, j'ai refait l'électricité, j'ai rajouté 20 prises de courant, j'ai refait la salle de bain, la cuisine, tous les sols, les volets électriques... j'ai fait tous les travaux avant de rentrer. Et j'ai tout fait en 1 mois. J'ai signé le 3 décembre et j'ai emménagé le 30 décembre. J'ai mis la pression aux artisans. Il y avait des jours où il y avait 13 ouvriers dans l'appartement ! » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

Le plus gros investissement en termes de travaux revient à monsieur et Mme Rose. « *On en a eu pour 100 000 € de travaux ici* » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire). Pour réaliser ces aménagements, ils ont fait appel à un architecte d'intérieur. Le même qui leur avait déjà décoré leur précédent logement. « *Ça a duré quasiment deux mois* » ajoute M. Rose. Le recours à ce type de prestataire privé chiffre vite et la facture s'est avérée plus élevée que le devis initial : « *Elle nous avait fait un devis estimatif, l'architecte, qui était moitié de ce qu'on a dépensé* ». Aussi, pour maintenir le standing de leur position résidentielle précédente (voir chapitre 2), le couple a choisi de refaire son appartement avec des matériaux qu'ils jugent nobles :

« On voulait mettre de la qualité. Sur les luminaires, sur ces trucs-là. On lui dit [à l'architecte], bon, des trucs qui soient esthétiques, mais qui soient beaux aussi. Oui, mais ils n'achètent pas en grande surface, chez Casto ou des choses comme ça. Les peintres ou les électriciens, ils ont leurs fournisseurs. Alors on facture des prises spéciales, à 60 € la prise. Il y en a 25 dans l'appartement. Non, c'est... C'est vrai qu'on a investi beaucoup » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

Au final, le couple a donc acheté son appartement « *224 000 euros, plus les 100 000, ça fait 320 000 euros* » calcule M. Rose.

3.3. Invisibiliser le logement social

Parallèlement aux travaux d'amélioration de l'intérieur de leurs logements, ces propriétaires venant de l'extérieur sont très attentifs à l'image de l'immeuble. Tous sont, comme nous l'avons vu, porteurs d'une vision extrêmement négative et stigmatisante du logement social.

Le logement social, c'est pour eux « *des jeunes qui trainent* » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire), « *des cas sociaux* » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire), « *des matériaux bas de gamme* » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire), « *des grands ensembles* » (Mme Prairie et Mme Sentier), « *des mauvaises odeurs* » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire), « *du manque de civisme* » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire), « *des gens bizarres* » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire). Plusieurs d'entre eux utilisent le vocable « *les HLM* » pour désigner là où ils ne désirent pas habiter ou pour caractériser ce que n'est pas la résidence Dupleix (Mme Prairie, Mme Sentier et Mme Rose).

Ces habitants constatent tous que la résidence Dupleix ne correspond pas à cette image négative qu'ils ont du logement social. Selon eux, un seul élément pourrait trahir le fait que l'immeuble a d'abord été du patrimoine locatif social : l'esthétique et les matériaux des parties communes et notamment la couleur orange des portes des appartements.

« Enfin, les logements sociaux, je voyais ça plus comme des bâtiments HLM... Il y a peut-être le « orange » qui aurait peut-être dû m'interpeller, parce que le « orange », ça fait vraiment, ce qu'on voit dans les HLM » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

« C'est donc ça la couleur orange horrible dans les couloirs, c'est parce que c'était du logement social ! (rire) » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« C'est vrai que quand on voit... quand on la voit de l'extérieur la résidence, ça ne ressemble pas à un HLM que vous voyez à Vandoeuvre, que vous voyez dans toutes ces cités d'HLM. Ça n'a pas la même allure quand même. On le voit quand on rentre dans les communs à cause des couleurs » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

La référence à cette couleur revient systématiquement dans les entretiens avec ces habitants venant de l'extérieur. Ceux-ci expriment effectivement leur rejet de ce choix esthétique : « *Cette couleur orange là,*

elle nous sort par les yeux » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire) ; « Beaucoup de gens ici ont développé une allergie à l'orange. On n'en peut plus de cette couleur » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire).

L'enjeu de refaire les parties communes et de changer la couleur des portes est très vite une priorité pour ces habitants : « [Le « orange »], c'est les couleurs des logements sociaux, je suis désolée. Nous, on est plus dans des... couleurs taupe, beige... Pour nous c'est plus chic mais après, chacun a ses goûts » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire). Il y a derrière ce changement de couleur un enjeu de positionnement social. En même temps que ces habitants ont un regard particulièrement stigmatisant à l'égard du parc social et qu'ils considèrent que l'esthétique actuelle des parties communes « fait logement social », leur souhait de rendre ces espaces « plus chics » illustre à quel point il est important pour eux d'invisibiliser tout ce qui dans leur immeuble « fait logement social » et est donc potentiellement stigmatisant.

La transformation des espaces collectifs est même pour certains de ces propriétaires une condition pour qu'ils se projettent à long terme dans la résidence. Comme évoqué, M. et Mme Rose sont devenus propriétaires d'un appartement dans la résidence « par défaut », pour mettre fin à une situation résidentielle délicate. Mme Rose porte un regard extrêmement stigmatisant sur le logement social qu'elle considère comme un espace de déclassement : « J'étais totalement arrêtée par Promologe. Moi, Promologe, HLM, je ne voyais pas finir ma vie dans un HLM, alors qu'on était dans quelque chose de très standing avant » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire). Si le couple a surinvesti son appartement en termes de décoration (ils ont réalisé 100 000 euros de travaux), Mme Rose ne se projette pas complètement dans son appartement tant que toutes les marques du logement social ne sont pas complètement invisibilisées :

« Écoutez, l'envie de partir, ça pourrait être motivé par... comment dirais-je ? [...] Si les travaux qui sont... qu'on va demander, ne sont pas votés, moi, ça va pas du tout me plaire. Donc, je ne sais pas. Je ne sais pas. On a déjà dit, on s'est dit qu'on... moi, je connais des agents immobiliers, qu'on les ferait venir pour que... qu'ils nous évaluent l'appartement [...]. On ne mérite pas non plus de finir comme ça » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

3.4. Le sens de la propriété pour les propriétaires initialement extérieurs à la résidence

Si ces propriétaires accordent autant d'importance aux aspects intérieurs et extérieurs de leur logement, c'est parce que le statut de propriétaire est pour eux un marqueur social. D'abord, rappelons que tous ont été propriétaires en amont de leur arrivée dans cette résidence. Acheter à nouveau c'est une façon de maintenir leur position résidentielle. Ensuite, comme la grande majorité des habitants sont aujourd'hui à la retraite, et ont des enfants, ceux-ci anticipent et accordent de l'importance à la valeur de leur bien. Le logement c'est « l'héritage » explique Mme Prairie.

« J'ai acheté ça, c'est l'héritage de mes enfants. Donc, je suis pour entretenir. [...]. Ce qu'on veut, c'est que ça dure quoi. C'est sûr que mon appart, je veux bien l'entretenir, l'immeuble et tout, parce que ça fera partie de l'héritage que je laisserai à mes enfants. Moi, mon but, étant veuve, c'est de laisser le plus possible à mes enfants. Pas question que je laisse les détériorer. Je veux qu'ils le revendent plus cher que j'ai acheté. Je pense à ça » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire).

Cette habitante envisage toutes les solutions pour augmenter la valeur de son bien. Si elle vit aujourd'hui seule, elle explique que lorsqu'elle a refait sa salle de bain, elle a fait le choix d'une double vasque, car les

émissions de télévision spécialisée en décoration jugent cette installation plus valorisée. « *La double vasque, dans toutes les émissions, ils disent toujours que la double vasque, c'est mieux, si on revend* » confie-t-elle.

NANCY - Chapitre 4 : La gestion des logements et des copropriétés

1. La gestion avant la vente

Lorsque les habitants évoquent la gestion de l'immeuble par le bailleur avant la vente, les points de vue s'opposent. Les locataires décrivent un bailleur réactif, quand les propriétaires lui reprochent un défaut de gestion et d'entretien.

1.1. La gestion du point de vue des locataires

Les habitants qui ont d'abord intégré la résidence en tant que locataires précisent que lorsque le bailleur gérait seul l'immeuble, celui-ci était réactif.

« Moi, je trouve que Promologe... enfin, pour moi, je veux dire, à l'époque, je n'ai jamais eu de problèmes avec eux ; dès que je demandais quelque chose, je les appelais, il y avait toujours... ils étaient toujours là, je veux dire, je n'ai jamais été déçue de leur part, je demandais quelque chose : « Tiens, j'ai un problème avec nanana », « Bon, ben, Mme Septembre, on vous fait venir... voilà, tel jour ». Ils me rappelaient tel jour pour me dire « il vient, machin ». Je n'ai jamais eu de problème là-dessus ; là-dessus, ils étaient bien » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

Madame Banjo dresse le même constat, même si elle pointe une rapidité d'intervention aléatoire. *« [Avant], Ils intervenaient plus ou moins vite suivant les entreprises qu'ils faisaient intervenir, mais c'était géré » (Mme Banjo, locataire HLM).*

Les anciens locataires devenus propriétaires estiment d'ailleurs qu'il était plus facile pour eux d'être locataires, le statut de locataire social étant plus sécurisant que celui de propriétaire.

« J'étais plus rassurée quand j'étais avec Promologe parce que je me disais, étant donné que je... Parce que je vis seule ... puis alors moi, je n'y connais rien en quoi que ce soit, donc tout de suite je les appelais, puis j'étais... je savais qu'ils étaient là, que là, il faut que je fasse mes démarches, il faut que je m'occupe, je dis : « Bon, pourvu que ça aboutisse, comment je vais faire ? » Et patati, il faut que je me débrouille, donc... c'est vrai que j'avais une sécurité avec eux. [Quand on est locataires] on est plus sécurisés parce qu'en réalité, on a moins de frais, on a... tout passe par Promologe, donc vous payez votre loyer, voilà, loyer et charges et puis après, c'est Promologe qui est là et qui gère tout. Il y a un problème, hop, machin, Promologe est là. Que là, bon, vous avez ça, si vous ne pouvez pas payer, vous... voilà. Bon, pareil, Promologe, si vous ne pouvez pas payer votre loyer, ils sont là aussi à dire... mais c'est vrai qu'il y avait une sécurité avec Promologe » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

Pour certains enquêtés, devenir propriétaire ne permet plus de pouvoir compter sur le soutien et le rôle du bailleur en lien avec la gestion quotidienne de l'immeuble.

1.2. La gestion du point de vue des propriétaires

Les habitants devenus propriétaires d'un appartement dans la résidence sont beaucoup plus critiques quant à la gestion passée du bailleur. En priorité, ces habitants dénoncent un défaut d'entretien sur la durée.

« En fait, on s'est rendu compte que l'entretien de l'immeuble n'a jamais été fait correctement par Promologe. C'était fait à la petite semaine, si je puis dire [...]. On n'en serait pas arrivés au problème de toit et d'ascenseur si ça avait été bien entretenu. Toutes les emmerdes qu'on a eues, les tuyaux et l'encrassement, c'est sûr qu'il n'y avait pas un suivi régulier... » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante)

Ce défaut d'entretien est aujourd'hui à l'origine de plusieurs travaux d'amélioration.

« Il y a la VMC à refaire car ça n'a pas non plus été entretenu » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Avec ses prestataires, Promologe avait des contrats d'entretien au ras des pâquerettes, pour les ascenseurs par exemple. Si les ascenseurs avaient été bien entretenus, ils auraient duré plus longtemps. Les ascensoristes avec un contrat comme ça c'est 20 minutes alors qu'un bon entretien c'est 2 heures. Tout était fait à la va vite. Donc maintenant on va tout changer. Car tout est déglingué » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

Actuellement, un des gros chantiers de la copropriété concerne la remise aux normes de la toiture. Celle-ci s'est avérée défectueuse suite à des infiltrations d'eau dans l'appartement d'un des locataires. Sans détour, les propriétaires rejettent la responsabilité de cette situation sur le bailleur et son supposé défaut d'entretien. *« On n'arrête pas d'avoir des frais pour tout, pour tout, parce que Promologe n'a jamais fait aucun entretien »,* dénonce M. Rose. *« Promologe faisait du rafistolage »* complète son épouse.

Ensuite, ces copropriétaires critiquent la médiocrité des travaux effectués par le bailleur au moment de la mise en vente de la résidence. Notamment, tous dénoncent un ravalement de façade réalisé avec une peinture non adaptée.

« Au moment de la mise en vente, Promologe a refait les façades, mais en fait ils ont juste mis un coup de barbouille pour vendre. Ils n'ont pas mis les bonnes peintures, elles ne sont pas adaptées, il aurait fallu qu'elles soient microporeuses, donc la façade ne respire pas, les pignons, tout pète, et on se retrouve avec des gros travaux de ravalement et ça personne ne s'y attendait. On aurait pu croire que Promologe avait fait les façades toute belles, toute propres... mais en fait pas du tout et c'est un gros morceau qui nous attend » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Je sais que, j'ai demandé s'il y avait des travaux, enfin, c'est mon gendre, des gros travaux prévus et tout. Non. Alors, il dit : « la toiture, pas de problème sur la toiture. Le ravalement, ça a été fait. » J'ai appris qu'ils avaient mis une espèce de peinture. Mais par la présidente de notre syndic de copropriété, ils avaient laissé un pot sur sa terrasse et elle a appelé la marque, en demandant si c'était pour un crépi. On lui a dit que non [...]. Depuis que je suis là, il y a des morceaux qui sont tombés » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Ce qu'ils ont fait, c'est qu'ils ont mis de la peinture, mais il n'y a pas de joint au niveau des balcons, il n'y a pas de joint au niveau de la toiture. Donc, avec la pluie, tout se soulève, tout s'en va » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire).

Ce qui relève de défauts de gestion agace les copropriétaires. Ils fustigent notamment le fait que leur appartement leur a été vendu avec la promesse de « zéro travaux à faire ». Or, ceux-ci doivent aujourd'hui envisager une remise aux normes de la toiture et un ravalement de façade. Cela nourrit chez ces habitants le sentiment de s'être « fait avoir ».

« On en veut à Promologe car on sent qu'on s'est fait avoir. Maintenant ce sont les propriétaires qui payent les pots cassés. Enfin, Promologe paye sa part, mais bon... oui on a le sentiment de s'être faits avoir » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Chez le notaire, on nous a dit : « Il n'y a pas de travaux ». Et puis, les six mois après, on nous a dit : « Ah, il y a des trucs importants, parce qu'il y a une locataire qui est dans votre entrée, qui se

bat contre Promologe depuis des mois, parce qu'elle a des infiltrations au plafond ». [...]. La toiture est à refaire. Donc, on a fait venir un expert qui a dit : « La toiture, elle est complètement HS, il faut tout refaire ». Je ne vous dis pas, c'était un coût de 130 000 € » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

« Ils ont masqué les choses. Et c'est d'ailleurs pour ça qu'on n'a pas eu de garantie décennale. Ils ont fait des travaux vite fait au moment de la mise en vente et aujourd'hui ça re-pète de partout, 5 ans après. Et ça, c'est inadmissible. Si la façade avait été remise en état correctement, on n'en serait pas là. Ils ont redonné un coup de badigeon et puis c'est tout. Et ça, tout le monde leur en veut. On avait même fait une lettre avec recommandé pour le signaler, mais ils s'en foutent. Ils n'ont pas répondu » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante)

Ensuite, ces propriétaires sont d'autant plus amers qu'ils reprochent au bailleur sa mauvaise gestion durant toutes les années où il était le seul propriétaire. Aujourd'hui, ces habitants ont le sentiment d'avoir à payer pour rattraper ce que le bailleur n'a pas fait : « *C'est les copropriétaires après qui héritent, c'est le cas de le dire* » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire) ; « *Et du coup, les propriétaires et bien on paye les pots cassés* » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

Enfin, les copropriétaires perçoivent une certaine opacité dans la transmission des informations entre le bailleur social et les habitants. Mme Sentier, présidente du conseil syndical très investie, reproche ainsi au bailleur d'avoir perdu des documents importants, comme les plans de la résidence :

« Il y a un autre truc très spécial : on n'a aucun plan de l'immeuble. Promologe n'a pas de plan de l'immeuble. Ils les ont perdus, ils ont fait un déménagement et ils les ont plus. On leur a demandé plusieurs fois, personne n'est capable de les trouver, on nous répond qu'ils ne les ont plus » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire).

2. Les instances de gestion depuis la mise en vente

2.1. Le bailleur

Pour les habitants restés locataires, la mise en vente de l'immeuble complexifie la gestion quotidienne dès lors qu'interviennent à présent deux entités : le bailleur pour tout ce qui relève de l'intérieur des logements et le syndic pour ce qui concerne l'extérieur du logement.

« Depuis qu'il y a ces deux entités, si on veut, quand on a des travaux à faire dans un appartement où il y a quelque chose qui ne va pas, on a beaucoup de mal. Avant, on disait, on téléphone à Promologe et puis c'est tout. Tandis que maintenant, Promologe vous dit : « C'est à l'intérieur de notre appart ? C'est à l'extérieur ? Parce que si c'est à l'extérieur, ce n'est pas à nous qu'il faut vous adresser. » Donc on a du mal » (Mme Rocher, locataire HLM)

Cette distribution nouvelle des rôles donne d'ailleurs aux habitants locataires le sentiment que le bailleur se désinvestit dans la gestion de la résidence.

« Voilà, on a l'impression qu'ils se déchargent, Promologe se décharge sur Quartz, et Quartz se décharge sur Promologe, pour nous, locataires [...] [le bailleur] est de plus en plus difficile à avoir » (Mme Banjo, locataire HLM)

Pour les locataires, comme la vente a complexifié la gestion, ceux-ci regrettent la situation antérieure : « *Si on veut, ce n'est pas... c'est même un peu moins facile qu'avant pour contacter réellement le... que ce soit suivi d'effet pour contacter Promologe en l'occurrence. C'était plus facile avant* » (Mme Rocher, locataire HLM).

Du point de vue des propriétaires, le bailleur n'est pas toujours un allié. Mme Sentier, qui est une des premières habitantes à avoir acheté un appartement dans la résidence, laisse entendre que tant qu'il y avait peu de propriétaires, le bailleur écoutait assez peu le reste des copropriétaires et leurs revendications :

« Petit à petit, on a été un peu plus de propriétaires, et Promologe a tenu compte de nos desideratas et nous suivait. On a décidé de travaux et ça s'est enclenché » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

Si le bailleur semble aujourd'hui coopérer et suivre les copropriétaires dans leurs prises de décision, cela concerne en priorité la question des gros travaux (toit, ascenseurs, ravalement de façade), qui sont difficilement contournables.

« Oh il nous suit je trouve, ce n'est pas... pour les toitures, ben, ils ont mis un suivi. [...] Non, ils ne posent pas de problème, je trouve. Pour les ascenseurs, c'est pareil. On pensait que ça allait un petit peu bloquer, mais non, ça a bien suivi quoi » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Alors, quand on a pris la décision de la toiture. Mais là, ils étaient d'accord. [...] Là, ils ont suivi pour la toiture, l'ascenseur. Le ravalement, je pense qu'ils suivront quand même » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

A l'inverse, les propriétaires reprochent au bailleur d'être beaucoup moins conciliant pour ce qui est des travaux esthétiques. C'est ce que révèlent M. et Mme Rose. Comme évoqué précédemment, ce couple, et surtout madame, accorde énormément d'importance à ce que les travaux d'embellissement des parties communes soient votés. C'est même pour eux une condition pour se projeter dans l'immeuble à long terme. Mais ils reprochent au bailleur de ne pas les suivre sur ce type de décisions.

« Moi, l'autre jour, j'ai dit à mon mari : « Si c'est pour se pourrir la vie, les années qui nous restent, si ça ne s'arrange pas, il faudra partir ». Parce que moi, je... je suis sûre que ça ne sera pas voté les communs. Parce que pour tout ce qui est embellissement, Promologe ne donne pas ses voix. [...] Eux, ils vont voter les trucs comme le toit, c'était nécessaire. La... tout ce qui est sécurité, vous voyez des choses comme ça. Mais le... l'esthétique... » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

En réalité, le bailleur ne bloque pas la décision des travaux esthétiques. Lors de l'observation de l'assemblée générale de la résidence en juin 2022, une des résolutions à l'ordre du jour concernait le changement des sols dans les parties communes et notamment le choix entre deux devis de prestataires. Au moment du vote, le bailleur s'est abstenu.

2.2. Le syndic

Lors de la mise en vente de la résidence Dupleix, la gestion a été confiée par le bailleur à Quartz. Il s'agit d'une autre branche du même groupe que celui qui assure la gestion des ventes : *« Quartz c'est le syndic par... par défaut, enfin c'est le syndic que Promologe met automatiquement »* assure Mme Tablier.

Cette désignation entraîne de la confusion. Pour les propriétaires, le syndic est « le bras droit » du bailleur et sa manière de gérer est en priorité pensée dans l'intérêt de celui-ci : *« Je ne dis pas que c'est la même maison, mais... [...] Enfin, il représente Promologe de fait »* assure M. Rose.

Pour Mme Marion, la proximité entre le bailleur et le syndic détourne ce dernier de sa mission principale. Effectivement, elle estime que les actions de Quartz ne se font pas pour l'ensemble de la copropriété, mais pour le bailleur, dans l'intérêt des locataires et non des copropriétaires.

« Quartz ils ne bougeront pas tant que Promologe sera dans l'immeuble. En quelque sorte, c'est leur bras droit et ils sont en tout cas main dans la main avec Promologe. Ils sont sous la houlette de Promologe. Pour le suivi des travaux par exemple, on voit bien qu'on n'est pas la priorité de Quartz. Je pense que nous ça lui passe un peu au-delà. C'est le syndic mais peut-être d'abord le syndic des locataires Promologe., tant qu'ils sont encore là » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

Dans le même esprit, Mme Sentier laisse entendre que cette situation bloque les copropriétaires dans leur prise de décision.

« Le syndic est une émanation de Promologe. Le syndic disait toujours la même chose que Promologe. Ils faisaient au bloc. C'est toujours la même chose aujourd'hui, on montre un peu les dents donc c'est un peu moins qu'avant mais ça l'est toujours ».

Tant que le bailleur est majoritaire, cette proximité entre le bailleur et le syndic ne permet pas aux copropriétaires de prendre les décisions qu'ils souhaitent. De plus, les critiques à l'égard du syndic portent sur sa réactivité. Les propriétaires le trouvent long à agir en cas de besoin.

« Il faut les secouer [...] Je sais qu'ils n'ont pas que notre immeuble à gérer aussi. Quelquefois les gens ne comprennent pas trop ça, qu'on n'est pas tout seuls, mais il faut toujours relancer les choses » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Ils sont pas du tout réactifs. Ils ne répondent pas aux mails et ça m'énerve. Ils font des dépenses inutiles et débiles. Comme de tout envoyer par courrier et pas par mail » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« On n'est pas particulièrement satisfaits de Quartz. Grosso modo, ils disent qu'ils font et ils ne font pas. Moi, je suis au conseil syndical. C'est le sentiment que j'ai vis-à-vis de Quartz... c'est cordial... mais ils pourraient faire mieux, ils ne sont pas assez réactifs ».

Ces critiques ont conduit les habitants à envisager de changer de syndic. Cette éventualité a toutefois rapidement été abandonnée, pour deux raisons. En premier lieu, ces copropriétaires estiment qu'aucun syndic n'est meilleur qu'un autre.

« On a envisagé [de changer de syndic], mais bon, enfin moi je n'étais pas partante parce que ce n'est pas mieux ailleurs » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Moi, je dis si on change de Quartz, pour un autre syndic, c'est pareil. Y a-t-il un syndic que meilleur qu'un autre ? » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Enfin, quand je parle de ça autour de moi, à des gens qui sont propriétaires n'importe où, tous ces gros syndics, c'est pour tout le monde pareil, c'est à chaque fois... J'ai un ami, pareil, qui est dans des biens immobiliers, il dit : « Ah ! Les syndics, j'en ai un, c'est un con. Celui-là, c'est comme ça, ça n'avance pas ». C'est vrai qu'il n'y en a pas beaucoup qui ont des syndics bien... » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

La seconde raison a trait au fait qu'ils estiment que tant que Promologe sera présent et majoritaire, ils n'arriveront pas à faire voter un changement de syndic.

« Mais bon, quand même, dans l'idée, on aimerait changer de syndic. On en parlé avec Mme Sentier. On a regardé un peu ailleurs ce qui se faisait. Mais on a compris que tant qu'il y aura des locataires Promologe, on ne pourra pas changer de syndic. Quartz est aussi le syndic de Promologe. Donc bon forcément, ils vont avoir tendance à choisir les entreprises qui ne coûtent pas trop cher.

Mais bon, on va y arriver, petit à petit, on devient majoritaire. Surtout que les locataires, c'est des petits appartements »

2.3. Le conseil syndical

Le conseil syndical de la résidence Duplex est présidé par Mme Sentier. Il est composé de 4 membres, tous rencontrés en entretien. Trois d'entre eux sont des propriétaires extérieurs à la résidence ; seule Mme Marion était précédemment locataire du parc social.

Les habitants qui se sont investis dans cette mission l'ont en priorité fait pour se tenir au courant des avancées et exprimer leur avis : « *[J'y suis allée] un peu savoir ce qui se disait et puis ben, participer un peu aux décisions quoi, enfin, donner un avis* » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire).

Pour M. et Mme Rose, leur inscription dans le conseil syndical est même devenue une des conditions de leur maintien dans la résidence. Critiquant l'état du bâtiment et le blocage des décisions par Promologe, M. Rose a voulu s'investir pour faire entendre sa voix, avec l'espoir d'accélérer les choses.

« M. Rose : Vous savez, les gens ici sont frileux, pour payer ce n'est pas évident. Et puis, Promologe, ils ne sont pas toujours d'accord non plus. Alors rien ne se faisait ici. Donc moi, je me suis présenté au conseil syndical. Et puis, je suis tout seul maintenant, parce que lui [un autre habitant de son entrée], il a voulu démissionner. Et je suis tout seul pour représenter les propriétaires d'ici. Et c'est tout. Non, parce que quand j'ai vu dans quel état c'est, je dis : « Où on part tout de suite ou il faut faire quelque chose ». Donc, je fais ça pour que ça... Mais bon, il y a des gens, par exemple, qui... Alors si, on réussit à faire pour mettre des cellules en bas devant l'ascenseur. Mais il y a des gens qui vous disent...

Mme Rose : Ça va coûter cher.

M. Rose : Ça va coûter cher » (M. et Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

Au sein du conseil syndical, les décisions sont prises simplement et il n'y a pas de tensions particulières si ce n'est sur quelques sujets. Mme Tablier explique que les autres membres ont parfois du mal à hiérarchiser les problématiques et mettent sur un même niveau d'importance les sujets qui concernent les aspects esthétiques et les gros travaux comme le fait d'avoir à refaire la toiture.

« On n'est pas toujours d'accord, mais ce qui est agaçant, on n'est pas d'accord parfois sur des petites choses (rires). Là, il y a quelqu'un qui veut mettre des stores. C'est la grande discussion pour choisir la couleur. [...] Donc ce n'est pas... c'est quand même bénin par rapport à (rires) la question de toiture. [...] Va falloir refaire les communs, ben c'est pareil. Qu'est-ce qu'on met par terre, qu'est-ce qu'on met... [...] Donc c'est un petit peu, quelquefois, à couteaux tirés, quoi » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire).

Bien que Mme Tablier ne soit pas contre les travaux esthétiques, bien au contraire, leur importance lui semble dérisoire par rapport aux gros travaux.

Les copropriétaires qui ne s'engagent pas dans le conseil syndical ne le font pas par désintérêt pour la résidence mais par sentiment d'incompétence (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire) ou manque de temps (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

« Alors je vais vous dire pourquoi. Alors, à Mme Sentier qui est la présidente de... Je m'entends très bien avec elle et je lui ai dit que je pou... enfin, elle s'occupe vraiment très activement, elle est au fait de tout. Alors je dis : « J'aimerais bien apprendre ». Moi, je veux bien vous aider dans plein de choses et tout, comme ça j'apprendrais tout, mais j'ai un problème, c'est que je n'ai aucune

connaissance en informatique. Je suis vraiment très nulle. Je crois que ça ne rentre pas. Pour ça, il faut être équipé informatiquement, savoir plein de choses et du coup, je ne fais pas » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire).

« Vous savez, il y a beaucoup de gens dans la résidence, ici, il y a beaucoup de gens qui sont en retraite, donc déjà quand on est en retraite, on a déjà plus le temps. Je serais en retraite, je ne dis pas que je ne m'investirais pas, peut-être qu'un jour ça arrivera, puis je dirais : « Ben tiens, pourquoi pas ? » Mais moi, je m'en vais du matin au soir, je veux dire, le soir, quand je rentre, j'ai autre chose à faire que déjà m'occuper... mais je participe par rapport... parce que j'aime bien savoir ce qui se passe, voilà » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

2.4. La présidente du conseil syndical

Mme Sentier occupe la fonction de présidente du conseil syndical. Très rapidement après son achat, elle s'est investie dans la vie de la résidence pour, comme les autres, faire en sorte que les choses bougent.

« Assez rapidement, j'ai fait partie du conseil syndical, ça m'a permis de voir comment ça se passait, je me suis aperçue que si on veut faire les choses, il faut les actionner, ça permet de faire avancer les choses comme on a envie qu'elles avancent, ne pas être spectateur mais être acteur. Mais c'est un investissement personnel » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire).

Mme Sentier est très investie dans ce rôle. Tous les copropriétaires qui parlent d'elle en entretien le reconnaissent :

« Elle fait beaucoup pour l'immeuble. Elle est toujours derrière les entreprises, elle sait avec qui entreprendre quand il faut faire des choses, elle n'hésite pas à aller chercher des devis, à les présenter, elle est très investie. Elle est très investie » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Après, Mme Sentier, la présidente du conseil, elle gère tout de manière exceptionnelle. On a eu des rats dans la cave. C'est elle qui a géré » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Mme Sentier fait beaucoup de choses. Elle prospecte pas mal de trucs pour les entreprises, notamment. Quand on veut des choses qu'on met à l'ordre du jour, il faut au moins deux ou trois, comment, devis, etc. C'est sûr qu'elle va s'occuper de pas mal de choses » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire).

Si tous ces habitants reconnaissent l'investissement de la présidente du conseil syndical, ils sont plusieurs à lui reprocher un côté un peu dirigiste ou le fait d'en « faire trop ».

« Il faut dire aussi que Mme Sentier joue un rôle particulier. Elle est très investie. Encore ce matin, elle m'a appelée pour me parler des échantillons de peintures pour les couloirs. J'étais partie en vacances 10 jours à la Baule, on est rentrés hier, elle m'a appelé 2 fois ! C'est trop. Elle veut tout digérer, tout manager... C'est presque comme son bébé je dirais » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme).

« Elle veut quand même un peu tout révolutionner. Des fois, elle en demande trop, mais c'est comme ça. [...] Bon, elle est gentille, mais elle est un peu dirigiste » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

Ce surinvestissement est même pour certains de ces habitants la cause du désengagement du bailleur et du syndic. Effectivement, plusieurs pensent que Mme Sentier en fait tellement pour la résidence qu'elle laisse finalement assez peu de place au syndic et au bailleur.

« Quand y a des réparations tout ça... ben maintenant, ça va mieux parce que je crois qu'ils [le syndic] ont compris que Mme Sentier ne les lâcherait pas. Elle va revenir à l'assaut (rires). Elle va revenir à la charge donc, ouais » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Mme Sentier, elle mâche le travail de Quartz de 80%. Elle est au top ». (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Et du coup, ça fait qu'on a un peu de mal à faire la différence entre les rôles du syndic et du conseil syndical. Qui prend toutes les décisions ? Elle appelle les entreprises, elle fait les réunions de chantier, elle fait tout... Et en fait, je me demande parfois si aussi Quartz n'est pas comme ça en réaction à l'investissement de Mme Sentier. Ils doivent se dire bon bah y a Mme Sentier qui gère... quand on est face à quelqu'un d'aussi investi, est-ce du coup on n'a pas tendance à déléguer ? Je ne sais pas... mais je pense quand même que c'est lié » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

3. Les chantiers à venir

Durant notre période d'enquête, l'engagement de gros travaux a été décidé par la copropriété. Ceux-ci se décomposent entre les gros chantiers (toit, ascenseur, façade) et les travaux esthétiques.

3.1. Les gros travaux

Une première catégorie de travaux est présentée comme incontournable. C'est le cas des ascenseurs, des façades et du toit.

« On a... on refait toutes les deux toitures [...]. Donc c'est un gros morceau et on va changer les ascenseurs [...]. Et après on va avoir des travaux de façades parce qu'il y a des grosses plaques qui se détachent » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

« Les travaux pour les ascenseurs ont été votés et ce sera fait au mois de mai. On a le projet de refaire les communs aussi. Moi ça va me coûter 5000 pour refaire les ascenseurs » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

« Là en ce moment, on est en train de se refaire les toitures, il y a les deux toitures qu'on refait, on change les deux ascenseurs [...] c'est assez important, mais bon, il faut le faire » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

Si les habitants ne sont pas contre ces travaux, qu'ils jugent essentiels, il n'empêche que ceux-ci coûtent chers aux copropriétaires. *« Nous, tous les travaux, la toiture plus l'ascenseur plus la peinture en bas, nous, on en est à 6 200 €. Rien que pour nous » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire)*

« Il faut le faire, et puis je préfère le faire maintenant que je travaille que quand je serai en retraite parce que c'est quand même des... ça, c'est vraiment des... ça fait partie des gros travaux » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

Comme déjà précisé, ces travaux sont d'autant plus mal vécus qu'ils n'ont pas été annoncés au moment de la vente.

Pour les habitants précédemment locataires, l'engagement de la copropriété dans ces gros travaux les conforte dans le fait qu'il est selon eux plus simple d'être locataires :

« Maintenant, oui, c'est différent. Là, c'est à notre charge. Avant, j'ai eu.... Si j'avais besoin, on avait... Promologue qui avait des contrats pour tout ce qui était plomberie, voilà, donc chaudière, tout ça, on ne payait pas. Après, c'est sûr que quand on devient propriétaire, ben ça, vous le savez que dès que vous achetez, vous prenez un contrat, c'est vous qui payez. Si vous avez le robinet qui... il y en a, il faut appeler le plombier, c'est vous qui payez, voilà, donc oui, mais ça c'est... » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

3.2. Les travaux esthétiques

Parallèlement à ces gros travaux, certains copropriétaires souhaitent engager des travaux esthétiques. Ceux-ci concernent le changement de la couleur des portes dans les parties communes, le changement du revêtement des sols. Ces travaux divisent. Contrairement aux précédents, ils sont jugés moins urgents par une partie des copropriétaires. En fait, ces travaux sont principalement portés par les propriétaires venant de l'extérieur qui voient leur achat comme un patrimoine. Pour eux, il est primordial que l'immeuble soit bien entretenu et visuellement esthétique pour que leur bien conserve sa valeur mais aussi qu'ils s'y sentent « mieux ».

Plus les propriétaires semblent avoir une représentation négative du logement social, plus ils semblent attentifs à l'aspect esthétique de la résidence et de ses espaces communs dans une perspective d'invisibilisation de l'appartenance au patrimoine locatif social.

« Il y en a, écoutez, je suis désolée, enfin, je n'ai pas été chez tout le monde, mais j'ai vu quelques appartements seulement par nos fenêtres. Ça n'a pas l'air d'être... Bon, qu'est-ce que vous voulez ? Nous, c'est très important d'avoir quelque chose qui nous correspond, de propre, enfin, vous voyez bien... C'est aussi important que les communs soient bien pour nous » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

Cette attention portée à l'aspect esthétique des espaces communs de la résidence semble aussi genrée. M. Rose, seul homme de l'échantillon, se montre moins sensible à cet aspect esthétique, même s'il reconnaît que « ce n'est beau ». A l'inverse, il se dit plus attentif aux dimensions techniques de l'immeuble.

« Elle [son épouse] est plus portée sur la décoration, sur... Sur l'esthétique. Plus que moi. Moi c'est plus le pratique. Mais bon ... Bon, c'est vrai que l'esthétique ce n'est pas beau, je suis d'accord » (M. Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

NANCY - Chapitre 5 : Les relations de voisinage

1. Une bonne entente générale...

La résidence Dupleix à Nancy se caractérise par une certaine homologie dans le profil de ses habitants. Ceux-ci sont effectivement plutôt socialement dotés, majoritairement des femmes, célibataires ou veuves et plutôt âgées. Cette homogénéité a une incidence sur les relations de voisinage. Celles-ci sont globalement cordiales.

1.1. Des tensions entre locataires et propriétaires quasiment inexistantes

La cohabitation des propriétaires et des locataires se passe plutôt bien au sein de la résidence. Il n'y a pas ici d'importants clivages entre les statuts : « *Moi, je trouve que tout le monde est très discret, bien élevé, etc.* » résume Mme Prairie. Ce sentiment est en priorité énoncé par les habitants restés locataires. Ceux-ci ne se sentent pas, comme dans d'autres contextes, dominés ou infériorisés par l'arrivée des propriétaires.

« Non, mais sinon, tous les propriétaires que je croise régulièrement, pour moi, c'est pareil que les locataires » (Mme Banjo, locataire HLM)

« On ne sent pas qu'on n'est pas propriétaires. Il n'y a rien de marqué. Il n'y a pas de commérage, pas de cancans. Il y a une bonne entente » (Mme Pierre, locataire HLM)

Si certaines situations de clivage ont pu être évoquées lors des entretiens, celle-ci le sont vraiment à la marge et prennent la forme d'accusations mutuelles. Ainsi, en cas de dégradations dans les espaces communs, les propriétaires ont tendance à dire qu'elles sont du fait des locataires.

« Quand ils ont fait cet ascenseur-là qui a été peint en vert. Écoutez, au bout de 48 h, il y avait déjà des marques. On se dit... c'est ce qu'on pense nous, on se trompe peut-être : « Mais ce n'est pas possible des propriétaires qui payent les charges, qui payent les travaux, ce n'est quand même pas eux qui font ça ». C'est ce qu'on se dit » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

A l'inverse, les locataires font porter la faute d'éventuels désordres aux propriétaires : « *c'est les nouveaux arrivants qu'on juge moins propres* » (Mme Banjo, locataire HLM) ; « *Moins disciplinés* » (Mme Rocher, locataire HLM). Ces remarques sont toutefois vraiment à la marge.

1.2. Des relations cordiales et d'entraide

A l'échelle de la résidence, les relations entre voisins sont présentées comme étant cordiales. Les habitants se saluent entre eux et entretiennent des relations majoritairement paisibles.

« Nous, on dit bonjour, bonsoir. On parle à notre voisine.... Enfin, « comment vous allez ». Là, elle vient d'avoir un bébé. On s'intéresse. À côté de nous, il y avait une dame qui vient de décéder il y a un peu plus d'un mois. Elle avait quand même passé 80... non, 88 ans. [...] On a été plusieurs fois quand il y avait le confinement. D'ailleurs, ses enfants sont venus nous remercier, parce que c'était quand même... vous voyez, on s'intéressait » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)

« Je ne les connais pas tous, on se salue, mais je ne croise pas trop de personnes. Il y a une dame que j'aime beaucoup, on discute quand on se croise, on se dit bonjour... A tout le monde, il y a

toujours un petit : « Bon, vous allez bien ? » Voilà. » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire)

Les habitants de la résidence Dupleix entretiennent ainsi des relations d'entraide, notamment envers les personnes les plus âgées de la résidence. Alors que M. et Mme Rose confiaient veiller sur l'une de leur voisine âgée, Madame Septembre et Mme Sentier affirment la même attention, qu'elles expliquent pour des raisons de sécurité et/ou de solidarité intergénérationnelle.

*« Non, je ne vois personne se disputer, non. Jamais il n'y a eu de problème. Bon, après, **on fait hyper attention aussi sur certaines choses**, par exemple, je vois, on a une personne âgée qui est au premier étage, qui est locataire. Nous, on fait attention à elle parce qu'on se dit... vous voyez, l'autre jour, elle avait... un moment, un truc qui a cramé dans le four ou je ne sais plus quoi, un moment les sirènes se sont mises à sonner, on est arrivés chez elle, vous voyez, on fait vraiment très attention. Il y a mes voisins qui vont s'occuper d'elle. **Entre nous, on est vachement solidaires** et on ne voudrait pas qu'il arrive quelque chose... [...] » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)*

« Mais il faut dire aussi qu'on a un très bon voisinage. On peut demander un service. Parfois quand elle [ma voisine] a besoin qu'on lui fasse ses courses, on lui fait. Il y a de bonnes relations d'entraide » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire).

En outre, les échanges entre voisins se sont manifestés pendant la crise sanitaire et le confinement. Ils ont pris la forme de partage de plats.

« Quand il y a eu le confinement, on était les uns chez les autres pour prendre l'apéro, par exemple. Voilà, un petit clin d'œil pour revenir en arrière quand on a eu les trois mois de confinement, on était... c'est vrai qu'on se passait... on se faisait des ficelles avec des paniers, on se montait la... [...] Ah oui, on se montait des choses, on envoyait en dessous chez les gens. Par exemple, je faisais une tarte, hop ! Je distribuais de la tarte à l'étage et l'autre, il faisait... vous voyez, on... il fallait bien qu'on s'occupe et puis bon, on part... un partage, c'était agréable parce que ça donnait quand même... ben, c'est là qu'on voit que c'est sympathique, vous voyez, il y a quand même une ambiance qui est agréable » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

« On a des bons échanges. Même pendant le couvre-feu, on a organisé un système de poulie et on partageait la nourriture, parce que moi je cuisine beaucoup, donc il fallait que je partage » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

Enfin, la bonne entente passe par le partage de moments conviviaux comme c'est le cas d'apéritifs que ces habitants partagent ensemble.

« Ça nous prend, on se fait un petit apéro de temps en temps, on discute, on... [...] Non, ça se passe bien. Ça se passe bien sans être tout le temps les uns sur les autres. [...] Enfin, on n'ira pas chez un sans dire « je passe » ou « je peux passer » ou... mais, ça se passe bien » (Mme Tablier, Propriétaire, ancienne propriétaire)

2. ... Mais quelques tensions entre habitants

En dépit de cette bonne entente générale la vie dans la copropriété laisse place à quelques tensions.

2.1. Les tensions liées à la priorisation des travaux d'embellissement dans une stratégie d'invisibilisation du logement social

La question des travaux oppose les habitants et crée des tensions à l'intérieur du groupe des copropriétaires.

Si aucun habitant ne remet en cause la nécessité de réaliser les gros travaux, c'est la priorisation des travaux esthétiques qui fait débat au sein de la résidence. Pour un premier groupe d'habitants, ces travaux sont prioritaires (Mme Sentier et Prairie).

« Après, certaines personnes ont du mal à comprendre que la propriété ne s'arrête pas à la porte de leur appartement. Parfois, ils ont acheté sans avoir budgété les coûts de travaux. Je sais que c'est compliqué pour certains. Il y en a une qui est vendeuse, bon je sais que c'est compliqué pour elle. Il y en a une qui a dit : « bon je vais devoir demander à mes parents ». Je sais qu'il faudrait que ça s'arrête ces travaux, mais il y a encore tant à refaire. Bon voilà le projet de faire la peinture des parties communes c'est parce que tout le monde n'en peut plus de cette couleur : quand est ce qu'on arrête le « orange » ! Mais en même temps, les gens se sentent étranglés. A un moment donné, ça ne passera pas » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire).

« Alors oui, c'est les couleurs des logements sociaux, je suis désolée. Et on est plus dans des... comme vous voyez ? Ces couleurs, taupe, beige... Enfin, pour nous, plus chics et après, chacun a ses goûts, mais là... l'orange, ça nous... Bon, et en discutant avec Mme Sentier, elle me dit : « Le ravalement, il va falloir vraiment... », mais elle dit on ne va peut-être pas le faire, le prévoir pour l'année prochaine, parce qu'il y a des personnes, je m'en doutais un peu ... [...] Moi, j'ai acheté cash, mais il y a des gens qui ont fait des prêts, ce n'est pas forcément... Je m'étais dit, le ravalement, on va peut-être attendre, et elle me l'a confirmé, qu'on n'allait pas... Voilà, il fallait laisser les gens respirer au moins un an, puis surtout le faire intelligemment » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire).

Les habitants les plus enclins à réaliser ces travaux esthétiques dans la résidence sont en priorité les plus socialement dotés et ceux qui ont acheté leur appartement sans faire de crédit. Pour eux, la réalisation de ces travaux esthétiques est essentielle tant elle participe à l'invisibilisation des traces du logement social et à la revalorisation de la résidence. Si ces habitants ont conscience que ces travaux représentent un coût qui peut mettre en difficulté certains propriétaires, celui-ci n'est pas un problème pour eux. Ces travaux d'embellissement (changement de couleur et de matériaux des parties communes) sont à leurs yeux incontournables et donc prioritaires.

Un autre groupe d'habitants développe un regard plus ambigu vis-à-vis de la priorisation de ces travaux esthétiques. C'est le cas de M. et Mme Rose. Bien qu'ils conditionnent leur capacité à se projeter à long terme dans la résidence à la réalisation des travaux, ils reconnaissent que ceux-ci ont un coup relativement élevé pour eux, comme pour les autres habitants. Ce coût, les oblige même à se limiter dans leurs autres dépenses personnelles.

*« **Enquêté** : je sais qu'il y a des personnes qui ont dû faire un prêt. [...] Nous on a payé quand même 6 200 euros. En plus, pour l'ascenseur, c'est nous qui payons le plus cher, parce que...*

***Enquêteur** : Vous êtes au dernier étage.*

***Enquêté** : Dernier étage. À côté, les appartements sont plus petits. Et puis, il y a deux locataires. [...] Bon, ça allait bien qu'on avait de l'argent de côté. Mais avec ça, c'est une année où on ne met rien de côté si vous voulez.*

***Enquêteur** : Et est-ce que ça vous limite dans vos loisirs, en voyages, par exemple, ou autres ?*

***Enquêté** : Ça commence. Et puis, bon, les retraites ne sont pas non plus alignées sur le coût de la vie. Donc, c'est vrai qu'on a perdu. Sur les mutuelles, arrivé à 75 ans, c'est plus cher. L'électricité, c'est plus cher. Et c'est vrai qu'il faut se limiter dans certains trucs. Avec les travaux, on voulait changer avant les meubles... enfin, les canapés qui sont là, on verra ça plus tard. Comme ça. Oui, il y a des gens qui ont du mal et qui vous disent : « S'il y a encore d'autres travaux, on ne pourra pas. » (Mme Rose, propriétaire, ancien propriétaire)*

Mme Marion partage également ce point de vue. Elle accepte ces travaux, mais elle les trouve chers.

« Ça nous a coûté 3000 euros pour le toit et les ascenseurs. On nous a fait comprendre que dans tous les cas, il valait mieux voter pour parce que de toute façon, ça allait se faire. Il y a des gens qui n'ont pas les sous. Valérie a même fait un emprunt pour pouvoir le payer. Pour nous aussi, ça a été difficile à sortir, mais enfin on l'a fait, on a payé » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

Pour un dernier groupe d'habitants, plus modestes, ces travaux esthétiques sont trop chers et ne sont clairement pas la priorité. Mme Septembre, employée de commerce, accepte les gros travaux et préfère même qu'ils soient réalisés maintenant, tant qu'elle n'est pas à la retraite : *« Il faut le faire, et puis je préfère le faire maintenant que je travaille que quand je serai en retraite parce que c'est quand même des... ça, c'est vraiment des... ça fait partie des gros travaux »* (Mme Septembre, ancienne locataire occupante). A l'inverse, elle ne souhaite pas, pour des raisons budgétaires, que les travaux esthétiques se fassent tout de suite.

« Moi, maintenant, on va me dire demain : « Tenez, on va faire... on va refaire tous les couloirs, le sol, repeindre en blanc et tout ». Je vais dire, je ne serai peut-être pas d'accord pour dire : « Je signe tout de suite ». Peut-être l'année prochaine, je dis : « Laissez-moi un peu respirer, on vient de payer ça ». Moi, je ne vis pas dans le couloir ; moi, le plus important, oui, une toiture, un ascenseur, c'est important, mais après, les couloirs, bon... » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante).

Pour Mme Tulipe, plus jeune que les reste des habitants, le vote de ces travaux d'embellissement et les frais qui y sont associés sont vraiment l'élément déclencheur de la mise en vente de son appartement.

« Les travaux, ça été la goutte d'eau qui fait déborder le vase. C'est là que j'ai décidé de mettre en vente. Les travaux pour le toit, les ascenseurs, maintenant ils veulent repeindre les portes oranges horribles... Moi quand j'ai acheté, le toit et la façade on m'a dit que c'était fait, on m'a menti. Lors de la dernière AG de copro, il y avait une dame en larmes, elle vient de divorcer, elle disait qu'elle ne savait pas comment elle allait faire, franchement elle m'a fait trop de peine cette dame. Maintenant que le toit c'est en train d'être fait, on va devoir changer l'ascenseur. Moi je veux partir avant qu'ils engagent les travaux pour la façade arrière. C'est trop, je ne peux pas suivre. J'aurais préféré savoir tout ça avant d'acheter. On ne nous a pas dit la vérité quand on a acheté et ça c'est inexcusable. 5300 euros de travaux... On fait comment ? Tout le monde ne peut pas déboursier ça ! » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

2.2. Les tensions intergénérationnelles

La copropriété Dupleix est homogène socialement, mais aussi en termes de classe d'âges. Les habitants sont ici majoritairement âgés. Cette dominance des personnes retraités provoquent des tensions générationnelles avec les habitants plus jeunes. Ce point a en priorité été abordé en entretien par Mme Tulipe. Celle-ci critique vivement ses voisins qu'elle qualifie de *« vieilles biques qui ne supportent rien »*. Les points de tensions concernent d'abord l'application du règlement intérieur de la résidence :

« Quand on a emménagé avec mes enfants, on a acheté un petit barbecue électrique pour pouvoir profiter de la petite terrasse extérieure. Mais en fait, on n'a pas le droit de faire des barbecues. C'est écrit dans le règlement de copropriété mais moi je ne savais pas, je ne l'avais pas lu. Franchement, qui lit ça en entier ? C'est des règlements écrit par des vieilles bourriques pour des vieilles bourriques. Donc voilà, j'ai très vite compris qu'on ne pouvait pas faire ce qu'on voulait. Moi je ne savais pas ce que c'était de vivre en copropriété [...] Dès le départ, ça a très mal commencé. J'ai installé des canisses en bambou autour de ma terrasse, pour avoir un peu plus d'intimité. Je ne savais pas que je n'avais pas le droit mais encore une fois c'était visiblement écrit dans le règlement de copropriété. J'ai installé ça, c'était joli, j'ai du goût quand même. Je ne vois pas en quoi ça

dérangeait. Mais bref ils se sont plaints, ils ont carrément envoyé des plaintes à Promologe et Quartz avec des photos et tout... Moi, je ne savais pas qu'il fallait demander une autorisation pour mettre des canisses. J'ai dû les retirer ! Donc voilà, dès le départ, ça commençait mal » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire).

Ensuite, les tensions concernent les styles de vie. Mme Tulipe reproche à ses voisines plus âgées de ne tolérer aucun bruit.

« L'été dernier, je suis partie en week-end et mon fils a fait une fête à la maison. Ils ont fait ça à l'intérieur hein mais comme il faisait chaud, ils ont ouvert les fenêtres... Bref, ça a été toute une histoire. Les vieilles biques n'ont pas été contentes... on me parle de cette fête à chaque réunion de copro, je me suis excusée, j'ai dit que voilà c'est des choses qui arrivent que des jeunes fassent une fête... une fête dans l'année et j'en entends parler... et depuis, elles nous crient dessus, on a même eu des coquilles d'œufs balancées sur la terrasse... on ne sait pas qui c'est. J'ai sonné chez tout le monde, j'ai eu aucune réponse. J'ai écrit un mail à Promologe pour leur dire d'intervenir. Ils m'ont demandé si je savais qui c'était, bah non, si je le savais, j'ai une bouche pour m'exprimer, j'aurais réglé les choses par moi-même. Mais bref, voilà l'ambiance... [...]. Donc voilà, nous, il ne nous aime pas. On n'a jamais été acceptés. C'est des vieilles qui ne supportent rien. Mme Toffi, elle estime qu'à 22 heures, tout le monde doit dormir. Je n'ai pas le droit d'être sur ma terrasse après 22h, parce que ça l'empêche de dormir ».

Un constat similaire est rapporté par Mme Marion qui raconte en entretien qu'il a été reproché à sa petite-fille d'avoir un jour organisé une soirée et fait du bruit.

« Une fois, j'avais laissé l'appartement à ma petite-fille pour qu'elle révise. Bon, c'était un soir de la fête de la musique, elle a invité 3 amis à venir dîner et ils ont mangé sur le balcon et ensuite ils sont sortis pour la fête de la musique et elle est rentrée à 3h du matin. J'en ai entendu parler... bon, Mme Toffi n'était pas contente qu'elle ait fait du bruit et qu'on l'ait entendu claquer la porte à 3h du matin... Bon, ma petite-fille qui est très polie au demeurant m'a dit « bah dis donc c'est vraiment une résidence de vieux ici... on n'a rien fait ». Bon, j'ai dit, c'est comme ça... » (Mme Marion, Propriétaire, locataire HLM de l'organisme, non primo-accédante).

Aujourd'hui, ces tensions intergénérationnelles prennent de l'ampleur et Mme Tulipe n'hésite pas à critiquer ouvertement ses voisines.

« L'autre jour, j'étais avec une amie à moi, elle me ressemble beaucoup physiquement, tout le monde nous confond. Elle était assise sur la terrasse et moi j'étais là dans la cuisine. Et la voisine lui est tombée dessus en gueulant. Je suis sortie, j'ai dit non mais il faut que vous alliez vivre dans une cabane en forêt ou dans un EPHAD... Ce n'est pas possible d'emmerder les gens comme ça. Après, elle s'est plainte en réunion d'AG, elle a dit que je lui avais conseillé de partir en EPHAD et j'ai répondu : « bah c'est toujours d'actualité ! ». Oui, les AG peuvent être assez tendues quand même... Et après à la fin de la réunion, pour rire, j'ai dit « et sinon on fait quoi pour la fête des voisins ? » (rires) ça les a pas beaucoup fait rire. Ah ça non, ce n'est pas trop ambiance fête des voisins ici... » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire).

Mme Tulipe met aujourd'hui en vente son appartement. Si cette décision a été motivée par le coût des travaux, les tensions entre voisins ne sont pas extérieures à sa décision : « J'en peux plus des mamies. On peut faire aucun bruit, on ne peut pas être dehors après 22 heures, on ne peut pas faire de barbecue... je vais me trouver un chez moi [dans un autre logement] où je serai bien mieux » (Mme Tulipe, Propriétaire, ancienne propriétaire)

2.3. Une surveillance entre voisins : veiller au respect du règlement intérieur participe à la stratégie d'invisibilisation de l'appartenance au parc social

Si l'application du règlement intérieur provoque des tensions intergénérationnelles, les habitants de cette résidence apportent dans l'ensemble une attention particulière au respect des règles de la copropriété. Avoir un règlement intérieur strict et bien respecté par l'ensemble des habitants est ici perçu comme une condition nécessaire au maintien d'« un certain standing » de la résidence. C'est aussi la garantie de préserver la résidence d'usages des logements et des parties communes assimilés aux usages des locataires du parc locatif social. L'une des enquêtes l'a évoqué à plusieurs reprises :

« Voilà, on essaie de pas être en HLM où tout le monde met les torchons et le tapis sur le machin [la fenêtre ou le balcon]. Quand il y a des choses comme ça qui se produisent, on essaie de faire attention, vous voyez, on va voir les gens, on leur dit : « Bon, évitez de secouer vos tapis par le machin, voilà, évitez de mettre vos linges sur les balcons, qu'on ne se retrouve pas comme dans des cités ». Voilà, ça, c'est des choses auxquelles on essaie de faire attention. On ne veut pas que ça devienne comme les logements sociaux (Rires) » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

Ces règles concernent la présence de linge sur les fenêtres ou les balcons, l'installation des fleurs dans un sens précis ou encore la régulation de comportements considérés comme bruyants (soirées festives, dîner tardifs sur les balcons, etc.). En cas de non-respect d'un de ces points, ces habitants n'hésitent pas à intervenir et rappeler les règles à leurs voisins.

« Oui, ben du linge, de toute façon, personne met son linge dehors, c'est vrai que maintenant, je pense que les gens font attention ou alors, s'il y en a qui en mettent, ils ont des petits machins, on ne voit pas trop, mais je veux dire, on évite tout ça, c'est quand même des choses... c'est... tout de suite, on voit ça, un tapis qui pendouille, mais c'est rare, c'est vraiment très rare que ça arrive. Une fois, c'est arrivé chez la petite grand-mère, on avait été obligés de mettre tous ses tapis dehors parce qu'elle avait été inondée, on ne pouvait pas faire autrement, mais tout de suite, les gens : « Qu'est-ce que c'est que ça ? » Bon, mais elle était obligée parce qu'il fallait que ça sèche, mais voilà, après, ça ne se reproduit pas. Non, là-dessus, c'est... on essaie de faire attention. Ou s'il y a quelqu'un qui fait du bruit, soit c'est quand il y a une petite soirée, si quelqu'un... ils mettent un petit mot dans l'ascenseur : « Ce soir ou demain soir, veuillez nous excuser, une petite fête se fait à tel étage ». Voilà, vous voyez, il y a quand même la politesse »

« Les interventions] ce n'est pas souvent, je veux dire que franchement, c'est vraiment rare. Ah non, ça a été vraiment très rare, mais bon, il suffit que... il y a des nouveaux qui arrivent, on va leur dire : « Ben non, c'est interdit », ou « Vous ferez attention, ne mettez pas vos pots de fleurs dans ce sens-là, il faut les mettre dans le sens-là ». Bon, c'est dit... vous savez, on le dit qu'une fois, après, ça ne se reproduit plus »

Pour les habitants qui comme Mme Septembre étaient précédemment locataires, et sont devenus propriétaires, le bon respect de ces règles est essentiel tant il est envisagé comme une façon d'éviter la dégradation de leur patrimoine et/ou la réalisation de nouveaux travaux de réparation coûteux.

« On essaie de faire pour que... pour pas que ça se dégrade de plus en plus parce que plus on attend, plus ça va se dégrader et plus les travaux seront importants, donc on essaie de tout faire maintenant pour qu'après, on puisse avoir un logement, enfin, un immeuble correct » (Mme Septembre, ancienne locataire occupante)

NANCY - Conclusion

A Nancy, la résidence mise en vente par le bailleur se caractérise par une forte homologie sociale et générationnelle dans le profil des habitants : ceux-ci sont âgés et issus des catégories moyennes et supérieures.

Si les relations de voisinage sont en majorité cordiales, quelques tensions émergent au sujet de la gestion et de l'avenir de la résidence. Alors que les habitants plus socialement dotés souhaitent invisibiliser les marques du logement social par la réalisation de travaux esthétiques, ces aménagements ne paraissent pas essentiels pour les ménages les moins dotés.

Dans ce rapport de force, le bailleur et le syndic se désinvestissent des décisions, ce qui laisse encore plus de place aux figures socialement dotées, comme c'est le cas de la présidente du conseil syndical.

Aussi, la vente HLM ici ne favorise tant pas les ménages initialement locataires du parc social, mais des habitant.es, anciennement propriétaires, qui sont avant tout séduits par l'emplacement de la résidence.

NANCY - Table des illustrations

Graphique 25. Volume de vente de Promologe par rapport au volume total de vente entre 2014 et 2019	163
Graphique 26. Volume de ventes du bailleur Promologe entre 2014 et 2019	166
Graphique 27. Répartition des ventes de Promogloe entre 2014 et 2019	166
Graphique 28. Type de logements en collectif vendus selon la surface par Promologe entre 2014 et 2019	167
Graphique 29. Type de logements individuels	167
Graphique 30. Part des logements vendus par Promologe en fonction du type de construction entre 2014 et 2019.....	167
Graphique 31. Evolution de la part des logements vendus par Promologe en fonction	168
Graphique 32. Prix moyen à l'achat d'un logement entre 2014 et 2019	168
 Tableau 20. « Catégorisation » des ménages enquêtés selon leur trajectoire résidentielle	172
Tableau 21. Portrait des enquêté.es de la copropriété « Dupleix » à Nancy	174

CERGY : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE VILLIERS

CERGY – Introduction

1. Sequoia, un des principaux acteurs de la vente HLM sur la communauté d'agglomération de Cergy-Pointoise

1.1. Historique de Sequoia

Sequoia est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) du groupe Action Logement née de la fusion de 6 ESH en 2019.

Aujourd'hui, le parc de Sequoia se situe exclusivement en Ile-de-France. La gestion des logements est répartie en 6 antennes : Paris Est (le 75-77-94), Essonne, Val d'Oise, Seine Saint-Denis,

- Hauts de Seine
- Yvelines

En Ile-de-France, Sequoia se présente comme la première société du groupe Action Logement en termes de production de logements. Sont effectivement livrés 4 000 logements par an. Au total, le groupe compte 106 000 logements et 1 600 collaborateurs.

1.2. Sequoia et la vente HLM

A l'échelle de la communauté d'agglomération de Cergy-Pointoise, le groupe Séquoia n'est pas « le leader » de la vente HLM puisqu'il n'est que la 3^{ème} ESH en termes de nombre de d'opérations de vente et de logements autorisés à la vente sur la période étudiée.

Toutefois, Sequoia figure sur ce même territoire parmi les pionniers de la vente avec une première autorisation déposée en 1993. Depuis 1990, l'organisme a contribué à 17 % des autorisations de vente attribuées sur la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise. Ce pourcentage est légèrement supérieur à ce que représente le parc HLM de Sequoia sur l'ensemble des logements sociaux de l'agglomération (12 %). Cependant, le nombre de logements vendus est bien inférieur pour Sequoia au nombre de logements autorisés puisque seuls 84 logements ont été cédés, soit 10 % du total des ventes réalisées sur l'agglomération. Sequoia se distingue en effet des autres organismes vendeurs par un taux assez faible de logements vendus par opération. A peine un quart (23 %) des logements commercialisés ont abouti à une vente. De cette façon, alors que Sequoia a mis en vente 14 % de son patrimoine cergy-pontois, l'organisme ne s'est séparé que de 3% de celui-ci.

2. Les logements vendus par Sequoia

2.1. Les motifs de la vente pour le bailleur Sequoia

Une rencontre avec une responsable des ventes au sein de Sequoia permet de revenir sur les raisons de la mise en vente et le choix des résidences.

L'enquêtée décrit la pression croissante des actionnaires d'Action Logement qui incitent à la mise en vente d'un nombre de plus en plus important de logements. Cette pression, conduit à la mise en vente de tout type de biens, qu'ils soient individuels ou collectifs :

« [En 2013], on ne vendait pas d'individuel, mais maintenant oui. On nous presse tellement le citron, on vend tout ce qui est potentiellement cessible : des maisons, du PLI... Déjà qu'on n'en a pas énormément... On voulait en conserver car on voulait garder un patrimoine diversifié mais on n'a plus trop le choix. On trouve ce qu'on peut. Dès qu'on a du PLI, des maisons, on vend ! ça pose question... les actionnaires d'Action-Logement demandent beaucoup, beaucoup trop » (Sequoia, responsable des ventes)

Les injonctions à vendre du logement social font que Sequoia multiplie les programmes, quitte à ce que son parc soit moins diversifié. Le seul critère retenu est que « le parc soit cessible » (autrement dit en bon état et suffisamment attractif). La responsable des ventes précise tout de même que le profil social des habitants est pris en compte dans le choix des résidences à mettre en vente.

« D'une manière générale pour la vente, on évite les résidences très sociales pour ne pas avoir des locataires qui ne seraient pas finançables » (Sequoia, responsable des ventes)

2.2. La gestion des logements vendus

Tous les logements vendus par le bailleur sont automatiquement gérés par Syndic&Co. Ce groupe a directement été créé par Sequoia et n'intervient qu'auprès des copropriétés issues de la vente HLM :

« Donc Syndic&Co c'est une marque de Sequoia qui a été développée exprès pour accompagner les primo-accédants dans les copropriétés nouvelles créées de par la vente HLM. Ça c'est une vraie particularité » (employée de Syndic and Co)

Ce syndic se donne comme objectif d'accompagner les habitants dans l'appropriation de leur nouveau statut résidentiel. Syndic&Co étant une entité de Séquoia, le bailleur et le syndic sont donc très proches.

3. La mise en vente de la résidence Villiers

3.1. La résidence Villiers

La résidence enquêtée à Cergy a été construite par le bailleur Séquoia en 1989 dans un quartier qui, lui, date du début des années 1990.

La copropriété comporte 75 lots répartis entre des maisons individuelles et des appartements. Au total, 52 biens sont des appartements et 23 sont des maisons. Les appartements sont généralement plus petits que les maisons. Ce sont des T1, T2 ou T3. Les maisons sont des T3, T4 ou T5.

3.2. Le choix de la mise en vente

La mise en vente de la résidence débute en 2013. Selon la responsable des ventes, cette résidence a été mise en vente au regard de son bon état général, de sa proximité avec la gare de RER et parce qu'elle comporte aussi bien des maisons individuelles que du collectif.

Photographie 6. La résidence Villiers à Cergy



Source : photographie de l'équipe

De plus, la responsable des ventes précise que le profil des habitants aurait été étudié au moment de la mise en vente. Selon elle, plusieurs habitants auraient connu des évolutions de carrière qui leur permettraient de se lancer dans l'achat d'un bien.

« Il y a le peuplement qui a joué aussi. C'était du PLA. On avait fait une étude de l'occupation sociale à l'époque, mais on n'a plus les archives. C'était des locataires qui étaient là depuis longtemps et qui avaient pu avoir une évolution de carrière... on est dans du social mais pas trop social, cessible... » (Sequoia, responsable des ventes)

3.3. Le déroulé de la vente et le profil des ménages acquéreurs

En 2022, 46 lots sur 70 sont vendus. Les appartements se sont vendus plus facilement que les maisons. Si la responsable des ventes au sein de Séquoia affirme que plusieurs habitants avaient potentiellement les moyens de devenir propriétaires de leur logement, ce ne sont pas forcément eux qui ont acheté en priorité. Ainsi, 9 locataires HLM occupants (dont 2 descendants) ont accepté l'offre de vente du bailleur. Parallèlement, 13 locataires HLM du bailleur, logés hors de la résidence Villiers, sont devenus propriétaires d'un logement dans la résidence.

24 ménages sont devenus propriétaires au sein de la résidence Villiers, sans jamais avoir été préalablement locataires chez Séquoia : un était locataire chez un autre bailleur social, les autres étaient locataires du parc privé ou déjà propriétaires.

Pour tenter de séduire les locataires en place, Séquoia multiplie les offres commerciales. Un de nos enquêtés a obtenu 3 propositions de vente avec un prix à chaque fois inférieur. D'autres actions comme des exonérations de frais sont aussi proposées : *« Il y a deux ans, on a fait une campagne de relance avec des frais de notaire offerts. 3 ou 4 locataires occupants ont pu acheter grâce à ce geste commercial »* assure la responsable des ventes.

3.4. La gestion de la résidence Villiers

Comme le veut l'usage lors de la mise en vente d'une résidence par Sequoia, la gestion de celle-ci est assurée par son propre syndic, Syndic&Co.

4. L'enquête et les individus interrogés

L'enquête au sein de la résidence à Cergy a été réalisée en décembre 2022. Les entretiens ont été sollicités suite à des visites de terrain. Effectivement, nous avons déposé une feuille de présentation dans les boîtes aux lettres des résidents et nous avons profité de notre présence sur place pour nous présenter aux habitants rencontrés et négocier avec eux des entretiens. De façon complémentaire, quelques entretiens ont été réalisés par des étudiantes en master d'urbanisme à Sciences po dans le cadre d'un cours que l'un d'entre nous a donné dans cette institution.

Au total 9 ménages ont été rencontrés.

- 5 sont des locataires restés locataires
- 2 sont des locataires devenus propriétaires
- 2 sont des propriétaires venant de l'extérieur

Tous les entretiens se sont déroulés au domicile des personnes interrogées.

Tableau 22. « Catégorisation » des ménages enquêtés selon leur statut d'occupation actuel et précédent

Catégories de ménages	Pseudonyme des ménages	Achat vente HLM : oui/non
Propriétaire, Ancienne locataire occupante	Mme Bertrand M. Violet	Oui
Propriétaire, enfant d'occupant	//	
Propriétaire, locataire HLM de l'organisme	Mme Ali	Oui
Propriétaire, locataire HLM autre organisme	Mme Fahdi	Non
Propriétaire, locataire du parc privé	//	
Propriétaire, ancien propriétaire	//	
Propriétaire ancien	//	
Locataire HLM	M. Poulain Mme Ryad Mme Azur Mme Gazou M. Tunis	non
Locataire du privé	//	

Tableau 23. Présentation des enquêtés

Statut d'occupation actuel, Statut d'occupation précédent	Pseudonyme	Genre	Tranche d'âge	Composition du ménage (statut matrimonial) Enfants hors domicile	Situation professionnelle	Commune du logement précédent	Anciennet é dans la résidence	Rôle dans la gestion
Propriétaire, ancien locataire occupant	Mme Bertrand	F	65 ans	Couple (marié) 2 enfants	Retraités (<i>Cadre fonction publique locale/ ingénieur</i>)	Cergy (loc HLM)	24 ans	Ancienne membre du CS
Propriétaire, ancien locataire occupant	M. Violet	H	40 ans	Homme seul (célibataire) <i>Sans enfants</i>	<i>Entraîneur sportif</i>		10 ans	Ancien membre du CS
Propriétaire, locataire HLM de l'organisme	Mme Ali	F		Couple avec enfants			(achat au bailleur social)	
Propriétaire, locataire HLM autre organisme	Mme Fahdi	F	50-55	Femme seule (divorcée) 4 enfants	<i>Chargée d'opération DDT</i>	Cachan	3 ans (achat à un particulier)	Ancienne PCS
Locataire HLM	M. Poulain	H	60 ans	Couple (Marié) 2 enfants	<i>Employé dans une entreprise de reprographie)/ femme au foyer</i>	Paris (loc HLM)	24 ans	
Locataire HLM (fille du locataire en titre, vit avec ses parents)	Mme Ryad	F	33 ans	Couple avec enfants (Marié)	<i>Interviewée : Travailleuse social</i>		22 ans (parents)	
Locataire HLM	Mme Azur	F	40 ans	Couple avec 6 enfants	<i>Mère au foyer / ingénieur</i>	Isère	12 ans	
Locataire HLM	Mme Gazou	F	30-40	Couple avec 4 enfants	<i>Mère au foyer / NR</i>	Chanteloup les vignes (loc HLM)	11 ans	
Locataire HLM	M. Tunis	H	/	Couple avec 2 filles	<i>Chauffeur poids lourd</i>		6 ans	

CERGY - Chapitre 1 : La copropriété « Villiers »

1. Un ensemble immobilier construit à la fin des années 1980

La résidence enquêtée à Cergy a été construite par le bailleur Sequoia en 1989 dans un quartier qui lui, date du début des années 1990. La copropriété comporte 75 lots répartis entre des maisons individuelles et des appartements. Au total, 52 biens sont des appartements et 23 sont des maisons. Les appartements sont généralement plus petits que les maisons. Ce sont des T1, T2 ou T3. Les maisons sont des T3, T4 ou T5.

La résidence n'a pas d'ascenseur et le chauffage est individuel. Les parties communes se composent des voiries qui traversent la copropriété, des parkings et des cages d'escaliers.

La résidence ne nécessite pas aujourd'hui de gros travaux. Plusieurs travaux ont été réalisés avant la mise en vente. C'est le cas d'un ravalement de façade qui a été effectué en 2009. Depuis la mise en vente, les supprimeurs ont été changés en 2015 et des contrôles d'accès (des barrières) ont été mis en place en 2016.

2. L'environnement de la copropriété

La résidence se situe proche de la station de RER Cergy-le-Haut et est voisine de la Grande Mosquée de Cergy.

Les habitants qui décrivent leur quartier et l'emplacement de la résidence évoquent « une zone calme ». Selon Mme Ryad qui a grandi à Cergy et dans la résidence, celle-ci ne s'inscrit dans aucun quartier de la ville. Pour le montrer, elle révèle que lorsqu'elle était enfant, elle qualifiait cette résidence de « cité perdue ».

« La résidence rue de l'Avocette était appelé "la cité perdue", en référence à sa position géographique, qui ne lui permettait d'appartenir ni à [elle cite plusieurs quartiers]. Cette résidence est isolée par rapport à ces autres espaces de la ville.

"Quand on allait au collège, on était ciblés :

- Bah tu vas où ?

- Je vais à la cité perdue" ». (Mme Ryad, fille de locataire HLM)

Pour Mme Ryad comme pour d'autres habitants rencontrés, vivre à Cergy et dans cette résidence n'est pas vivre en banlieue de Paris. Plusieurs opposent effectivement leur environnement résidentiel à celui de la banlieue ou des cités. Habiter à Cergy, c'est habiter à la campagne :

« Nous on a grandi dans la campagne. Parce qu'il y a la banlieue... mais pour moi, ça n'engage que moi, après je ne sais pas parce qu'au niveau géographique, tout est regroupé, mais à l'époque pour nous, on n'était pas du tout des banlieusards. Le terme banlieue pour moi il est venu bien après.

Banlieue c'était proche Paris, vous voyez, 93, 94, ce qui était collé à Paris, pour moi ça c'était la banlieue. Nous on était loin quoi. On était vraiment loin. Pour moi, c'est la campagne." "On est à la limite du 60 » (Mme Ryad, fille de locataire HLM)

Mme Azur dresse un constat similaire : habiter à Cergy c'est pour elle habiter à la campagne, en opposition avec les banlieues qu'elle qualifie de ghetto.

« Le cadre de vie, les espaces verts. Bon moi je suis venue habiter ici c'était en 2007 donc les espaces verts ça m'a plu. Il y a le fait que ce n'était pas trop urbanisé. Bon à l'époque ça l'était un peu moins que maintenant, mais il n'y pas de tours. Ce n'est pas un ghetto » (Mme Azur, Locataire HLM).

Si Mme Azur oppose Cergy à ce qu'elle qualifie de territoire ghetto, c'est en priorité au regard de l'architecture de la ville. Il n'y a pas selon elle de grands immeubles (des tours ou des barres) comme c'est le cas sur d'autres territoires. Par ailleurs, il n'y a pas de scission dans la ville entre le centre et les quartiers de grands immeubles. La ville de Cergy lui semble, dans son ensemble, harmonieuse.

« Ça m'a beaucoup marquée le fait que ce ne soit pas beaucoup ghettoisé, au niveau visuel déjà, vous voyez ? Au niveau visuel déjà ça marque parce que quand on arrive dans une ville où ... Parce que moi je suis originaire d'un quartier où on était dans des tours de 15 étages. Et c'était un peu structuré comme ça ma ville : c'est-à-dire que y a la banlieue, et y a la ville en fait, et on fait une vraie scission entre les deux. Que là il n'y a pas vraiment de centre-ville, j'ai l'impression enfin y a pas vraiment de centre-ville, et les quartiers à côté quoi, c'est vraiment... c'est un peu harmonieux, voilà c'est ça, c'est harmonieux. On voit que c'est une ville qui est entretenue en fait. Alors que généralement quand c'est des cités avec des tours et tout, on voit que c'est des cités qui sont laissées à l'abandon, faut le dire clairement, vous voyez ou pas ? Alors que là visuellement ça plait en fait, on dit « ah ben ça va c'est une ville qui est entretenue, c'est une belle ville » » (Mme Azur, Locataire HLM)

Ensuite, Mme Azur insiste sur les caractéristiques sociales des habitants de Cergy. Selon elle, la ville est socialement mixte, ce qui l'éloigne une fois de plus de l'image du ghetto.

« Je ne connais pas tous les gens de Cergy, mais on voit qu'y a un mélange. Il peut y avoir un parc social, il peut y avoir un parc privé vous voyez locatif privé, social et un parc HLM et les gens sont mélangés. Par exemple moi là on est propriétaires et locataires mélangés. Donc quand même y a une mixité sociale, quand même mine de rien » (Mme Azur, Locataire HLM)

3. La mise en vente

La mise en vente de la résidence commence en 2013. En 2022, 36 appartements et 10 maisons sont vendus, soit 46 lots.

3.1. La vente aux locataires et à des ménages extérieurs

Selon la responsable des ventes, la vente a bien démarré et a d'abord permis à des locataires en place d'acheter leur logement. Ainsi, 9 locataires ont acheté le logement qu'ils occupaient. 13 logements ont été vendus à des locataires HLM et 24 ont été vendus à des personnes ne venant pas du parc social. Parmi elles, 1 a toutefois connu le parc social au cours de sa trajectoire résidentielle et 2 étaient précédemment déjà propriétaires.

3.2. Les motifs de la mise en vente

Selon la responsable de vente, plusieurs aspects justifient la mise en vente de cette résidence.

D'abord, cette résidence a été choisie pour sa morphologie. Comme elle se compose de maisons et d'appartements, le bailleur a estimé que cette situation pourrait rendre le patrimoine attractif, notamment les maisons individuelles. Cela ne s'est dans les faits pas avéré vrai, puisque les maisons se vendent moins bien que les appartements.

Ensuite, le bailleur valorise l'emplacement de la résidence. Celle-ci se trouve au pied du RER, dans un quartier récent. Le bailleur craignait toutefois que la proximité immédiate de la résidence avec la mosquée du quartier décourage de potentiels acquéreurs.

Enfin, le bailleur met en avant les caractéristiques des habitants de la résidence. La responsable des ventes présente des habitants installés dans la résidence depuis de nombreuses années et dont les situations professionnelles ont évolué vers plus de stabilité. Ainsi, selon elle, les habitants ont un potentiel pouvoir d'achat. A ce sujet, elle précise qu'une enquête d'occupation sociale avait été faite au préalable et que celle-ci concluait que plusieurs des habitants de cette résidence étaient potentiellement en capacité d'acheter leur appartement.

« Il y a le peuplement qui a joué aussi. C'était du PLA. On avait fait une étude de l'occupation sociale à l'époque, mais on n'a plus les archives. C'était des locataires qui étaient là depuis longtemps et qui avaient pu avoir une évolution de carrière... on est dans du social mais pas trop social, cessible... D'une manière générale pour la vente, on évite les résidences très sociales pour ne pas avoir des locataires qui ne seraient pas finançables » (Sequoia, responsable des ventes)

En outre, la mise en vente de cette résidence est expliquée par la responsable des ventes au regard des pressions que subissent aujourd'hui les bailleurs pour vendre. A cet égard, elle explique qu'il y a quelques années, le bailleur ne mettait pas en vente les maisons individuelles. Aujourd'hui, il le fait pour répondre à cette injonction de vendre (cf *supra*).

3.3. Le rôle de Sequoia

Pour assurer la vente des logements, Sequoia compte dans son équipe une responsable des ventes. Si cette dernière est en charge de la vente des biens, les habitants précisent qu'ils n'ont à aucun moment reçu du bailleur d'informations ou d'accompagnement sur ce que signifie être copropriétaires.

« On savait pour les charges et c'est tout » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

« Ben moi, je me suis renseigné auprès de mes amis qui eux aussi étaient propriétaires, mais Sequoia m'a pas du tout accompagné » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

En termes d'organisation, le bailleur a annoncé la mise en vente de la résidence par courrier.

« Dans un premier temps, on a reçu un courrier, un courrier nous annonçant qu'effectivement, la résidence allait être mise en vente, mais que nous, en tant que locataire, on ne pouvait pas... enfin, je vais caricaturer, mais on ne pouvait pas être virés, hein. Mais une proposition m'allait être faite pour pouvoir racheter l'appartement étant donné que j'étais un locataire depuis quelques années. Ça, c'était le premier temps. Ça, c'était au début, je dirais peut-être 2017 ou... non, avant, puisque je... 2015 peut-être, quelque chose comme ça. Ils me proposaient l'appartement. Je sais plus le montant précis, mais c'était autour des 150 000 euros. C'était 145 ou 150 000 euros » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Passée cette étape par courrier, le bailleur relance les locataires en leur téléphonant.

« Dans un deuxième temps, je dirais un an après, là, quelqu'un m'a appelé du bailleur social. C'était une femme, mais... alors, je me rappelle plus son nom, mais qui m'a appelé pour me dire : « Ben, comme vous le savez sans doute, les appartements sont à vendre », etc., et là, le montant avait

diminué. On était plutôt autour des... je... de mémoire, je crois que c'est 128. Je... voilà, le montant, en tout cas, avait diminué » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Dans le cas de M. Violet, une offre à un prix inférieur à la précédente lui a été faite tous les ans. Si au départ, on lui a proposé d'acheter son logement 150 000 euros, il l'a finalement acheté pour 108 000 euros. Si ce dernier estime ne pas avoir ressenti de pression de la part du bailleur, ce n'est pas le cas de tous les habitants. Ainsi, Mme Ryad, précise que le bailleur a un temps annoncé aux habitants qu'il leur laissait 5 ans pour prendre une décision :

« Ce n'est pas qu'ils ont été menaçants, mais le discours qu'ils ont tenu... A un moment donné, ils nous ont dit « oui, dans 5 ans il faut que ce soit que de la propriété ». En gros, vous avez 5 ans pour vous décider, si vous ne partez pas... en gros ce n'est pas on vous met à la porte, mais on vous trouve un autre endroit » (Mme Ryad, Locataire HLM).

Dans le même esprit, Mme Azur et Mme Bertrand affirment que le bailleur utilise régulièrement des enquêtes sociales pour contraindre les habitants locataires à changer de logements. En priorité, le bailleur cherche à identifier les situations de sous-occupation résidentielle pour proposer des logements plus petits à ces locataires : un échange de logement permet de mettre plus rapidement le bien libéré.

« Par contre si le logement devient trop grand par rapport au nombre de personnes qui habitent dans le logement ce qui était le cas pour mon ancien voisin, on doit sortir. Ils nous proposent un logement adéquat en fait. Ça c'est pour les... ça, je crois que ça doit être pour... avant ils ne le faisaient pas, mais maintenant ils le font, parce qu'on se retrouvait avec des personnes qui étaient deux dans des logements, des F5 » (Mme Azur)

En 2019, Mme Bertrand a reçu un courrier de Sequoia lui demandant de quitter les lieux dans les 6 mois avec comme justificatif le fait que son logement était trop grand pour elle et son mari. Suite à ce courrier, elle a reçu chez elle une personne travaillant chez Sequoia. Si elle a réussi à contourner cette règle, c'est uniquement du fait de l'invalidité de son mari : le logement qu'elle occupe étant adapté à cette situation. Cette injonction, a toutefois provoqué chez eux un sentiment d'insécurité qui les a conduits à envisager l'achat (cf infra).

CERGY - Chapitre 2 : Le parcours des habitants locataires et propriétaires

1. Le logement social comme étape résidentielle commune

Qu'ils soient aujourd'hui locataires du parc social ou propriétaires occupants, tous les habitants de la résidence de Cergy rencontrés ont connu dans leur parcours résidentiel au moins une étape dans le parc social.

1.1. Entrer dans le logement social via le 1%

Trois des personnes enquêtées sont entrées dans le parc social via une affectation par le 1%. Mme Bertrand, par exemple, originaire d'Angers, s'installe à Cergy en 1982 pour suivre son époux, ancien ingénieur.

« On dit les années 1980.... C'était mieux. Mais pour nous ça n'a pas été facile. On ne trouvait pas du boulot si facilement que ça. Mon mari, il a eu du mal à trouver du boulot à ce moment-là, et c'est pour ça qu'on est venus à Cergy. Et ça n'a pas toujours été facile pour lui au niveau du boulot, il y a eu des aléas... » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

A son arrivée à Cergy, elle est donc logée dans le parc locatif social via l'emploi de son époux. Cette étape est une première dans son parcours résidentiel, elle n'avait jamais été locataire du parc locatif social auparavant.

« J'ai grandi dans une maison même si c'était en ville. Mes parents étaient propriétaires d'une maison » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

Le couple intègre ensuite la résidence rue de l'Avocette du fait la position professionnelle de Madame. Travaillant à la mairie et connaissant les élus, elle a fait savoir qu'elle était intéressée par une maison individuelle, qu'elle a obtenue en 1988.

Avant de vivre à Cergy, M. et Mme Poulain ont vécu à Paris, et dans plusieurs logements. Ils ont d'abord occupé un premier logement dans le 18^{ème} arrondissement de la capitale, puis un second, un F2 dans le même arrondissement. Ils ont ensuite vécu dans un F3 du 14^{ème} arrondissement. A chaque fois, leur déménagement a été motivé par la naissance d'un de leurs enfants et leur besoin d'avoir un logement plus grand. Mais chacune de ces étapes s'est toujours faite dans le parc locatif social. M. Poulain, employé dans une entreprise de reprographie, est éligible au logement social du fait de son employeur. Les déménagements ont été aisés, un appartement leur ayant toujours été attribué rapidement.

« Pendant sept ans, on a habité dans le 18^{ème} à Paris, boulevard Ney. C'était aussi un office HLM et puis après il y a eu l'arrivée de notre premier enfant, donc on habitait un petit F2 à Paris 18^{ème} et puis après on a déménagé dans le 14^{ème} à Paris, donc c'était rue de l'Ouest pour un F3 et c'était aussi un organisme national, en fait c'était par le 1 % [...] C'était rapide en fait. C'était assez rapide dans le sens où à chaque fois qu'on a eu besoin du 1 % patronal, bon je remplissais le dossier comme d'habitude et puis on a toujours eu de la chance dans le sens où il y avait toujours un logement de libre et puis de F2, on est passés à F3 et de F3, on est passés à F4 ici » (M. Poulain, Locataire HLM)

En 1998, le couple décide de quitter la capitale et de venir s'installer à Cergy suite à des bronchites récurrentes de leur second enfant. Une nouvelle fois, ils accèdent à un logement via le 1%.

Mme Fahdi travaille comme chargée d'opération en aménagement à la DDT de Cergy. Mère de 4 enfants, elle a d'abord vécu en couple et était à cette époque propriétaire de son logement. Suite à son divorce, elle obtient une mutation au sein de la ville de Cachan. Par la même occasion, elle déménage et accède à un logement du parc social via le 1%. Décidée à devenir à nouveau propriétaire, elle intègre la résidence rue de l'Avocette en 2019 via l'acquisition d'un pavillon.

1.2. Entrer dans le logement social via une attribution « classique »

Deux habitantes enquêtées avaient déjà connu une étape dans le parc social avant de venir à Cergy et la résidence. Ces habitantes avaient pu accéder à ce parc après avoir déposé une demande de logement social « classique », c'est-à-dire sans bénéficier du 1% ou du DALO. C'est le cas de Mme Azur. Originaire de Grenoble, elle est venue à Cergy pour suivre son époux dans ses études et son travail.

« Je suis native de Grenoble, les Alpes, et donc quand je me suis mariée on a décidé de s'installer ici puisque mon mari travaillait chez SAGEM, l'entreprise SAGEM. A l'époque y avait une entreprise SAGEM ici. Et il faisait ses études aussi à l'université, l'ENSEA. Voilà, donc il avait fait une alternance, donc c'est ça qui nous a ramenés ici [...]. Au départ on habitait à St-Christophe, à Cergy St Christophe, et puis après comme la famille s'est agrandie, on a habité ici. [A Saint Christophe] on était dans un petit studio » (Mme Azur, Locataire HLM)

Avant de venir dans la résidence, le couple a logé avec son premier enfant dans un appartement loué par France Habitation. Ils ont ensuite intégré la résidence rue de l'Avocette suite à la naissance de leurs quadruplés, leur précédent logement étant devenu trop petit. La famille a bénéficié d'une mutation au sein du parc locatif social.

« J'ai dû déménager, parce que du coup j'avais une naissance multiple et du coup on m'a proposé ce logement qui était assez grand pour la configuration de ma famille, je suis passée d'un à cinq, j'ai eu des quadruplés » (Mme Azur, Locataire HLM)

De façon similaire, c'est aussi la situation qu'a connue Mme Gazou. Précédemment étudiante à Cergy, elle a vécu, au moment de sa mise en couple, dans le parc social à Chanteloup-les-Vignes pendant 2 ans. Au moment de sa première grossesse, elle fait une demande de mutation dans le but d'avoir un logement plus grand, et parce qu'elle avait le souhait que ses enfants grandissent dans un autre environnement que celui de Chanteloup-les-Vignes.

1.3. Avoir grandi dans du logement social

Le logement social est enfin, pour certains de ces enquêtés, l'espace dans lequel ils ont grandi. M. Violet s'est installé dans la résidence en 2012. Originaire de Normandie, il a précédemment connu la location dans le parc privé. Le parc social ne lui était toutefois pas étranger : ses parents ont en effet toujours été locataires du parc social.

« Moi, je l'avais déjà été [locataire du parc social], au travers de mes parents quand j'étais enfant » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

2. Vivre à Cergy et dans la résidence par choix

Qu'ils soient locataires ou propriétaires, les habitants présentent la ville de Cergy et la résidence comme un véritable choix.

2.1. Vivre dans une ville dynamique et attractive

D'abord, les habitants rencontrés valorisent le fait de vivre dans une ville qu'ils qualifient de dynamique. C'est le cas de Mme Gazou. Après avoir fait des études à Cergy, elle s'installe à Chanteloup-les-Vignes au moment de sa mise en couple. Quand elle demande une mutation auprès de son bailleur suite à la naissance de son premier enfant, Cergy est son premier choix. Elle l'explique par son attachement à cette ville qu'elle connaît, et parce qu'elle considère que la ville met en place de nombreux services pour ses habitants.

« On n'avait pas vraiment de critères enfin, si en fait, la ville : Cergy. Parce que j'ai fait mes études ici et j'aimais beaucoup cette ville. Je trouve que c'est une ville qui a vraiment, enfin qui est vraiment proche des jeunes, qui fait pas mal de choses, y a beaucoup d'infrastructures. C'est beaucoup de communautés. Et aussi mon mari qui n'a jamais été à l'école ici mais qui venait souvent, lui aussi il avait aussi envie de venir vivre à Cergy. Donc on avait tout ça réuni et on s'est dit que c'était ok » (Mme Gazou, Locataire HLM)

Ce point de vue, partagé par d'autres habitants, devient même un vecteur de valorisation. Mme Azur, qui a grandi sur le quartier, présente Cergy comme une ville à présent attractive pour les citadins, et notamment les parisiens qui souhaitent quitter la capitale.

« Il y a beaucoup de personnes qui s'excentrent de Paris pour aller dans les banlieues de Paris et Cergy c'est une ville qui est très prisée, très cotée. Voilà les espaces verts, ça bouge c'est dynamique » (Mme Azur, Locataire HLM)

Si cette situation la valorise et la conforte dans son choix résidentiel, elle redoute malgré tout que l'attractivité de la ville ne conduise à une trop forte urbanisation du territoire. Ce qui selon elle, reviendrait à dénaturer celui-ci.

« Avant ça allait, c'était plus facile, mais maintenant y a tellement de demandes, des populations qui partent du Grand Paris pour venir ici, par rapport au travail, à la pollution y a des gens qui veulent s'éloigner. Et du coup ça fait beaucoup de monde. Et du coup est-ce qu'ils peuvent recevoir toutes ces personnes-là et les loger ? Je ne sais pas mais je vois qu'ils construisent beaucoup aussi, ben la construction c'est pour répondre à une demande, c'est pour loger les personnes qui sont en attente. Donc ça change la ville ! » (Mme Azur, Locataire HLM)

2.2. Vivre loin de la ville et sa pollution

Les habitants présentent ensuite Cergy comme une ville verte, éloignée de la pollution de la capitale.

M. Poulain, qui vivait précédemment à Paris, explique avoir choisi de venir s'installer à Cergy car un de ses enfants souffrait de la pollution parisienne et tombait régulièrement malade. Une fois installés à Cergy ces maux ont disparu. Le reconnaître est une manière pour monsieur de valoriser la ville et son choix résidentiel.

« Le premier en fait avait pas mal de soucis d'otites, de bronchites dus à la pollution de Paris. Puis comme il y avait le deuxième qui arrivait, donc le médecin nous a conseillé de partir un petit peu de Paris, que ça allait ... ça allait améliorer la santé de... du premier. Ce qui effectivement... qui était le cas, parce qu'arrivé ici il faisait plus d'otites, voilà quoi » (M. Poulain, Locataire HLM)

D'autres habitants n'hésitent pas à comparer Cergy à la campagne. C'est le cas de Mme Ryad qui oppose la ville à la banlieue qu'elle situe plus proche de Paris.

« Nous on a grandi dans la campagne. Parce qu'il y a la banlieue... mais pour moi, ça n'engage que moi, après je ne sais pas parce qu'au niveau géographique, tout est regroupé, mais à l'époque pour nous, on n'était pas du tout des banlieusards. Le terme banlieue pour moi il est venu bien après. Banlieue c'était proche Paris, vous voyez, 93, 94, ce qui était collé à Paris, pour moi ça c'était la banlieue. Nous on était loin quoi. On était vraiment loin. Pour moi, c'est la campagne. On est à la limite du 60 » (Mme Ryad, Locataire HLM)

La même comparaison est faite par Mme Azur.

« À la base les gens se sont installés ici parce que y avait des espaces verts, c'était des petits quartiers, il n'y avait pas beaucoup de monde. C'était plaisant. Ça faisait un peu comme une campagne à la ville en fait » (Mme Azur, Locataire HLM)

2.3. Ne pas vivre dans un ghetto

En même temps que ces habitants opposent Cergy à la ville et à la banlieue, ils se servent de cet argument pour montrer que leur ville ne possède pas les mêmes stigmates que d'autres territoires. Comme annoncé dans le chapitre précédent, Mme Azur justifie le choix qu'elle a fait de vivre à Cergy en opposant cette ville aux territoires de banlieue et de grands ensembles qu'elle qualifie de ghetto.

2.4. Vivre à côté du travail

Enfin, plusieurs de ces habitants présentent le fait de vivre à Cergy comme l'occasion d'être proche de leur travail. C'est par exemple le cas de Mme Fahdi. Si elle a débuté sa carrière à la DDT et à Cergy, elle est ensuite partie travailler et vivre plusieurs années à Cachan. A son retour à la DDT de Cergy, la ville était son premier choix. « *Je voulais acheter vers la gare* » et donc proche de son lieu de travail affirme-t-elle.

Dans le même esprit, M. et Mme Bertrand vivent et ont travaillé à Cergy. C'est aussi le cas de Mme Azur dont l'époux travaille à Cergy Saint-Christophe.

CERGY - Chapitre 3 : La vente HLM du point de vue des habitants : locataires et propriétaires

Ce chapitre se concentre sur le vécu de la vente HLM par les habitants, qu'ils soient locataires comme propriétaires. Le sens que ces derniers accordent à la propriété sera également analysé.

1. La vente HLM du point de vue des locataires qui refusent la vente

En premier lieu, une partie des locataires HLM ne souhaitent pas acheter leur logement (ni même un autre dans la résidence). Ainsi, cinq des habitants interrogés témoignent de leurs réserves quant au processus de vente engagé par le bailleur.

1.1. Le bailleur « vend pour se débarrasser de patrimoine vétuste »

Les locataires qui refusent la vente se montrent tout d'abord critiques quant à cette disposition. En premier lieu, ils reprochent au bailleur de vendre des biens devenus vétustes et qui nécessiteraient des réparations. Plusieurs dénoncent ainsi la mauvaise qualité de leurs logements. C'est le cas de M. Poulain qui décrit des installations électriques hors normes et une mauvaise isolation de son logement :

« Les logements sont des logements très anciens, qui ne sont pas aux normes, à tous les niveaux. Donc là vous voyez que le froid il passe, c'est mal isolé. La partie électrique, elle n'est même pas aux normes, parce que des fois on prend des coups de jus, etc. Les combles ne sont pas isolés. Donc quand on monte au grenier c'est sibérique » (M. Poulain, Locataire HLM)

Mme Ryad dénonce de son côté des problèmes de chauffage liés à une usure des installations et un défaut d'entretien.

« La chaudière, tous les mois... en fait il n'y a pas de... ça ne chauffe pas. En fait c'est des ballons, c'est des chaudières à gaz. On sait pertinemment... C'est comme quand vous achetez un ordinateur ou une télé, en fait, à partir du moment où ils vous la vendent, ils vous mettent une garantie de 3 ans, mais pendant ces 3 ans il ne va rien se passer, parce qu'eux ils ont des... ils font tout un calcul pour vendre le produit et qu'il y n'y ait pas de problème au moment de la garantie [...] Il n'empêche qu'il y a beaucoup de travaux. La chaudière ne fonctionne plus trop, les radiateurs, c'est des radiateurs d'il y a 30 ans, les F [des arbres], elles rentrent dans les pavillons » (Mme Ryad, Locataire HLM)

Pour les habitants, ces améliorations des logements devraient être de la responsabilité des bailleurs. Or, celui n'intervient pas. Plusieurs d'entre eux estiment dès lors que c'est une manière de se débarrasser d'un parc ancien en faisant porter la responsabilité des réparations aux nouveaux propriétaires. C'est le sentiment qu'exprime Mme Ryad :

« On sait très bien que s'ils décident de vendre... On n'est pas bêtes... C'est qu'ils n'ont plus d'intérêt à nous avoir en tant que locataires, car ils ont plus de charges qu'autre chose. Comme tout commence à tomber en ruine, on en a déduit ça. Tout le monde avait des problèmes de ci de ça, de toiture. Je pense que quand ils font le calcul c'est mieux de mettre à l'achat. Ils vendent parce que les habitations commencent à se dégrader » (Mme Ryad, Locataire HLM)

La procédure de vente est perçue par ces habitants comme « un business », c'est-à-dire un moyen pour le bailleur de se faire de l'argent.

« Je travaille dans le social, je sais que même le social qu'on fait, c'est un moulin à fric. Donc ils ne vont pas me faire croire... » (Mme Ryad, Locataire HLM)

« Le bailleur il a besoin d'avoir des liquidités tout de suite, il a besoin d'avoir les fonds pour lui, pour construire après. C'est purement j'allais dire du « business » quoi. Là, je vous vends pour après pouvoir construire etc. Ils veulent les fonds pour eux construire après. Et comme après les maisons bah c'est des maisons individuelles, il y a des charges, et faut qu'ils interviennent au niveau des chaudières et ça leur coûte cher en fait. Donc ils vendent pour entre guillemets se débarrasser » (Mme Azur, Locataire HLM)

Ce point de vue critique sur la vente conduit ces habitants à penser que ce dispositif n'est aucunement pensé dans leur intérêt, mais dans celui des finances du bailleur. Mme Ryad exprime ce point de vue en affirmant que si le bailleur voulait conduire une mesure à destination des habitants, il aurait d'abord réhabilité leurs logements : *« Pourquoi ils n'ont pas changé toutes les chaudières ? S'ils avaient voulu vendre et faire plaisir aux locataires, ils l'auraient fait depuis longtemps. Ils n'auraient pas attendu que les gens aient un certain âge » (Mme Ryad, Locataire HLM).*

1.2. Le sentiment d'avoir déjà payé

Plusieurs des habitants restés locataires refusent la proposition de vente de la part du bailleur dans le sens où ils estiment, au regard des années passés dans leur logement, avoir déjà payé une partie du bien en versant des loyers. Les locataires de la résidence dans cette situation, sont les plus anciennement installés dans le quartier et la résidence. M. Poulain vit par exemple dans son logement depuis 24 ans au moment de l'entretien. Lors de l'annonce de la mise en vente, il reçoit un courrier lui précisant que son logement, un F4 de 87 m² lui est proposé pour un montant de 187 000 euros. Cette offre ne lui semble pas adaptée à la vétusté de son bien et au regard du temps déjà passé dans le logement (et donc des loyers payés).

« Le premier courrier est arrivé et puis le prix annoncé était trop élevé par rapport à la globalité du logement, c'est-à-dire que pour nous, ils n'avaient pas pris en compte les... l'ancienneté des locataires, c'est-à-dire qu'il n'y avait pas de décote et puis que le prix proposé était presque celui du marché. [...] Je n'ai pas donné suite, non, parce que pour moi c'était trop cher par rapport à... il n'y avait pas de décote, c'était le prix du marché si vous voulez acheter une maison, c'était à peu près ce prix-là dans les environs à l'époque. Pour moi, ce n'était pas intéressant » (M. Poulain, Locataire HLM)

Plus concrètement, M. Poulain aurait aimé que le prix d'achat proposé par le bailleur tienne compte de son ancienneté dans la résidence. Effectivement, comme celui-ci vit dans ce logement depuis de nombreuses années, il estime qu'il aurait dû bénéficier d'une décote plus importante. Avec cet argument, il exprime le désir que les propositions soient plus individualisées.

« Non, mais c'est dommage, il aurait pu y avoir effectivement quelqu'un qui passait et qui étudiait au cas par cas, dans le sens où chacun a son ancienneté. Il y en a qui sont là depuis 10 ans, il y en a qui sont là depuis 30 ans, il y en a qui sont là... donc par rapport à ça effectivement moi, je pense qu'ils auraient dû faire une étude et personnaliser l'étude, ne pas donner un chiffre brut comme ça, en disant que : « c'est comme ça, ce n'est pas autrement ». Pour moi, ce n'est pas la négo ça » (M. Poulain, Locataire HLM)

Aussi, il reproche au bailleur d'avoir fait une proposition de vente sans qu'il n'y ait de visites individualisées des appartements. Or, ces visites auraient permis de voir l'état des logements, d'estimer le montant des travaux, et donc, d'ajuster les prix.

« Je pense que Sequoia a mal fait les choses dans le sens où il fallait faire des estimations du bien. Au bon sens du terme, mais aussi des propositions individuelles, et non pas des propositions « je te balance un papier comme ça dans ta boîte aux lettres, je te propose tant, t'es d'accord OK, t'es pas

d'accord c'est pareil. » Ce genre de réponse ça m'horripile quoi, moi c'est... il y a aucun échange humain. Viens chez moi, fais le tour, regarde comment ça se passe. Regarde les travaux qu'il y a à faire. Regarde combien de temps... depuis combien de temps je te paie les loyers, oui c'est des loyers, c'est de l'argent foutu en l'air, mais je suis locataire, donc prends-le en compte quand même et prends aussi l'état de... pas de... d'ancienneté du bien et puis tu me fais une bonne proposition, mais pas à un prix comme ça » (M. Poulain, Locataire HLM)

M. Poulain reconnaît avoir justifié son refus d'achat auprès de Sequoia avec ces arguments (un prix qui ne tient compte ni du temps passé, ni des travaux), mais le bailleur n'a selon lui fait aucun geste.

*« **Enquêté** : Il y a un jour une dame qui se baladait ici, donc de Sequoia qui s'est... qui faisait un petit peu le tour du quartier. De temps en temps, il y en a qui font le tour du quartier et puis j'avais expressément dit mon sentiment, dans le sens où je dis ce n'est pas intéressant pour nous quoi de... d'acheter, dans le sens où vous ne tenez même pas compte des loyers déjà versés, de l'ancienneté de la location et puis en même temps de la non-mise aux normes du bien proposé en achat quoi.*

***Enquêteur** : et qu'est-ce qu'elle vous a dit ?*

***Enquêté** : Elle dit : « Non c'était comme ça et ce n'était pas autrement. » Voilà, c'est resté comme ça. Donc je lui dis : « Si c'est comme ça, moi, je reste locataire » » (M. Poulain, Locataire HLM).*

Conduite dans ces conditions, la vente HLM est une nouvelle fois perçue par ces habitants comme n'étant pas un dispositif dans l'intérêt des locataires déjà en place, mais davantage à destination des personnes extérieures.

« Ouais, donc c'est un peu dommage dans le sens où ils auraient voulu vraiment favoriser les locataires par rapport à l'achat de personnes étrangères au secteur. Ils auraient pu envoyer un missionnaire qui est un agent commercial, en disant : « Voilà, on va étudier votre cas. » Et puis on va faire en sorte de mieux... enfin de mieux négocier, de voir ce qu'on peut faire pour vous, c'est la moindre des choses. Moi, j'ai le cas typique d'un collègue à moi qui habitait à côté du golf à peu près la même situation, ce n'est même pas des maisons mitoyennes, donc vraiment des maisons individuelles et où ils allaient proposer avec 20 % de moins que sur le marché. Donc là ça vaut le coup, c'est-à-dire que soit je prends en compte l'ancienneté des locataires par rapport à tous les loyers qu'ils ont versés, ça fait quand même une petite somme et je fais une décote, ou alors je fais un pourcentage, un rabais, mais là, ils n'ont rien fait quoi, donc ni l'un ni l'autre » (M. Poulain, Locataire HLM)

Le point de vue de M. Poulain sur une trop faible prise en compte du montant des loyers déjà payés est partagé par d'autres habitants. Cet argument revient en effet dans les propos de Mme Azur ou de Mme Ryad. Dans les faits, le mécanisme décrit relève davantage de la location-coopérative, système abrogé depuis plusieurs décennies.

« Bah ouais ça se fait dans d'autres villes ouais. En fait on reste locataire mais nos loyers c'est comme si on payait la maison mais sur le long terme quoi. C'est comme si nos loyers, c'est comme si on participait à l'acquisition de la maison et que dans 10 ans ou quoi, euh, voilà, ça devienne notre propriété » (Mme Azur, Locataire HLM)

« Les locataires ne comprennent donc pas qu'ils ne proposent pas de déduire ces loyers du prix de vente, comme cela se fait pour certaines résidences, qui proposent aux locataires de devenir automatiquement propriétaires au bout d'un certain moment, correspondant au paiement de loyers qui suffisent pour acheter la maison » (Mme Ryad, Locataire HLM)

1.3. Une proposition de vente qui intervient trop tard

Plusieurs de ces locataires refusent la vente parce qu'ils jugent que cette proposition intervient trop tard à l'échelle de leur trajectoire résidentielle : « *Mais attendez, vous vous foutez de nous ou quoi ? Ça fait 30 ans qu'on est là et vous décidez de vendre maintenant ?* » (Mme Ryad, Locataire HLM).

Les locataires qui refusent la vente sont les plus anciennement installés dans la résidence, et donc les plus âgés. C'est le cas des parents de Mme Ryad, fille de locataire HLM qui vivent dans la résidence depuis les années 90. Son père a aujourd'hui 75 ans et sa mère 60 ans. Une proposition de vente à ce moment de leurs trajectoires biographiques et résidentielles est perçue comme impossible dans le sens où ces habitants s'estiment aujourd'hui trop vieux pour pouvoir prétendre au crédit.

« Aucune banque ne va accepter qu'une personne de 60 ans fasse un crédit...ou bien les gens ils ont de côté, ou ils ont la famille qui va participer, ou les enfants qui vont faire un crédit eux. [...] Ils n'ont pas proposé en temps et en heure » (Mme Ryad, Locataire HLM)

Une fois encore, la vente, en intervenant tardivement après la livraison des résidences, exclut les locataires en place, ici les plus anciens.

1.4. Le refus pour des motifs religieux

Deux des locataires rencontrés indiquent refuser la vente au regard de leur pratique religieuse. Ces deux habitantes, musulmanes, expliquent lors de l'entretien que l'Islam n'autorise pas le recours au crédit avec intérêts. Si elles voulaient acheter, il leur faudrait donc avoir une épargne qui couvre l'intégralité de la somme. Cette « règle » les exclue ainsi de la vente.

*« **Enquêtée** : Moi je ne suis pas pour le crédit bancaire donc voilà. Il y a aussi une éthique religieuse qui fait que je n'achète pas sous forme de crédit bancaire en fait. Moi si je l'achète ce serait genre comptant quoi.*

***Enquêteur** : Pourquoi vous ne voulez pas faire de crédit ... ?*

***Enquêtée** : Non, c'est parce que nous dans notre religion, c'est interdit le crédit avec intérêt, juste d'ordre... c'est d'ordre religieux en fait [...]. C'est que c'est interdit de faire du crédit avec intérêt. Donc il y a beaucoup de personnes musulmanes pratiquantes qui n'achètent pas à crédit avec intérêt, c'est pour ça qu'ils restent locataires »* (Mme Azur, Locataire HLM)

« Souvent on propose la vente d'HLM à des populations qui sont musulmanes. Enfin vous comprenez quoi, il y a aussi une bonne partie de musulmans, et nous un des principes de notre religion c'est de ne pas accepter de crédits, de ne pas faire de crédits. C'est clairement ça. Donc si on avait des fonds propres on aurait la maison, on l'aurait très certainement achetée. Mais pour vous dire je crois qu'on est trois, quatre familles qui n'ont pas acheté pour ça » (Mme Gazou, Locataire HLM)

1.5. Propriétaire, un statut jamais vraiment souhaité

Enfin, les refus de ventes sont liés au fait que l'accès à la propriété n'a jamais été un projet. Mme Ryad explique par exemple que ses parents, et surtout son père, immigré, ont toujours vécu en France avec la volonté de retourner dans leur pays d'origine une fois leur carrière professionnelle terminée. L'achat est pour eux synonyme de sédentarité sur le territoire français. Si ses parents vivent encore en France, c'est pour Mme Ryad parce qu'« *on s'est implantés malgré nous* ». Or, c'est bien le projet de ne pas rester qui les a conduits à ne jamais envisager l'achat.

Pour M. Poulain, l'achat n'a jamais non plus été une priorité. S'il reconnaît avoir à un moment donné envisagé cette possibilité, celle-ci a ensuite rapidement été écartée. Son épouse a des problèmes de santé qui l'ont conduite à arrêter de travailler. Étant seul à occuper un emploi, Monsieur s'est autoexclu du marché de l'achat pensant ne pas pouvoir obtenir de prêt bancaire.

« Non c'était envisageable, c'était envisagé d'acheter quelque chose, mais en fait les situations aussi bien professionnelles que personnelles ont tellement changé chez nous ... Ma femme a eu des problèmes de santé, donc elle a dû arrêter de travailler et le fait qu'effectivement je sois seul à travailler, ma situation financière ne pouvait pas me permettre en fait de... d'aller vers ce schéma d'emprunt. Il faut emprunter pour acheter, étant donné que même moi ma situation, étant donné que je suis dans le privé, vous n'êtes pas sûr que dans le privé vous faites une carrière. Donc étant donné que je n'avais pas de perspective d'aboutissement de ma carrière et que ma femme ne travaille pas depuis pas mal de temps, en fin de compte l'idée était là, mais sans conviction quoi » (M. Poulain, Locataire HLM).

L'achat a aussi été écarté du fait de la trajectoire de ce couple dans le parc social. Pour eux, le logement social c'est effectivement l'assurance « d'avoir des loyers modérés ».

Pour Mme Gazou, l'achat n'a jamais été envisagé parce qu'elle estime que c'est une organisation qu'elle méconnaît. A la différence du logement social, qui permet d'avoir le soutien du bailleur, la propriété et la copropriété demandent plus d'autonomie et de responsabilités, ce qu'elle ne se sent pas d'assumer.

2. La vente HLM du point de vue des propriétaires

Après avoir présenté le point de vue des locataires, qu'en est-il des propriétaires ? Comment l'achat s'inscrit-il dans leur trajectoire ?

2.1. L'achat par projet

L'achat d'un bien n'était un projet que pour une partie des propriétaires. C'est le cas par exemple de Mme Fahdi. Chargée d'opération en aménagement à la DDT de Cergy, elle était locataire HLM avant de venir s'installer dans la résidence. L'achat d'un bien, notamment dans le cadre de la vente HLM, était pour elle un vrai choix. Effectivement, Madame souhaitait acheter via ce dispositif car elle savait que les prix sont ici moins chers : « Je savais que j'ai 60 ans, que ça serait compliqué d'avoir un crédit sur un temps long. Je ne peux pas emprunter sur 25 ans. Je voulais acheter dans le social parce que je sais que c'est moins cher pour les locataires » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante). Notons que Mme Fahdi est la seule habitante rencontrée qui connaissait le dispositif de la vente HLM avant de le vivre, et qui a volontairement choisi de devenir propriétaire par ce biais. Ainsi, Mme Fahdi a acheté en 2019 une maison de 65 m², auprès d'un couple d'anciens locataires eux-mêmes devenus propriétaires de leur logement. Elle l'a payée 220 000 euros. Dans les faits, si elle a acheté dans une copropriété mixte, le logement qu'elle a acheté ne relevait plus de la vente HLM.

Si Mme Fahdi est la seule habitante à connaître la vente HLM, elle est aussi la seule à avoir déjà été propriétaire. Effectivement, avant de s'installer rue de l'Avocette, elle a déjà vécu dans une copropriété, en tant que propriétaire. Elle était d'ailleurs déjà membre du conseil syndical. Il s'agissait d'une copropriété mixte, construite avec du logement social et de l'accession. Elle possède encore ce logement.

2.2. L'achat par défaut

Une habitante, Madame Augier, achète son appartement alors que cette étape ne fait pas partie de ses projets. Aujourd'hui à la retraite, elle est originaire de Nancy et s'installe à Cergy en 1982 pour suivre son époux dans le cadre de son travail. A leur arrivée, ils ont d'abord logé dans un logement social que le couple a obtenu via le 1% avant de devenir locataires rue de l'Avocette en 1988. Le logement auquel ils accèdent est un pavillon de 84 m² appartenant à la catégorie du PLS. Avant d'acheter leur appartement, ils payaient 800 euros de loyer. Leur revenu est aujourd'hui plus faible que par le passé, du fait de l'invalidité de Monsieur. Il leur est arrivé de payer un surloyer.

A l'annonce de la mise en vente en 2012, le couple refuse la proposition d'achat de leur pavillon. Leur projet était de partir pour Angers au moment de leur retraite : « *Moi je voulais retourner en province* » assure Mme Bertrand. En 2019, le couple reçoit de la part de Sequoia un courrier leur demandant de quitter les lieux dans les 6 mois. Une employée de Sequoia se rend dans leur appartement et en fait la visite. Au regard de l'invalidité de Monsieur, ils parviennent à détourner l'injonction de devoir quitter les lieux, mais cet épisode leur donne un sentiment d'insécurité résidentielle.

« On avait peur d'être forcés de partir un jour ou l'autre. Mais on s'est dit : « pour partir où ? Où est-ce qu'on partirait ? ça n'a pas de sens ! ». C'est cela surtout qui nous a poussés à acheter. Depuis qu'on a acheté, on se sent rassurés ! Nos enfants aussi sont rassurés. Ils préfèrent nous savoir avec un toit sur la tête, un toit qui est à nous » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante).

Pour acheter, le couple a mobilisé un apport et a effectué un crédit sur 8 ans, dont la mensualité équivalait à leur ancien loyer. La mensualité comprend 500 euros d'assurance et 300 euros de prêt. Leur assurance est particulièrement élevée au regard de l'invalidité de Monsieur. Leur crédit leur a été octroyé par le crédit social fonctionnaire. Ils ont bénéficié d'un taux à 1% ainsi que d'un prêt à taux zéro. Le pavillon leur a été vendu 183 700 euros par le bailleur.

Rétrospectivement, Mme Bertrand estime qu'elle aurait dû se lancer dans l'achat de son pavillon plus tôt, mais elle rappelle en même temps que cette étape n'a vraiment pas été anticipée : « *C'est vrai qu'on aurait dû acheter à ce moment-là, c'est bête, on aurait perdu moins d'argent. Mais bon on était tellement persuadés qu'on allait partir ! Enfin bon, il ne faut pas regretter* ». L'achat n'a donc dans leur cas jamais été anticipé, ni même fait partie de leurs projets. La seule raison qui les a conduits à devenir propriétaires de leur logement, c'est de mettre à fin à leur incertitude résidentielle et à leur crainte de devoir un jour quitter leur logement.

2.3. L'achat comme opportunité

D'autres habitants sont devenus propriétaire via la vente HLM alors que cette étape n'avait pas été anticipée. Pour eux, la vente s'est présentée comme une opportunité. C'est le cas de M. Violet. Entraîneur sportif d'une quarantaine d'année, il a vécu 5 ans dans son logement avant d'en faire l'acquisition. Son logement est un T2 de 50m² avec 20 m² de terrasse en rez-de-chaussée. Quand il était locataire, il payait 385 euros de loyer auquel s'ajoutait une centaine d'euros de charge. Au moment de la mise en vente M. Violet est averti par courrier.

« Dans un premier temps, on a reçu un courrier. Quand ? Je ne pourrais plus vous dire, peut-être que je pourrais le retrouver, mais un courrier nous annonçant qu'effectivement, la résidence allait être mise en vente, mais que nous, en tant que locataire, on ne pouvait pas... enfin, je vais caricaturer, mais on ne pouvait pas être virés, hein. On ne pouvait pas nous virer comme ça et

qu'eux souhaitaient mettre à la vente des appartements et qu'une proposition m'allait être faite pour pouvoir racheter l'appartement étant donné que j'étais un locataire depuis quelques années. Ça, c'était le premier temps. Ça, c'était au début, je dirais peut-être 2017 ou... non, avant, puisque je... 2015 peut-être, quelque chose comme ça. Ils me proposaient l'appartement. Je sais plus le montant précis, mais c'était autour des 150 000 euros. C'était 145 ou 150 000 euros » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Une première offre d'un montant de 150 000 euros lui a d'abord été faite. M. Violet refuse cette offre. En priorité, il argumente ce refus au regard de ses revenus qu'ils trouvent trop modeste pour se lancer dans ce projet.

« Non, parce que mon... comment dire ? Mon travail ne me permettait pas de... enfin, je ne me sentais pas prêt et j'avais un salaire un tout petit peu plus que le SMIC. Et entre les charges, les impôts fonciers, etc., je... ben, c'était... ça me paraissait trop juste, trop compliqué. Ça, c'est un an après globalement et puis, la troisième année, j'ai de nouveau la... »

Avant cette offre, M. Violet envisageait déjà de devenir propriétaire un jour. Il présente ce statut résidentiel comme important pour lui, mais impossible à ce moment de sa trajectoire.

« Oui, je voulais l'être. C'était quelque chose pour moi qui était important, mais au vu de mon salaire et du montant même si ce n'était pas énorme, hein, 145 000 euros quoi, aujourd'hui, quand on se rend compte que ce n'est pas cher, mais à l'époque, pour moi, c'était impossible... »

Un an après son premier refus, M. Violet reçoit une nouvelle offre de la part de Sequoia.

« Chaque année. En gros, tous les ans... enfin, de... ou à... à quelques mois près, mais dans la démarche, c'était ça. Au bout d'un an, j'avais une nouvelle offre, ou j'avais une relance. [...]. Là, quand ils m'ont proposé autour des 100, 128 000 euros, là, je me suis dit : « Bon, c'est peut-être le moment », mais comme je vis seul, voilà, c'est... ça me... j'avais peur de me lancer dans quelque chose qui soit trop grand » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

M. Violet refuse donc cette seconde offre. Un an après, il reçoit une 3^{ème} offre à un prix encore inférieur.

*« **Enquêté** : J'ai reçu un courrier me précisant que mon appartement, si je le souhaitais, je pouvais l'acheter pour 108 000 euros, frais de notaire offerts. Et donc là, c'est moi qui ai appelé, parce qu'il y avait un numéro à appeler si en cas de... où on était intéressé. Là, j'ai appelé pour dire : « Ben, écoutez, là, 108 000 euros, oui, ça m'intéresse ». J'avais entre temps évolué dans mon poste avec un salaire plus important. Tout concordait, c'est là où j'ai fait la démarche de me lancer dans l'achat [...] Ouais, ben, mais après, je ne vais pas mentir. Quand la première fois, ils m'ont fait l'offre 100... autour des 145, 150, bon, c'était injouable. L'année d'après, 128 et puis, l'année d'après, 108, bon, en rigolant, j'ai... en rigolant, j'ai même appelé en disant : « Est-ce que j'attends un an pour que ça passe à 90 ? »*

***Enquêteur** : (Rires) ils vous ont dit quoi ?*

***Enquêté** : Ils ont dit : « Non, là, on est au plus bas », mais si ça se trouve, ils auraient baissé, hein. Je n'en sais rien, mais en tout cas, peut-être que leur stratégie a été payante, hein » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).*

M. Violet voit cette 3^{ème} offre comme une opportunité : le prix proposé est quasiment divisé d'un tiers par rapport à la première offre et sa situation professionnelle a évolué vers un salaire plus conséquent. Dans ce contexte, il accepte la proposition de vente. Pour acheter son appartement, il mobilise un apport de 20 000 euros en emprunte 88 000 auprès d'une banque.

Si M. Violet avait envisagé un jour devenir propriétaire, celui-ci avoue qu'il ne connaissait rien au fonctionnement d'une copropriété. Sa méconnaissance de la copropriété tient notamment au fait que ses parents n'ont jamais été propriétaires puisqu'ils sont eux-mêmes locataires du parc social.

« C'était clairement... ben, je ne me rendais pas compte de tout ce qui pouvait y avoir autour. On m'avait parlé des impôts fonciers donc, ça, je m'étais renseigné, j'avais calculé, etc., j'avais les idées des charges de copropriété, mais tout ce qui pouvait y avoir autour, étant donné que nous, en fait, on est dans un système mixte où on est moitié propriétaire, moitié locataire au final. Voilà, je me suis rendu compte de tout ce qui avait autour d'un achat qui... pour lesquels j'avais aucune idée avant » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Dans le même esprit, Mme Ali se saisit de la vente HLM comme d'une opportunité. Elle et son époux étaient précédemment locataires chez Sequoia, mais dans une autre résidence. Ils avaient le projet de devenir propriétaire en construisant une maison. S'ils ont finalement acheté via le dispositif de la vente HLM, c'est un peu par hasard. Cette démarche ne faisait en effet pas partie de leurs projets.

« Ça faisait longtemps, mais nous au départ on cherchait à construire et euh... Ce n'était pas vraiment un projet d'acheter une maison, c'était plus construire et puis l'occasion s'est présentée d'acheter mais... ce n'est pas le projet d'origine [...] En fait, le bailleur HLM proposait des appartements et des maisons à vendre, en fait, chez le même office HLM qui nous louait l'appartement » (Mme Ali, Propriétaire, locataire HLM autre organisme)

3. Le sens de la propriété

Que recouvre la propriété pour les ménages acquéreurs ? Quel sens donnent-ils finalement à la propriété ?

3.1. S'investir dans son logement : la réalisation des travaux

Dès lors qu'ils deviennent propriétaires, les habitants rencontrés investissent la sphère privée de leur logement en faisant des travaux d'amélioration. Cela est surtout vrai pour les habitants qui étaient précédemment locataires de leur logement. M. Violet a par exemple refait sa salle de bain, sa chambre et clôturé sa terrasse dès qu'il est devenu propriétaire.

*« **Enquêté** : Oui, notamment, sur ma terrasse que j'ai aménagée en accord avec le Syndic, mais oui, ma terrasse était... en fait, il y a une cour intérieure. Je ne sais pas si vous... il y a une grande cour intérieure là où j'habite et en gros, ben, les gens de l'extérieur pouvaient rentrer sur ma terrasse. Et là, on a fait valider par le syndic qu'on pouvait fermer nos terrasses. Donc là, toutes les terrasses sont fermées par des petits... je ne sais pas comment ça s'appelle... les petits carrés de bois. Bon, des caillebotis... non, pas des caillebotis. Des brises vues, voilà.*

***Enquêteur** : Et il y a... il y a... est-ce qu'il y a d'autres aménagements que vous avez fait que vous ne vous autorisiez pas à faire quand vous étiez locataire ?*

***Enquêté** : Ouais, j'ai changé deux-trois trucs dans la salle de bain. J'ai enlevé le bidet, ben j'ai refait la chambre, j'ai ajouté des planches dans les meubles, parce qu'il y a déjà des meubles qui sont intégrés dans les... des placards qui sont intégrés. Rien de... je n'ai pas fait de gros travaux » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)*

De la même manière, M. et Mme Bertrand ont engagé des travaux d'amélioration de leur logement. A ce sujet, Madame précise qu'au moment de l'achat, ils avaient même envisagé un budget de travaux pour un montant de 40 000 euros. Le jour de notre rencontre, elle réceptionne des colis pour installer une nouvelle cuisine. Afin de limiter les frais, le couple réalise lui-même les travaux.

« On le fait nous-mêmes parce que bon, on ne veut pas dépenser des sommes folles non plus. C'est cher de faire faire une cuisine. Donc là cet après-midi, il y a un ami qui vient m'aider, et voilà, on va faire ça par nous-mêmes » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

Mme Bertrand s'estime toutefois limitée dans ce qu'ils peuvent faire eux-mêmes du fait de la maladie de son mari. Ainsi, quand on lui demande s'ils ouvrent la cuisine sur le salon, elle se met à pleurer et précise qu'ils ne peuvent pas faire ce genre de travaux car son mari ne peut plus bricoler à cause de sa maladie, « *alors qu'il était pourtant si habile de ses mains...* ».

Aux yeux des habitants rencontrés, les travaux, servent à maintenir la valeur des logements : « L'objectif est d'entretenir pour le vendre au moins au prix auquel je l'ai acheté. [...] C'est un investissement, on veut entretenir », assure Mme Bertrand.

3.2. La propriété comme support de protection et capital économique

La propriété a pour ses habitants deux fonctions principales : elle est un support de protection et un capital économique. M. Violet résume cette idée. Pour lui, le statut de propriétaire est davantage protecteur contre les aléas de la vie. C'est une sécurité. La propriété est également présentée comme un investissement. C'est un bien marchand qui a une valeur économique. Le logement peut être vendu, loué, en cas de besoin.

« Ben, moi, c'était... ben, c'était d'avoir mon... comment dire ? D'avoir ma maison, c'est-à-dire, être... avoir un toit si demain, il y a un problème, le fait d'être propriétaire, c'est... voilà, c'est mon appartement et ça permet aussi d'investir pour la suite dans, aussi l'idée que je ne sais pas si je resterai toute ma vie en région parisienne, puisque moi, je suis plutôt de province. De me dire : « C'est aussi un investissement » ... enfin, c'est un appartement qui sera facile à revendre si je veux le revendre, parce que plutôt bien situé et voilà, et si je veux le louer pour un étudiant ou quelque chose comme ça, c'est aussi bien. Il y avait... il y avait différentes projections possibles. Aujourd'hui, toujours, je ne sais pas pourquoi, mais c'est rassurant pour moi, en tout cas, dans ma représentation d'être propriétaire » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).

Cette protection est une garantie que ne procure pas selon lui le statut de locataire.

« Je préfère être propriétaire. Si je prends un peu de recul, je préfère être propriétaire. De... demain, s'il y a un problème, c'est mon logement, je peux le revendre, enfin, voilà. Quand t'es locataire, si pour je ne sais quelle raison tu dois être viré, t'as plus de logements » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).

CERGY - Chapitre 4 : La gestion des logements et des copropriétés

1. La gestion locative avant la mise en vente

Les habitants qui vivaient dans la résidence avant la vente estiment que la gestion était plus facile quand il n'y avait que du logement social. Le principal facteur à l'origine de cette situation relève de la présence d'un gardien, que Sequoia logeait sur place.

« Avant il y avait un gardien. Mais ils l'ont enlevé quelques années après la mise en vente. Pourtant c'était bien. Il était très bien. Bon en fait, j'en ai connu deux. Le premier, c'était un vrai gendarme, bon... ah ça c'est sûr, les enfants ne faisaient pas de bruit, c'était calme, mais bon... Le deuxième était vraiment sympa. C'est dommage, mais bon, maintenant c'est comme ça, il n'y a plus que les mails que voulez-vous... » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante).

Pour M. Poulain, le gardien était une présence quotidienne dans la résidence qui servait à observer les désordres et formuler, si besoin des demandes d'intervention. L'action du gardien est valorisée : sa réactivité permettait une bonne gestion de la résidence.

« Ils ont été cons de virer le mec-là, parce qu'ils ont ... en fait ils ont vendu son logement social. Il avait un logement de fonction c'était un... je crois que c'était un Martiniquais ou un Guadeloupéen, je ne sais plus, mais super sympa avec sa femme. Sa femme, elle faisait des... du ménage aussi à l'époque. Il avait deux enfants qu'on a côtoyés, mais c'était un super gardien le mec, super et en plus il entretenait tout, c'est-à-dire que là tu vois il faisait tout ce que les autres ne font pas, l'élagage et tout. « Il serait bien de le tailler », parce que là ça arrive carrément dans les fenêtres des autres, ils ne font plus rien ici, c'est fini. Tout ça aussi ça a dégoûté les gens. Donc ce gardien-là en fait ils l'ont viré, ils l'ont mis... je crois qu'il est parti à Deuil là-bas dans le 95 et son logement de fonction en fait, ils l'ont vendu » (M. Poulain, Locataire HLM)

2. Les instances de gestion depuis la mise en vente

2.1. Un organisme HLM jugé « en retrait »

Depuis la mise en vente, tous les habitants rencontrés reprochent au bailleur son retrait dans la gestion de la copropriété : *« Dès qu'ils ont commencé à réfléchir à la vente, ils ont commencé à abandonner »* (Mme Ryad, Locataire HLM) ; *« Depuis qu'ils ont mis en vente, on ne les voit plus, ils ne font plus rien »* (Mme Bertrand, propriétaire, ancienne locataire occupante).

Le manque d'implication de l'organisme touche en premier lieu les questions d'entretien. Si les habitants valorisaient la présence du gardien, tous regrettent aujourd'hui son éviction. C'est un « gardien de secteur » qui l'a remplacé et qui ne vit pas sur place. Intervenant sur plusieurs résidences et dans un large périmètre, il ne peut être très réactif. Cela contraste avec les relations de proximité qu'entretenait l'ancien gardien avec les habitants de la résidence.

« La scissure c'est au moment où le gardien était plus là. A partir du moment où le gardien est parti, la scission elle s'est faite, et après ça s'est dégradé au fur et à mesure, mais très vite. Le nouveau gardien est nul, vraiment nul, nul, nul, nul. On a été laissés à l'abandon » (Mme Ryad, Locataire HLM)

« Il y a un gros changement radical. [...] Je vous explique depuis le début. C'est-à-dire qu'avant quand on était en HLM exclusif, d'accord, logements sociaux exclusifs, on avait une loge avec un gardien, d'accord ? Et c'était un gardien qui était là depuis des années et qui avait son local juste à l'entrée du porche, là où il y a des bâtiments, il y avait son... sa loge, voilà sa loge et franchement il était... c'était un très bon gardien, c'est-à-dire que dès qu'on avait un souci on l'appelait, il se rendait à domicile. Il faisait les... il faisait l'intermédiaire avec Sequoia. Franchement on avait un super intermédiaire, les problèmes... dès qu'on rencontrait des soucis c'était réglé. Voilà, tout roulait quoi. Et ensuite quand ils ont décidé de les mettre en vente, déjà ça commençait par le gardien, ça veut dire qu'ils ont... il y avait plus de gardien déjà, il y avait plus de gardien, donc ils ont fermé la loge. Ils l'ont muté. Lui, il habitait ici depuis des années, pareil une dizaine d'années et tout. Ils l'ont muté dans une autre ville. Ils lui ont dit : « Il n'y aura plus de gardiens dans le quartier. » Donc déjà **nous on s'est retrouvé perdus déjà**, ça veut dire que si on voulait... on avait un problème, on n'avait plus de gardien, il fallait qu'on appelle Sequoia. Les demandes n'étaient pas traitées à temps. On galère quoi. **On voit que ce n'est pas entretenu. Le quartier n'est pas entretenu comme avant.** On est un peu voilà, on est un peu perdus. Ensuite, ils nous ont mis un... je ne vais pas dire, ce n'est pas un gardien, mais je sais plus comment ils appelaient ça, on va dire un gardien de pro... de quartier en fait, mais ce n'est pas... en fait qui fait tous les Hauts-de-Cergy, tout Cergy le Haut, donc le... ce n'est pas notre gardien référent... il n'est pas référent de notre zone pavillonnaire ou dans notre quartier de l'Avocette, mais lui, il fait plusieurs zones en fait. Je sais plus comment ils appelaient ça, mais ça ne s'appelait pas un gardien, agent de je sais plus quoi. Et du coup lui, **il n'a pas le temps quoi en fait, si vous voulez, lui, il est sur plusieurs résidences, on a du mal à l'avoir.** [...] il n'a pas de loge sur place, c'est compliqué. Il ne peut pas se... voilà vous comprenez c'est compliqué en fait, donc du coup on a... déjà c'était un peu un choc pour nous, puisque voilà, on était un peu perdus et comme je vous disais dès qu'on avait des soucis, ce n'était pas traité quoi » (Mme Azur, Locataire HLM)

« Il y avait un gardien à temps plein, bon déjà, ça faisait un relais direct dans la résidence. Ça... enfin, pour moi, ça change tout. Le fait de ne pas mettre un gardien permanent, là, c'est un... c'est M. Toulin que moi, j'ai vu une fois. Je... ça fait... ça fait combien de temps que j'habite là ? Ça fait... 2022, ça fait 11 ans... 10 ans... 10 ans que j'habite là, M. Toulin qui est le gardien alloué à la résidence, j'ai dû le... je l'ai croisé deux fois. [...] Lui, pour l'avoir, c'était... moi, j'appelais directement le bailleur qui me disait d'appeler M. Toulin ! Je... quand il y a des rats dans ma terrasse (Rires) je n'ai pas envie d'attendre que ça reste, quoi. C'était un exemple parmi tant d'autres » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).

L'évolution de la situation est critiquée par l'ensemble des habitants ayant connu le précédent gardien. La personne en poste au moment de l'enquête ne peut être jointe que par SMS et ne répond pas systématiquement. Cela décourage les habitants qui pourraient avoir besoin d'un soutien ou d'une intervention.

« la personne refusait les appels même si vous avez besoin de quelque chose en urgence, c'était uniquement par SMS, il refusait les appels systématiquement et donc il fallait juste lui envoyer donc un SMS : « Bonjour, j'ai un problème avec la chaudière. Bonjour, j'ai un problème avec l'élagage. Bonjour, j'ai... » Mais voilà et de temps en temps, on n'avait pas de retour quoi, donc on ne savait même pas si le SMS était pris en compte ou pas. Et puis après donc ce mode de communication n'étant pas pour moi efficace, on a arrêté de les appeler pour tous les problèmes qu'on avait » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).

Plus largement, les habitants pointent le désinvestissement de l'organisme dans la gestion de la résidence :

« Le bailleur, il est plus du tout investi dans le... dans la résidence. Enfin, plus du tout à mes yeux, hein. Attention ! Je... peut-être qu'il l'est encore, mais moi, j'ai cette sensation-là. » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

« Ma voisine en face est restée 6 mois sans chaudière, ils ne sont pas intervenus. Vous vous rendez compte 6 mois ! Sans chauffage et sans eau chaude ! Sans pouvoir même prendre une douche ! de janvier à juin ! J'ai dû l'aider pour envoyer des mails à Sequoia. Ça, on en a envoyé des mails... Mais que voulez-vous, tout passe par mail maintenant... il n'y a plus trop d'humain » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

« Ils ne font rien, voilà. J'ai eu des problèmes de volet, le mécanisme normalement est pris en charge par la société. C'est moi-même qui l'ai réparé. J'ai été à une société pour récupérer le mécanisme qui avait pété, j'ai changé moi-même toutes les lattes qui pètent au fur et à mesure, je les change moi-même. Donc je fais plus appel » (M. Poulain, Locataire HLM)

Lassé que les interventions qu'il sollicite restent sans réponse, Monsieur Poulain les réalise lui-même.

En outre, les habitants pointent le désinvestissement du bailleur dans la gestion des conflits qui émergent au sein de la résidence. Mme Fahdi, ancienne présidente du conseil syndical, vit une situation extrêmement conflictuelle avec les autres habitants. Pour elle, le bailleur minimise les conflits et se désinvestit du rôle de médiation qu'il pourrait avoir.

« Le bailleur répond que ça ne le regarde pas, que ce sont des querelles de voisinage. Ici, on est dans un quartier dans lequel les gens font leurs propres lois. Le bailleur est complice parce qu'il n'agit pas » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante)

Ce désinvestissement dans la gestion de la résidence n'est pas sans conséquences. Si plusieurs de ses habitants se disent « perdus » ou évoquent un sentiment « d'abandon », M. Poulain analyse en plus cette situation comme une pression indirecte pour inciter les locataires à partir. « Si on n'est pas contents on dégage » résume-t-il.

*« On n'a pas à se plaindre quoi. Non, ici, le vivre ensemble ça va, mais voilà, c'est dommage que Sequoia n'est... moi, je pense qu'ils ont... **c'est fait exprès en fait cette coupure et cette non-communication, c'est pour dégoûter les gens pour qu'ils partent ou alors pour les pousser à acheter**, mais ce qu'il faut... enfin ce qu'il faut leur dire, c'est qu'acheter dans des conditions comme ça, je ne sais pas, vous regardez les maisons, vous avez fait toutes les maisons, je pense, rien n'est aux normes, ce n'est pas normal. Moi, j'ai des carreaux qui sont cassés, je... vous voyez, je... j'ai arrêté de communiquer avec eux, parce que ce n'est pas à nous de faire ça, en tant que locataire normalement sérieux, tout ça, ça aurait dû être changé [...] **On a le sentiment que de toute façon ils font tout pour que le bien-être des locataires**, je parle des locataires, **ne soit plus comme avant**. C'est-à-dire qu'avant on était effectivement ici, un quartier assez sympathique où on s'entend tous, vous avez compris qu'il y a deux lotissements différents et donc ça se passait très bien, même au niveau du voisinage, au niveau des enfants, au niveau de la circulation et il n'y avait pas de problème, mais depuis qu'ils ont mis en place le mode... enfin ils poussent à la vente, la situation s'est dégradée et en plus la communication, elle est quasiment inexistante quoi. Donc pour eux, je... c'est clair et net qu'ils... enfin moi, j'ai le sentiment qu'ils poussent les gens, enfin les locataires à aller vers de la vente et si on n'est pas contents on dégage » (M. Poulain, Locataire HLM)*

M. Poulain estime que le bailleur privilégie à présent les propriétaires, au détriment des locataires. Si ce dernier et son épouse précisent qu'ils « ne partiront jamais », d'autres locataires, lassés de la situation ont, selon lui, choisi de partir.

« vous voyez la maison qui est juste là c'est une dame qui s'appelle... c'est la mère à Jordan, je sais plus comment elle s'appelle, en fait elle est partie parce qu'elle était dégoûtée. Elle était intéressée pour acheter, mais vu qu'effectivement comme moi, elle avait le sentiment qu'ils ne faisaient pas d'effort pour la partie ristourne ou alors prise en compte des loyers, et en plus c'était une femme célibataire avec deux enfants à charge, étant donné qu'elle avait des problèmes aussi au niveau des travaux, etc., elle est partie dans le Sud ».

Alors que les locataires ont le sentiment d'être « abandonnés » par le bailleur, dans le même temps, les propriétaires estiment que ce dernier agit « en faveur des locataires ».

« Ici il faut savoir qu'on est dans une copropriété dans laquelle les copropriétaires externes ne peuvent pas agir. Sequoia a la main mise sur tout. Le bailleur agit en faveur des locataires et pas des propriétaires. Les propriétaires, on est dépossédés de la gestion parce qu'on ne peut rien faire » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante).

M. Violet estime également de son côté que l'organisme s'oppose aux décisions des autres copropriétaires. Il évoque en particulier l'installation de caméras ou le souhait de changer de prestataire pour l'entretien des espaces verts.

« Parce que... ben, parce que du coup, toutes les décisions qu'on veut prendre, aujourd'hui, les propriétaires... je parle de manière générale, mais sont... enfin, ont envie de faire bouger les choses et je vais caricaturer ça comme ça, changer un peu la résidence, la sécuriser, la... etc., et Sequoia refuse tout » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Pour se justifier, M. Violet prend l'exemple des caméras qui ont été refusées par le bailleur ou de changements de prestataires d'entretien. Sur ce point, il explique que Sequoia travaille avec des entreprises en particulier et qu'il refuse souvent tout changement de prestataires.

« pour les espaces verts, on a eu beaucoup de mal. Ça a pris deux ans et demi pour faire valider les choses, parce qu'en fait, Sequoia bossait avec... je sais plus le nom, mais une grosse société d'espace vert dans le coin et pour faire changer ça, ça a pris deux ans et demi » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).

M. Poulain explique la « mainmise » du bailleur par sa position longtemps majoritaire ou par l'absence de certains propriétaires bailleurs au moment des AG qui ne se font pas représentés.

2.2. Un syndic dans le sillage du bailleur

Lorsque les habitants évoquent le syndic, ils soulignent sa proximité avec le bailleur.

« Nous, notre syndic et en fait c'est le syndic qui travaille avec Sequoia, il y a quand même un certain conflit d'intérêts, c'est-à-dire que le syndic fait partie du bailleur social, donc forcément, c'est un peu compliqué dans les décisions d'assemblée générale » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Les copropriétaires ont souhaité changer de syndic mais l'opposition de l'organisme a fait échouer ce projet.

« Sequoia n'est pas... il n'est pas majoritaire, mais il est... j'ai plus les chiffres précis, mais globalement, c'est 50-50 et bon, comme vous le savez, en assemblée générale, il n'y a jamais tous les propriétaires donc, oui, c'était... enfin, en tout cas, de mon côté, c'était l'envie de pouvoir changer de syndic, mais on n'a pas réussi donc, voilà »

Comme le bailleur, le syndic est jugé long à réagir. M. Violet indique l'avoir sollicité du fait d'un problème de rats sur sa terrasse. Au regard de son absence de réactivité, il a réglé lui-même le problème : *« j'ai fait la demande en... j'ai plus le mois, mais je crois que c'est en mars et au mois de juin... au mois de juillet, le syndic n'avait... n'était toujours pas intervenu. Donc, c'est moi qui ai géré tout seul »* (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

2.3. Le conseil syndical : une instance investie

Le conseil syndical est une instance investie par les habitants, qu'ils viennent de l'extérieur ou qu'ils aient acheté leur propre logement.

A l'échelle des habitants rencontrés, 4 sont propriétaires de leur logement et parmi eux, 3 ont, à un moment, été membres du conseil syndical. Pour certains, l'engagement dans cette activité est un véritable choix. C'est le cas de Mme Fahdi qui avait déjà été propriétaire par le passé, et investie dans un autre conseil syndical. A son arrivée dans la résidence rue de l'Avocette, elle s'est immédiatement portée volontaire pour intégrer le conseil syndical. « *Dès la première AG, j'ai été au conseil syndical* ».

Pour d'autres, l'investissement dans le conseil syndical est davantage le fruit du hasard. M. Violet par exemple, reconnaît s'être investi faute de volontaires. Il n'avait aucune expérience de la copropriété.

« Ben, clairement, je suis allé à une assemblée générale, ils nous ont dit : « Il manque des personnes. Est-ce que quelqu'un peut nous donner un coup de main », et j'ai dit : « Ben, écoutez, je ne promets rien, mais... » voilà, j'ai levé la main et je me suis retrouvé comme ça un peu par hasard » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Le Conseil Syndical, quand il était présidé par Mme Fahdi, a voulu intervenir sur les dépenses de la copropriété et sur les aspects esthétiques de la résidence. Au sujet des dépenses, Mme Fahdi explique s'être rapidement lancée dans une recherche d'entreprises aux tarifs moins élevés.

« Avec un groupe de 2 autres copropriétaires, on s'est très vite investis dans la résidence. On a regardé les comptes, on a regardé les gros budgets. Par exemple, on a vu que les deux plus gros postes de dépenses sont les espaces verts 25 000 euros et l'entretien des espaces collectifs 16 000 euros. On s'est mis à chercher d'autres entreprises pour baisser les coûts » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante)

Puis, le conseil syndical a aussi voulu lancer des mesures transformant la vie de la résidence. Mme Fahdi explique effectivement qu'elle a souhaité installer des caméras de surveillance, réguler le ramassage des poubelles, changer les règles de stationnement, installer des barrières pour réguler les entrées et les sorties.

*« Je me suis investie dans la résidence parce que je voulais changer les choses. **Je voulais améliorer la résidence.** Par exemple, je voulais réaménager le parc de stationnement pour créer de nouvelles places et que cela soit mieux gérer. Je voulais aussi changer le règlement de copro pour que l'on soit propriétaire de notre jardin. Aujourd'hui on n'en a que l'usage. J'ai épluché les comptes de la copro, et j'ai vu qu'il y avait des erreurs de gestion. **Grâce à moi, les gens ont été remboursés.** Par exemple, on était facturés pour le ménage dans les immeubles. Alors qu'on vit dans un pavillon [...]. On a aussi voulu installer des portiques pour résidentialiser la résidence. Comme on avait peur que ça soit dégradé, on a proposé d'installer des caméras. **J'ai voulu poser des caméras. Ça n'a pas plu.** Les locataires ne veulent pas qu'on voit quand ils commettent des désordres. Le syndic et le bailleur ne sont pas sensibles aux problèmes de la copro. Ici, il y a un problème avec les encombrants. Les gens mettent des encombrants partout. Il y a des gens qui laissent leur bac de poubelle dehors, tout le temps. Ça crée des odeurs, des mouches. J'ai demandé à ce qu'on précise les jours de ramassage pour qu'entre deux ramassages les gens rentrent leur poubelle. Il y en a qui le font, mais certains locataires ne le font pas. J'ai demandé au bailleur de rappeler les règles. Certains locataires font de la résistance. Le bailleur s'en fout. Il n'a pas fait le nécessaire » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante)*

Ces aménagements ou définitions de règles sont faits pour changer l'image de la résidence. Sans eux, les habitants propriétaires et investis dans le Conseil syndical estiment que la résidence se dégrade. Les

propos de M. Violet sont, à ce sujet, révélateurs. Celui-ci a grandi et toujours vécu dans le parc social. Quand il regarde la résidence rue de l'Avocette aujourd'hui, il lui reproche de « faire HLM ».

« Avant, c'était vraiment un quartier que je trouvais convivial, ben... mais pas forcément, parce que les gens se parlaient, mais il y avait ce sentiment un peu de... ben, je ne sais pas si c'est de sécurité, mais de... de campagne. Enfin, c'est... ça... je n'avais pas la sensation d'être en HLM. Avec toute la... les connotations qu'on peut avoir. Pour avoir vécu dans des vrais... « Des vraies HLM », sur des grandes tours, etc., pour moi, là, c'était un quartier presque résidentiel, on va dire. Et puis, là, depuis deux, trois ans, il y a un peu plus d'incivilités, voilà, on va dire ça comme ça. [...] Les gens qui ne respectent pas la vie en communauté. Alors, là, je pense que c'est pareil partout, mais en tout cas, dans notre résidence, les gens qui jettent leurs ordures n'importe comment. On a une bouche à incendie avec... on avait mis des petits... des fleurs pour que ça pousse et que ça fasse joli. Les gens ont déposé plein de trucs » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Les règles et aménagements proposés par le conseil syndical sont faits pour revaloriser la résidence et se distinguer de ce qui pourrait être considéré comme des stigmates du logement social. Mme Fahdi oppose par ailleurs les membres du conseil syndical, socialement dotés, au reste des habitants, locataires et propriétaires qu'elle qualifie également à plusieurs reprises « de musulmans intégristes ».

Les changements proposés n'ont pas été au goût de tous. Le bailleur peut s'y opposer ou faire preuve de latence. Plusieurs copropriétaires ont pu reprocher à la présidente « d'aller trop loin ». Les locataires, quant à eux, perçoivent ces évolutions comme des décisions imposées, sans que leur avis soit pris en compte.

A ce jour, les habitants rencontrés ne font plus partie du conseil syndical. Ils se sont retirés ou n'ont pas été reconduits comme Mme Fahdi et M. Violet : « Je suis sortie du conseil syndical. Le bailleur s'est abstenu pour moi » ; « Je me suis fait virer-là, il n'y a pas longtemps. (Rires) il y a... là ben, la dernière AG ».

Aujourd'hui, le conseil syndical est complètement renouvelé. Le nouveau conseil syndical est selon Mme Fahdi à présent composé de membres ayant le même profil que les locataires (elle fera en particulier référence à leur religion pour s'en distinguer).

2.4. Une présidente du conseil syndical controversée

Mme Fahdi a été présidente du Conseil syndical de la résidence pendant plusieurs années avant de ne pas être reconduite à ce poste. Comme déjà évoqué, elle est la seule des habitants rencontrés à avoir précédemment connu la propriété et à avoir déjà été investie dans un conseil syndical. En entretien, elle a régulièrement été critiquée par les habitants rencontrés. Ses positions de présidente du conseil syndical, venant de l'extérieur, socialement dotée, d'une part, et sa volonté de changer la résidence, d'autre part, font qu'elle est au cœur de toutes les tensions. Si nous y reviendrons, plusieurs éléments peuvent d'ores et déjà être avancés.

Pour les locataires, Mme Fahdi incarne « celle qui veut imposer les choses » : « Il y a une propriétaire qui s'entend de plus en plus mal avec les locataires, qui essaye d'imposer des choses » résume Mme Gazou.

Pour les propriétaires, Mme Fahdi serait allée trop loin :

« Elle était trop investie... C'était bien, elle faisait beaucoup de choses, elle a fait vraiment beaucoup de choses. Elle savait comment ça marchait, elle avait déjà été copropriétaire et elle avait déjà fait partie d'un conseil syndical [elle n'utilise pas le bon terme]. Elle nous a fait faire des économies, c'est vrai que c'est bien. C'est vrai qu'il faut le faire, ça, renégocier avec les entreprises, demander

d'autres devis pour choisir les moins chers, parce que bon, après on dépense trop, c'est sûr... C'est beaucoup de travail. Mais là, ça allait trop loin. Elle a voulu aller trop loin. Je lui disais déjà : « tu es trop investie » ... parce que bon on se tutoyait quand même... » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

2.5. Des locataires qui souhaiteraient être entendus

Si les locataires ne sont pas directement impliqués dans la gestion, ceux de la résidence souhaitent que leurs voix soient entendues. Ce sentiment de ne pas être écoutés est le principal reproche que les locataires formulent à l'encontre de l'ancien conseil syndical et de la présidente : *« Les choses se votaient sans notre consentement, alors qu'on fait partie de la vie de la copropriété en fait. Voilà, il est là le souci. Ça, c'est un gros souci. Alors je ne sais pas si c'est propre à notre résidence, je ne pense pas »* (Mme Azur, Locataire HLM). Pour ne plus se sentir exclus, Mme Azur révèle, sans en dire plus, qu'il y a actuellement le projet de monter une association de locataires. *« Là, on devait faire une association des locataires aussi »*. Elle indique par ailleurs que les locataires attendent beaucoup du changement de conseil syndical et de présidence. Ils espèrent du nouveau président qu'il écoute leurs revendications.

« On voulait changer de présidente de conseil syndical pour qu'on ait un représentant qui fasse entendre aussi la voix des locataires. Donc là vous voyez ce n'est pas question de personnel, genre on aime bien ce proprio, donc on veut que ça soit lui, non, c'est que vraiment il faut que la voix des locataires aussi soit entendue dans une copropriété. On ex... on existe » (Mme Azur, Locataire HLM)

3. Une gestion critiquée

3.1. Une gestion plus « simple » avant la mise en vente

Les habitants qui ont connu la résidence avant la mise en vente sont unanimes pour dire que la gestion était bien plus simple et fluide auparavant. Ce sentiment est aussi bien partagé par les habitants devenus propriétaires que par ceux restés locataires. C'est le cas de M. Violet. Selon, lui, quand elle n'était que logement social, la résidence était mieux gérée car le bailleur intervenait rapidement.

« [Quand j'avais un problème], j'appelais le bailleur. J'ai un problème avec ma chaudière. Très bien, « appelez Proxiserve ». J'appelais et puis le lendemain, j'avais une intervention, voire le jour même. J'ai un rat. J'ai... il y a eu plusieurs fois des rats. Il y a des rats dans la cour. J'ai appelé le bailleur : 2-3 jours après, il y avait... il y avait la société qui venait et qui passait » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

A l'inverse, la copropriété donne le sentiment d'être livré à soi-même et de ne pas être écouté.

« Il y a deux, trois ans, j'aurais dit : « C'est mieux d'être propriétaire », aujourd'hui, je dirais : « C'est mieux d'être locataire occupant ». Moi, je suis plutôt dans le vivre ensemble, c'est-à-dire que bon, quand il y a des tensions, voilà, et je trouve que là, ça prend des proportions qui me paraissent démesurées et en fait, je me rends compte que quand on est locataire, on paye. On ne peut rien faire, mais globalement, dès qu'on a un problème, on nous écoute. Aujourd'hui quand t'es propriétaire, il faut se débrouiller et puis, si tu veux faire un truc, il faut l'accord du syndic, que ce soit validé par tout le monde en AG. Enfin, il y a plus de contraintes, en fait, au quotidien » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Les locataires estiment de leur côté que la mise en vente a eu plusieurs incidences négatives : moindre prise en compte de leurs souhaits et besoins ; complexité dans la répartition des rôles ; entretien laissant à désirer. C'est ce qu'exprime Mme Azur.

« Ça n'avait rien à voir. Vous voyez il y a un avant et un après. Avant il y avait un gardien qui avait une loge, chacun s'occupait de sa maison et tout ce qui régissait le quartier, c'était Sequoia qui s'en

*chargeait, c'est-à-dire nous, on n'était pas concernés. Les voiries, la voirie c'était la mairie. Aujourd'hui par exemple, la voirie, c'est plus un problème de la mairie. Les espaces verts, c'est un plus un problème de la mairie. Aujourd'hui, les espaces verts c'est une entreprise qui est mandatée par la copropriété, c'est payé par les charges, etc., la voirie c'est pareil, tout est devenu argent en fait. Vous comprenez ? **Donc c'est comme si ça s'était privatisé en fait.** Alors qu'avant voilà, si on avait des soucis dans notre pavillon, on appelait Sequoia, tranquille, mais tout ce qui concernait la rue, ça ne nous concernait pas nous et il y avait... et c'était bien entretenu, parce que comme je vous dis les espaces verts c'était la mairie. La voirie, c'était la mairie, il suffisait que le gardien en fasse la demande ou fasse remonter l'information et c'était réglé. On ne s'occupait pas de ça, alors qu'aujourd'hui on doit batailler pour avoir des droits en fait. C'est peut-être une conclusion, voilà (rires) » (Mme Azur, Locataire HLM)*

3.2. Une résidence mieux entretenue avant la mise en vente

Selon Madame Augier l'entretien est négligé depuis que la résidence est en copropriété. L'élagage n'est par exemple pas fait et le revêtement des rues n'est pas entretenu.

« C'est dangereux quand même. Ça fait plusieurs fois que je le dis ! ça n'a jamais été fait ! Et puis même pour les bâtiments, là, ce n'est pas bon, les branches viennent trop près... et les racines aussi. Ça on va devoir le faire. Ça va nous coûter cher, mais on va devoir le faire. Mais bon pour l'instant, ce n'est toujours pas acté » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

Le revêtement du trottoir devant chez elle est dégradé et cela la désole. Il y a un creux juste devant le portillon de son entrée et de l'eau qui stagne quand il pleut ce qui augmente la dégradation. En hiver, le verglas s'invite fréquemment : *« Ça, ça va devoir être changé aussi... Je ne sais pas pourquoi ça fait ça, juste devant chez moi. Mais ça, c'est la copropriété aussi. Ça va nous coûter cher aussi »* (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante).

3.3. Une gestion qui a entraîné le départ de certains copropriétaires

D'après certains enquêtés, la situation de cette copropriété mixte et la façon dont elle est gérée sont des motifs de départ de certains copropriétaires. Ainsi, M. Violet estime que le manque de réactivité du syndic incite les ménages venant de l'extérieur à revendre.

« Globalement, je ne sais pas si c'est la majorité, mais la plupart [des propriétaires] sont plutôt des locataires qui étaient là. Les deux seules personnes que je connaisse qui ont acheté, qui venaient de l'extérieur, elles sont reparties, parce qu'elles trouvaient que... elles trouvaient que le syndic... que le syndic n'était pas assez réactif pour plein de choses » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

CERGY - Chapitre 5 : Les relations de voisinage

Ce dernier chapitre expose les relations de voisinage au sein de la copropriété Villiers. Il s'avère que la mise en vente a conduit à des bouleversements dans la vie de la résidence et à de nombreuses tensions, cristallisées principalement autour de la personnalité de l'ancienne présidente du conseil syndical.

1. Les relations de voisinage avant la mise en vente

1.1. Des relations de voisinage cordiales

Les habitants qui vivent dans la résidence depuis de nombreuses années décrivent des relations de voisinages cordiales avant la mise en vente. Si elles ne débouchent pas vers le partage de moments conviviaux (repas, fêtes...), elles restent néanmoins courtoises et se caractérisent par l'échanges de nouvelles et de petits services.

« Enquêteur : *Comment est-ce que vous qualifiez l'entente ? Comment ça se passe ?*

Enquêté : *Ben, super ! Ben, on se connaît tous. En tout cas dans mon immeuble, hein. Je parle... tout le monde se dit : « bonjour, comment ça va ? » . Je sais « plus ou moins » ce qu'ils font comme travail. Ma voisine du dessus, son mari est... a un handicap, enfin, il est malade. Il fait tomber plein de choses sur ma terrasse, il n'y a pas de problème. Enfin, voilà, il n'y a pas de... aucun problème. [...] On ne s'invite pas les uns chez les autres, mais si on se croise dehors et qu'on n'est pas pressés, on va prendre 5, 10 minutes pour échanger sur : « Comment va votre fils ? Je sais qu'il était... qu'il a commencé ses études d'agent immobilier ». Enfin, voilà, des petites nouvelles comme ça, mais pas plus loin [...] Par exemple, moi, avec le voisin, je sais qu'il est de confession musulmane. Il donne des pâtisseries, voilà. Des... une fois, j'avais un problème, j'avais plus... je n'avais pas de scie, je demande au voisin, il m'en prête une et lui, une fois, il n'avait pas de tournevis, il m'a demandé. Enfin, voilà, ce n'est pas des gros services, mais... ». (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).*

Mme Bertrand dresse le même constat :

« Avec mes voisins, J'entretiens de bonnes relations. On se respecte c'est le plus important. On se salue. C'est important. Le sourire de la voisine c'est important. On s'apporte des plats pour nos fêtes respectives. (Noël, Le Ramadan, etc.) » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

Cette bonne entente et « bon voisinage » a pour elle joué dans sa décision d'acquérir son logement : *« J'ai acheté aussi, parce qu'ici j'ai des bons voisins ».*

1.2. Des relations de voisinage qui se construisent autour des enfants

Les enfants constituent, classiquement, un point de départ des sociabilités de voisinage. Mme Ryad qui a grandi dans la résidence indique *« C'était vraiment la cité des enfants »*, dit-elle. Lorsqu'elle était enfant, tout le monde se connaissait dans la résidence. Les enfants jouaient entre eux dans les espaces extérieurs, ce qui permettait aux parents de se rencontrer. *« Ce sont les jeunes qui ont créé cette dynamique en jouant ensemble, en s'appropriant ce quartier »* (Mme Ryad, Locataire HLM). Son constat est aussi partagé par M. Poulain qui vit dans la résidence depuis presque 30 ans.

« C'était super. Franchement il n'y avait rien à dire, on s'entendait tous il y avait aucun problème, les enfants sont arrivés ici à un certain âge, en bas âge. Ils ont tous évolué dans la même ambiance.

Il y a... bon là elle a changé, mais avant on avait une gardienne avec deux enfants, pareil, mes enfants et ses enfants, c'était presque voilà, c'était... tout le monde s'entendait bien. Il n'y avait pas de souci. Voilà, ils ont tous évolué dans une certaine osmose » (M. Poulain, Locataire HLM)

Ces relations entre enfants ont ensuite permis aux adultes de se rencontrer et de partager du temps ensemble. M. Poulain décrit à ce sujet la relation qu'il a tissée avec sa voisine directe, Mme Bertrand et les moments qu'ils ont partagés et les services qu'ils se rendaient :

*« **Enquêté** : avec Catherine, on faisait beaucoup de jardinage, on faisait... les gamins, c'était du vélo à l'époque donc voilà, il y avait les parents, moi, j'avais mon vélo... du basket et on a un terrain qui était juste derrière, on faisait du... de temps en temps du basket, du tennis. Enfin voilà, on faisait pas mal de choses.*

***Enquêteur** : Vous vous rendiez des services ?*

***Enquêté** : Oui [...] par exemple voilà, il manquait des trucs en courses, ou du pain, voilà, ou je passais, elle avait oublié son pain ou elle ne voulait pas sortir, je prenais son pain. Elle prenait mon pain. C'était des services anodins, mais c'est voilà, ça rendait service » (M. Poulain, Locataire HLM)*

Mme Gazou, enfin, revient elle aussi sur les sociabilités autour des enfants :

« On a l'impression qu'on est les parents de tous les enfants du quartier. Par exemple y a à peu près trois voisins qui peuvent m'emmener les enfants à l'école si je ne suis pas disponible. Ou en tout cas qui les surveille parce que mes enfants ils commencent à aller à l'école tout seul. Euh et puis pareil si une voisine a besoin d'aide, bah je vais garder son enfant. Maintenant je connais quasiment tous les voisins, quasiment tous. Je ne suis pas amie avec tout le monde parce que c'est comme dans la vie on n'est pas ami avec tout le monde, mais voilà y a des gens avec qui on a plus ou moins d'affinités, et généralement c'est ceux qui ont des enfants en bas âge » (Mme Gazou, Locataire HLM).

1.3. Des tensions ethniques qui nuancent cette bonne entente

Cette bonne entente est toutefois nuancée par certains enquêtés. Mme Ryad évoque ainsi des tensions ethniques perceptibles dans son enfance. Elle décrit notamment la façon dont les familles maghrébines ont pu être mises à l'écart par certains voisins. Si les relations de voisinages se tissaient autour des enfants, elle explique que certains de ses voisins ne voulaient pas que leurs enfants jouent avec des magrébins. Elle se souvient d'un voisin, dans une rue voisine, qu'ils nommaient « le barbu ». Ce dernier, pour les empêcher de jouer aux billes devant chez lui, versait de l'eau. Elle raconte que, plus tard, les enfants devenus adolescents « se sont vengés » et lui « ont fait la misère » (« parties de sonnettes », jet d'œufs sur sa porte par exemple).

Aujourd'hui, plusieurs habitants reconnaissent que la mixité est moins marquée. Selon Mme Ryad, « les familles rebeu traditionnelles sont restées alors que « les familles françaises » ont déménagé ». Cette baisse de la mixité – réelle ou en tout cas vécue – est regrettée par certains enquêtés comme Mme Bertrand : « Avant, il y avait de la mixité, vous voyez ce que je veux dire. Aujourd'hui il n'y en a plus, ce n'est que ... [...] C'est mieux quand il y a de la mixité. Il faut des jeunes, des vieux, de tout. Il n'y a qu'un mot : c'est mixité » (Mme Bertrand, Propriétaire, ancienne locataire occupante)

2. Une mise en vente qui a bouleversé la vie de la résidence

La mise en vente des logements bouleverse la vie de la résidence et est à l'origine de nombreuses tensions entre habitants. Celles-ci se matérialisent dans la façon dont les locataires et les propriétaires parlent d'eux.

2.1. Les propriétaires vus par les locataires

Pour les locataires, l'arrivée des propriétaires trouble la tranquillité de résidence et entame la cordialité de relations de voisinage.

2.1.1. Les tensions liées aux positions résidentielles : locataires d'un côté, propriétaires de l'autre

En priorité, les locataires reprochent aux propriétaires de vouloir imposer des règles de vie collectives sans qu'il n'y ait la moindre consultation des locataires. M. Poulain résume la dualité en soulignant qu'il y a dans les relations de voisinage l'opposition « moi je suis propriétaire » et « toi tu es locataire ». Mme Gazou parle de « petites alliances ».

« On a eu une évolution dans le sens quand il y a eu des propriétaires et des locataires. Là c'est très récent mais il commence à y avoir une entente moins cordiale on va dire, entre voisins, parce qu'avant on était tous locataires donc tous logés à la même enseigne, et là on a des nouveaux propriétaires, une en particulier, qui font les petits chefs et qui veulent imposer par mal de choses, quitte à être très désagréable avec le « commun des mortels » ou la « plèbe », en gros c'est ça » » (Mme Gazou, Locataire HLM)

« C'est-à-dire que voilà, il y en a (des propriétaires) qui veulent peut-être imposer leur mode de vie ou leur façon de voir des choses, la façon de vivre en copropriété. Dans le quotidien, ça se voit, ne serait-ce que pour les voitures, les places de parking. Donc il y en a qui disent : « moi, je suis propriétaire, je me gare là. C'est ma place. » Non, ce n'est pas ta place, parce que normalement quand t'es propriétaire t'as une place de parking en dessous [au parking souterrain], sauf que les gens ils ne veulent pas mettre leur voiture en bas, parce qu'il y a des vols, etc., donc ils partent du principe qu'ils sont propriétaires, donc ils peuvent se mettre où ils veulent. Non en fait tu fais... tu vis en communauté, tu fais avec [...] enfin il y a un changement au niveau de l'attitude des gens et cette appréhension au niveau des... moi, je suis locataire, moi je suis propriétaire [...] Donc ce n'est pas le conflit, mais c'est simplement l'attitude des gens qui a changé » (M. Poulain, Locataire HLM).

Mme Azur, reprend ces tensions en les résumant autour de la figure de la présidente du conseil syndical. Dans son discours, si elle dénonce les tentatives d'imposition de règles, elle utilise en priorité le pronom « elle » pour critiquer la présidente du conseil syndical :

« Après c'est plus... en fait je crois qu'elle, dans sa tête c'est... elle est proprio, il ne faut pas que les... les locataires, ils n'ont pas leur mot à dire. Elle veut faire comme elle veut, elle, dans le quartier et ça c'est dommage en fait, puisqu'on peut bien être en copropriété et s'entendre, tant que les décisions elles sont prises collégialement c'est bon en fait. Mais non voilà, elle, elle avait une autre vision des choses et du coup tous les locataires se sont mis... elle s'est mis tous les locataires à dos » (Mme Azur, Locataire HLM).

Les aménagements que les locataires reprochent aux propriétaires sont divers. Ils concernent aussi bien l'installation des barrières pour marquer l'entrée dans la résidence, les tentatives pour mettre des caméras que l'usage des places de parkings.

« Elle [La présidente du CS] voulait privatiser les places de parking qui étaient... qui sont pour tout le monde en fait, qui sont pour la résidence, donc elle voulait privatiser les places de parking. Elle voulait les ven... faire vendre les terrains, je ne sais pas par la mairie ou je ne sais pas quoi, les

racheter et après que chacun rachète une part et que les parkings soient... que les places soient privatisées. Vous voyez, elle avait entamé plein de trucs comme ça. Elle voulait mettre des caméras. Elle avait mis des caméras. Donc elle a mis des caméras dans la rue et elle voulait qu'en commission de... comment ça s'appelle de copropriété, on mette des caméras dans le quartier en fait. Et nous, on était contre, parce que du coup ça filme tout le monde et du coup ce qu'elle a fait, c'est qu'elle a mis des caméras chez elle, par sa fenêtre, mais c'est illégal. Elle l'a fait quand même, en prétextant sa sécurité. Puis après il y a d'autres propriétaires qui l'ont suivie, qui ont fait pareil. Après ça a fait un chaos en fait, parce que nous, on ne voulait pas que nos enfants soient filmés, on ne voulait pas être filmés dans la rue. On ne voulait pas... c'est des images, c'est privé quoi » (Mme Azur, Locataire HLM)

Les locataires vivent mal le fait de ne pas être consultés et de se voir imposer des décisions : « *il n'y a pas de consentement des locataires. Les propriétaires font un peu comme ils veulent* » (Mme Azur, Locataire HLM).

La question des usages est également à l'origine de véritables tensions. Mme Gazou relate une dispute avec un des voisins propriétaires au sujet de l'usage des places de stationnement. Son voisin, n'ayant pas supporté qu'elle se gare un jour devant son garage a complètement recouvert sa voiture de ruban adhésif.

« J'ai eu un problème une fois avec le voisin en face, pareil c'est un propriétaire. Pour une histoire toute bête en fait, j'avais garé ma voiture devant chez lui parce que je rentrais chez moi, et juste pour faire manger mes enfants, et ça ne lui a pas plu du tout. Il a klaxonné, klaxonné, et je n'ai pas entendu, il a klaxonné un petit quart d'heure apparemment et je me suis retrouvée – j'avais une super Alfa Romeo noire, il ne fallait pas la toucher – il a foutu du scotch, partout. Le scotch marron là. Pour l'enlever il faut gratter. Il a dû faire au moins cinq tours de la voiture avec, et on s'est pris la tête tous les deux et tout. Il venait d'arriver [claquement de mains] voilà, il venait d'arriver « vous vous garez pas sur ma place ! » donc on s'est embrouillés, c'est la première fois que je me suis embrouillée avec un voisin » (Mme Gazou, Locataire HLM)

Enfin, les locataires rejettent la forme que les propriétaires veulent donner à la résidence. A ce sujet, Mme Azur critique le fait que les propriétaires veulent « fermer » la résidence, via des dispositifs de résidentialisation.

« Vous voyez le changement en fait c'est qu'avant on était un peu en paix et tout, et après quand les propriétaires ils viennent, ils veulent faire un peu un truc tout privé en fait, tout... comment dire ? Un peu comme ils veulent eux en fait, ils ont un genre de projet de vie et il n'y a pas d'entente, parce qu'on pourrait... il pourrait avoir une entente il y a aucun souci, mais il n'y avait pas d'entente parce que, un, cette dame est arrivée. En fait pour elle, c'était une propriété privée et ce n'était pas une copropriété, c'est-à-dire qu'après les locataires, ils n'ont pas leur mot à dire, ils sont locataires » (Mme Azur, Locataire HLM).

2.1.2. Le clivage résidentiel renforcé par l'opposition « anciens habitants / nouveaux habitants »

Le rejet qu'expriment les locataires à l'égard des propriétaires est encore plus fort lorsque ceux-ci viennent de l'extérieur. C'est le sentiment qu'exprime Mme Azur. Si une fois de plus elle généralise son propos autour de la présidente du conseil syndical, pour elle, les personnes extérieures, quand elles arrivent, concourent à briser l'harmonie de la résidence.

« Là on se retrouve avec des personnes qui sont nouvelles, qui achètent, et qui viennent en tant que propriétaires [...] Du coup les propriétaires ils veulent un peu... comme ils ont acheté, c'est leur bien, ils veulent un peu, faire comme ils veulent eux dans le quartier, ils ont des projets et eux, ils votent des choses, mais sans demander le consentement des locataires. Ils entament des choses, sans

*demander le consentement des locataires qui ne nous plaisent pas forcément. Et là ça com... et là, c'est là où ça a commencé les problèmes en fait si vous voulez, ça veut dire... [...] Ce qui était bien... **Quand c'étaient des anciens locataires qui avaient acheté, jusque-là tout va bien, on est d'accord**, parce qu'on était déjà... il n'y avait pas de souci en soi dans la résidence, on se connaît ou chacun se respecte, etc., mais dès que les anciens locataires ont vendu... [...] le problème c'est que quand c'est une copropriété et qu'il y a une propriétaire qui vient avec un œil, vous voyez, un œil nouveau. [...] Elle vient avec un œil nouveau et ça ne correspond pas à nous, l'harmonie qu'on avait en fait, vous comprenez ? » (Mme Azur, Locataire HLM).*

Entre les lignes, Mme Azur souligne la façon dont le statut résidentiel offre un rapport au quartier différent. Selon elle, si les propriétaires souhaitent à ce point imposer des règles, c'est en partie parce que leur statut de propriétaire les amène à vouloir augmenter la valeur de leur bien. Et la valeur du bien dépend du quartier.

Notons toutefois, que le rejet des propriétaires peut se faire même-ci ceux-ci étaient locataires avant. M. Poulain est le voisin direct de Mme Bertrand. S'il décrivait, avant la mise en vente, de très bonnes relations de voisinage avec elle, il estime que leur relation s'est détériorée à partir du moment où elle est devenue propriétaire.

*« **Enquêté** : son discours des fois n'est plus le même qu'avant quoi.*

***Enquêteur** : Sur quoi par exemple ?*

***Enquêté** : Bon surtout, sur les arbres, donc là je sais pas si vous avez vu, quand vous allez derrière, il y a deux arbres qui font je sais pas peut-être 15 ou 20 mètres, avant elle s'en foutait de ces arbres-là, maintenant qu'elle est devenue propriétaire, les arbres la gênent, donc elle voudrait les couper, et les couper, ça veut dire faire appel à une société externe d'élagage qui va coûter un certain montant à la copro, et les autres ils veulent pas, parce que pour eux les arbres c'est beau, ça a toujours été là depuis 50 ans. Donc elle, ça la gêne et puis les places de parking, c'est pareil donc voilà, mais bon ce n'est pas des choses super importantes, mais il y a cette notion de changement [...] » (M. Poulain, Locataire HLM).*

2.1.3. Le clivage résidentiel comme clivage social

M. Poulain, associe le clivage résidentiel à un clivage social. A plusieurs moments de l'entretien il décrit l'opposition entre les locataires et les propriétaires comme une opposition sociale.

« Ça a changé dans le sens où il y a une petite frontière, enfin ce n'est même pas une frontière, mais c'est une différence de position sociale, « je suis locataire » ou alors « je suis propriétaire ». [...] Pour moi c'est vraiment le changement de statut qui fait que certains, je ne sais pas, le fait qu'ils soient propriétaires ça... pour moi, ça ne change rien, mais il y a peut-être des gens qui ont changé d'un point de vue position sociale peut-être, je ne sais pas. « Je suis devenu propriétaire », donc voilà « je ne suis plus locataire comme toi ». [...] Vous avez des locataires et des propriétaires, donc c'est un mélange qui pour l'instant se passe bien, mais c'est humain quoi d'un point de vue différence sociale, de classe sociale, ça fait qu'il y a toujours cette petite chose qui fait qu'on sent qu'il y a une différence entre locataires et propriétaires » (M. Poulain, Locataire HLM)

2.1.4. Résister, les locataires face aux propriétaires

Face aux propriétaires qui imposent les règles, les locataires tentent de résister. A ce sujet, Mme Azur évoque un groupe WhatsApp de locataires dans lequel ils se partagent des informations sur la résidence : *« On est sur le qui-vive. On n'a pas monté un groupe pour, pour se monter la tête ou faire des trucs de l'autre côté, c'est pour être sur le qui-vive, pour qu'on soit informés de ce qui se passe en fait, vous*

comprenez ? » (Mme Azur, Locataire HLM). Cela traduit par le sentiment qu'ont les locataires de la nécessité de « faire groupe » face aux propriétaires.

2.2. Les locataires vus par les propriétaires

Les propriétaires développent eux aussi une approche conflictuelle à l'égard des locataires.

2.2.1. La différence locataires/ propriétaires comme opposition de statut résidentiel

Les propriétaires justifient leur désir de vouloir imposer des règles de vie collective au regard de leur statut résidentiel qui les rendrait plus attentifs aux bons usages. Pour M. Violet, ce rapport différent s'explique en priorité pour des raisons financières : les propriétaires craignent que les mauvais usages augmentent les charges.

« Les relations ont changé avec les locataires. Je vous donne un exemple tout bête, c'est que... ben, maintenant qu'il y a pas mal de propriétaires, on essaye d'être vigilant et de... alors, je vais caricaturer encore une fois, mais on essaye de faire attention à notre résidence. [...] ben, parce que c'est nous qui payons au final, sauf que les locataires n'en ont strictement rien à faire » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

Les locataires sont également la cible des désordres commis au sein de la résidence (dépôt d'ordures, dégradations diverses). C'est notamment pour « rendre visibles les désordres des locataires » que Mme Fahdi a souhaité installer des caméras : « certains locataires font de la résistance ». Sur le sujet des caméras, M. Violet opère une distinction entre les propriétaires qui ne souhaitent pas payer de charges suite à des dégradations et, sans les nommer, les locataires pour lesquels une dégradation n'a pas d'incidence financière. Il estime qu'en tant que « payeur », un propriétaire ne peut porter la responsabilité d'une quelconque dégradation.

« Il y a une porte de garage, la porte était cassée systématiquement et nous, en tant que propriétaire, on en avait marre de recevoir les factures de Sequoia pour nous dire : « La porte, ça coûte 10 500 euros » à chaque fois et on devait payer. Nous, on a dit : « Ouais, mais nous, propriétaires (Rires) les charges... on n'a pas baissé les espaces verts, le ménage à hauteur de 30... autour des 30 000 euros pour que derrière, on se fasse refacturer sur des choses sur lesquelles, il n'y a pas de raison qu'on soit facturé. » On avait proposé l'idée de mettre des caméras pour, ben, si jamais il y a des gens, parce qu'il y avait quelqu'un qui forçait la porte, c'était sûr, pour voir ce qui se passait, quoi » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).

Les dégradations viendraient de surcroît ternir l'image de la « résidence » :

« Une résidence c'est un endroit propre, règlementé. C'est un endroit dans lequel on aime vivre. Ici, ça fonctionne comme une cité. « Cité » c'est un terme qui implique des représentations négatives, mais c'est ça ici. C'est une zone de non droit » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante).

Partant de ce triple constat (les mauvais usages coûtent, sont du fait des locataires et ternissent l'image de la résidence), les propriétaires reconnaissent leur volonté d'imposer les règles de vie. M. Violet n'hésite ainsi pas à rappeler que les propriétaires bénéficient de l'assemblée générale pour faire entendre leurs voix. Si le bailleur vote les propositions, les locataires n'ont alors aucune légitimité à contester les décisions.

« Le fait de vouloir améliorer ou sécuriser notre résidence, ça a amené des tensions dans notre résidence, parce que pour les locataires, ça ne leur plaisait pas, sauf que ben, ils sont locataires et donc, si ça a été validé par Sequoia et par les propriétaires, ben ils n'ont pas le choix ».

2.2.2. L'opposition de statut résidentiel comme opposition sociale

Comme les locataires le font à l'égard des propriétaires, les propriétaires présentent leur différence avec les locataires comme une différence sociale. Mme Fahdi oppose les locataires et les propriétaires en parlant de monde social différent : « *On n'est pas du même monde social* »

2.2.3. L'opposition de statut résidentiel comme opposition ethnique

Mme Fahdi résume l'opposition locataire et propriétaire à une opposition ethnique et de religion. Si elle se présente comme une femme indépendante, elle qualifie ses voisins (et par extension une partie des propriétaires) de « musulmans intégristes ».

« Mes voisins sont des musulmans intégristes. Ils sont voilés, les enfants sont voilés. Je suis une femme seule, je ne fais pas partie de leur communauté. Ils veulent me pourrir la vie pour que je parte. L'objectif est de me faire partir. [...] Tous les voisins qui m'entourent sont de la même confession, ils se connaissent depuis longtemps. Ils se soutiennent. Je suis la seule » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante).

Aujourd'hui, elle va même jusqu'à dire que si les relations entre les locataires et les propriétaires passent mieux, c'est uniquement parce que le président du conseil syndical est lui aussi musulman. Il est évidemment difficile d'objectiver cette vision des choses. Ce qui semble attesté toutefois, c'est que son départ et la nomination d'un nouveau président fait l'objet d'un certain soulagement chez une partie des propriétaires et des locataires.

3. Les tensions autour de la présidente du CS

Au sein de la résidence rue de l'Avocette, Mme Fahdi a été présidente du Conseil syndical. Très investie dans ce rôle elle est, comme nous l'avons vu, à l'origine de plusieurs propositions de transformation dans la résidence : attribution des places de parking, installation des barrières, changement dans le ramassage des ordures, changement de prestataires, etc. Initialement originaire de l'extérieure de la résidence, elle est une femme, blanche, célibataire et socialement dotée. Avec sa volonté réformatrice et ses caractéristiques sociales, elle incarne à elle seule toutes les tensions et le rejet de la figure du propriétaire par les locataires. Ainsi, tous les habitants, sans exception, ont parlé d'elle en entretien et des conflits que suscite sa personne.

3.1. Les tensions entre Mme Fahdi et son voisin

Avant même d'être investie dans le CS, Mme Fahdi s'est rapidement retrouvée en conflit direct avec son voisin, locataire. C'est ce qu'elle exprime :

« Mon voisin a voulu agrandir sa maison, alors qu'il est locataire. J'ai refusé parce que cela aurait conduit à rendre mon jardin mitoyen. Il fait des choses qu'on ne peut pas faire en tant que locataire. Par exemple, il a changé l'usage de son garage pour en faire une chambre. J'ai dénoncé au bailleur qu'il avait fait ça. Pareil, il vit dans ce logement alors que c'est sa mère qui est locataire. Sa mère vit dans le sud. Je l'ai aussi dit au bailleur. Il fait des travaux qui impacte ma maison, puisque nous sommes mitoyens. J'ai demandé à Sequoia de venir faire des analyses, voir si les choses sont touchées. Le bailleur répond que ça ne le regarde pas, que ce sont des querelles de voisinage » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante)

Ensuite, les tensions avec son voisin n'ont cessé d'augmenter. Madame Fadhi explique que ce dernier est un jour rentré par effraction dans son jardin pour tronçonner un arbre sous prétexte que des branches dépassaient la clôture. Suite à cet épisode, elle a installé des caméras de surveillance qui filment la rue et ses espaces privés depuis chez elle : *« L'objectif est de protéger mes biens. Les caméras filment l'entrée et le jardin »*. Cela a provoqué la colère de son voisin au point que celui-ci a tiré sur ces installations à la carabine.

« Mon voisin a tiré sur mes caméras avec une carabine. Celle dans le jardin, j'ai entendu un bruit. Je suis sortie, il a tiré une autre fois. Mon chien aurait pu être dans le jardin et tué, moi aussi ».

« Sequoia est au courant, mais ils ne font rien. [...] la police, ils sont venus, ils ont retiré la carabine, c'est tout » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante)

Depuis cet épisode, Mme Fahdi sort de chez elle avec une bombe lacrymogène et multiplie les mains courantes contre son voisin : *« J'en suis à 7 mains courantes contre mon voisin. Je sors dans le quartier avec une bombe lacrymo. C'est [un voisin] qui me l'a donnée. Je l'ai utilisée et mon voisin a porté plainte contre moi, pour menace avec une arme »*. Elle affirme aussi avoir reçu des menaces de mort : *« J'ai reçu des menaces de mort. Ça va aller au pénal »*.

Ce conflit de voisinage, certes intense, ne peut toutefois en tant que tel être présenté comme une conséquence directe de la vente HLM. N'ayant par ailleurs pas rencontré le voisin en question, nous ne disposons de la version que d'une seule des parties. Toutefois, on peut avancer que le dispositif de la vente HLM ouvre la porte d'une logique de distinction inter-statuts. La volonté de marquer sa différence en tant que propriétaire avec les locataires sert de creuset à l'émergence de conflits de voisinage.

3.2. Les tensions entre Mme Fahdi et le reste des habitants locataires

Mme Fahdi semble par ailleurs en conflit avec les locataires (du moins ceux que nous avons rencontrés). En effet, tous sans exception, ont évoqué des tensions entre elle et les locataires. Ils prennent d'ailleurs parti pour le voisin locataire. Ils critiquent directement l'ancienne présidente du CS qu'ils voient comme à l'origine des changements dans la résidence.

« Il y a une dame aussi qui est juste dans le coin quand vous tournez vous savez il y a une espèce de barricade c'est une dame qui a eu des problèmes avec son voisin, notamment parce qu'elle, venant de l'extérieur, elle venait d'acheter et le locataire qui est à côté, enfin bon il y a eu des histoires, ils en sont presque arrivés aux mains quoi » (M. Poulain, Locataire HLM)

« Le conflit commence lorsque la propriétaire demande à ses voisins de garer leur voiture dans leur jardin et non sur cet espace. De là, naît un conflit entre ces deux maisons, qui ira jusqu'aux œufs lancés sur la voiture, voire aux agressions. Les locataires ont fait intervenir [le bailleur] qui a rappelé leur autorisation à se garer sur cet espace, mais la propriétaire n'a rien voulu entendre. Aujourd'hui, une barrière a été installée devant chez elle pour délimiter l'espace qui lui appartient, et éviter que ses voisins n'empiètent sur son espace. Depuis l'installation de la barrière, il n'y aurait plus de problèmes. Ce que me disait la voisine, c'est qu'elle se croit tout permis car elle est propriétaire. Après je ne sais pas. L'été l'année dernière, on sortait tous parce que ça gueulait, ça criait ». (Mme Ryad, Locataire HLM).

Une autre enquêtée évoquera directement des « problèmes psychologiques » :

« Alors moi, encore ça... nous encore ça va, moi encore j'allais dire, mon mari, ça va, mais il y a des gens qui ont subi des violences physiques, par exemple elle a agressé sa voisine à côté-là je vous disais, elle avait un problème de parking, elle l'a agressée... avec un produit chimique décapant, elle lui a... elle l'a aspergée au visage, non, mais quand même elle a des problèmes psychologiques.

Oui, elle en est arrivée à là. Elle a fait de la diffamation, c'est-à-dire qu'elle a harcelé les élus locaux, elle a harcelé Sequoia, après je ne sais pas si vous avez des... ou elle envoie tous les jours des mails diffamatoires sur ses voisins, mais vraiment quand je vous dis, tous les jours » (Mme Azur, Locataire HLM).

Des locataires interrogés indiquent qu'elle aurait jeté des clous devant les roues de la voiture du nouveau président du conseil syndical, qu'elle jetterait ses ordures dans le jardin d'un voisin, ou encore qu'elle aurait orienté les caméras vers son jardin pour le filmer. C'est ce qui pour Mme Azur justifie le fait qu'il ait fini par tirer sur sa caméra.

« Ouais, je crois un fusil, ouais, ce n'était pas avec des vraies balles et tout, mais je crois qu'il avait un fusil, je ne sais pas comment on appelle ça là, ce qu'on m'a dit mon mari c'est un fusil avec des balles ou des billes ou je ne sais pas et il a tiré quand même. Et lui, il s'est fait embarquer par la police après, parce que voilà, elle était chez elle et qu'elle a dit : « Ouais, il a tiré, voilà, direct... enfin chez moi et tout. ». Et puis il a expliqué après les antécédents et tout, après la police, ils avaient et tout le dossier, machin, ils l'ont relâché, mais voilà, en fait, j'ai envie de vous dire la police, elle n'intervient que quand c'est vraiment grave en fait, malheureusement ».

Si Mme Azur apporte son soutien au locataire en conflit avec Mme Fahdi, elle se sert aussi de ces tensions pour marquer l'opposition générale entre les propriétaires et les locataires :

« Enquêtee : *On se méfie [des autres propriétaires]. C'en est venu aux mains.*

Enquêteur : *Avec d'autres propriétaires ?*

Enquêtee : *Propriétaires locataires, ouais, c'en est venu aux mains ouais, donc il y a... voilà, c'est parti loin en fait, c'est parti loin et en fait il a fallu se faire justice soi-même, malheureusement.*

Enquêteur : *ah oui, donc ce n'est pas forcément qu'avec elle ?*

Enquêtee : *Ouais » (Mme Azur, Locataire HLM)*

3.3. Les tensions entre Mme Fahdi et les autres copropriétaires

Les prises de positions de Mme Fahdi n'ont pas toujours fait l'unanimité auprès des propriétaires. Si plusieurs reconnaissent que son investissement a permis de baisser les charges, d'autres estiment qu'elle est allée trop loin : *« Elle dit mal les choses. Elle dit qu'ici c'est un quartier de merde. Elle veut des règles, mais elle va trop loin. Elle prend de haut ».*

Bien qu'il ne soit pas propriétaire, M. Poulain sait que la position de Mme Fahdi divise parmi ce groupe. C'est ce qu'il affirme, en rapportant les propos qui lui ont été remontés par l'une de ses voisines : *« Elle me disait des fois quand elle allait à des réunions, bon là elle s'est retirée, parce qu'elle en avait marre, mais c'était houleux, c'était presque un combat de coqs quoi ».*

Cette situation de tension forte entre une ancienne présidente du conseil syndical et d'autres habitants, sans être anecdotique, n'est sans aucun doute pas représentative des relations de voisinage dans les copropriétés mixtes. Il n'en demeure pas moins vrai qu'a priori, les instances de gestion (gestion locative comme syndic) restent en retrait de ces conflits de voisinage. Or, ils peuvent avoir une incidence directe sur l'état de la copropriété.

CERGY - Conclusion

La mise en vente de la résidence à Cergy conduit à un fort désinvestissement du bailleur dans la gestion de celle-ci. Si les premières mises en vente ont d'abord permis l'accès à la propriété de locataires occupants, progressivement des ménages extérieurs à la résidence l'ont investi. L'émergence de figures socialement dotées, projetant dans leur achat des représentations opposant « cités » et « copropriété », vient bousculer des équilibres en construction. L'imposition par un groupe voire une figure de copropriétaire, de nouvelles règles de vie collective vient percuter l'existant. Les locataires se sentent dès lors exclus.

Dans un contexte où les habitants se caractérisent par une plus forte hétérogénéité sociale, l'investissement des propriétaires conduit à de fortes tensions de voisinage. En dépit de conflits interpersonnels forts, la figure du propriétaire et celle du locataire semblent s'opposer aujourd'hui au sein de cette copropriété. Le changement de « tête » au conseil syndical semble toutefois ouvrir une nouvelle phase dans les relations de voisinage.

PONTOISE : MONOGRAPHIE DE LA COPROPRIETE BELLE PRAIRIE

1. Cergy-Pontoise : la mixité sociale comme principe fondateur

1.1. Une ville nouvelle construite sur le principe de l'équilibre des statuts d'occupation

L'agglomération de Cergy-Pontoise est de taille similaire en nombre d'habitants aux deux autres agglomérations – Angers et Nancy – étudiées dans le cadre de cette recherche sur la vente HLM. Toutefois, sa localisation en Ile-de-France et son histoire de ville nouvelle en font un territoire tout à fait particulier.

Il n'est en effet pas anodin d'étudier le phénomène de la vente HLM dans une agglomération dont toute l'organisation a été pensée dans l'objectif de favoriser la mixité sociale et d'« atténuer les risques de ségrégation »⁸. Le mot « mixité » n'était à l'époque pas encore employé mais c'est bien cette idée exprimée sous le terme « d'équilibre » qui a constitué le fil conducteur de l'édification de la ville nouvelle⁹, qu'il s'agisse de mixité des fonctions, de mixité sociale, de mixité des formes urbaines ou de mixité des statuts d'occupation. La ville nouvelle a ainsi tout autant valorisé le développement d'un parc conséquent et diversifié de logements sociaux qu'une offre importante de logements en accession à la propriété au sein de copropriétés ou de zones pavillonnaires perçues comme des « quartiers de promotion pour les nouvelles couches salariées » (Lambert, 2012).

Une démarche de « mixité sociale programmée » (Haumont, Chesneau, 2005) a été déclinée dans l'ensemble de l'urbanisation et de l'organisation spatiale de la ville nouvelle. Cette dernière a en effet été bâtie sous la forme d'îlots de 600 logements, conçus comme des « unités de vie » articulées autour de cheminements piétons, d'une école et de commerces (*ibid.*). Ces îlots devaient respecter le principe des « quatre-quarts » pour assurer l'équilibre des statuts d'occupation : un quart de logements sociaux, un quart en accession, un quart en accession sociale et un quart en locatif privé¹⁰. Cette proportion des « quatre-quarts » est toujours valide à l'échelle de l'agglomération de Cergy-Pontoise puisque sur l'ensemble des ménages on compte bien aujourd'hui 26% de locataires du parc social, 23,3 % de locataires du parc privé et 50 % de propriétaires occupants¹¹.

Toujours au nom de « l'équilibre social » et de l'atténuation des effets ségrégatifs, « les différences centre/périphérie dans le peuplement devaient en principe être tempérées » (Haumont, Chesneau, 2005). On ne peut donc pas lire le territoire de la communauté d'agglomération avec les mêmes catégories d'analyse que celles qu'on mobilise pour décrire l'organisation spatiale des grandes agglomérations de province. Nous ne sommes pas ici en présence d'une ville-centre autour de laquelle s'organiseraient des

⁸ Lachenaud J., *Technique et architecture*, n°301, 1974. J. Lachenaud est alors le secrétaire général de Cergy-Pontoise (Haumont, Chesneau, 2005).

⁹ « L'objectif premier, l'équilibre social, condition d'une vie urbaine harmonieuse ». J.E. Roullier in « Avant Propos », *Atlas statistique des villes nouvelles d'Ile-de-France*, Direction de l'Architecture et de l'Urbanisme, Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Équipement et des transports, Paris, p 6. (Haumont, Chesneau, 2005).

¹⁰ « Surtout sur Cergy, à chaque fois qu'ils ont construit un îlot, l'établissement public faisait les quatre-quarts : un quart de logements sociaux, un quart en accession, un quart en accession sociale et un quart en locatif privé. On a ça à peu près partout » (entretien avec la Responsable du service habitat et solidarités urbaines, Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise)

¹¹ INSEE, recensement de la population, 2019. www.insee.fr

communes périphériques ou périurbaines. Certes Cergy, ville préfecture et ville universitaire, constitue bien le cœur administratif et économique de cette agglomération composée de 13 communes. Néanmoins, Pontoise, forte de son important centre-ville historique et de son passé de capitale régionale du Vexin conserve aussi un rôle de centralité, tandis que la troisième ville de l'agglomération, Saint Ouen L'Aumône, marquée par une identité industrielle et ouvrière, concentre également d'importantes fonctions économiques et commerciales. De la même façon, Cergy n'est pas la seule commune à avoir accueilli les expérimentations architecturales et urbaines propres à la ville nouvelle. La grande diversité du tissu urbain caractérise l'agglomération dans son ensemble et plusieurs sont les communes où se mêlent villes historiques, villages ruraux, pavillons des années 1950, barres HLM des années 1950-1960 et les îlots résidentiels planifiés des années 1970 et 1980 où se côtoient opérations de maisons individuelles et logements collectifs.

1.2. Une population dont le profil reflète l'atteinte d'un objectif de mixité sociale

Encore aujourd'hui, la mixité sociale constitue un élément central de l'identité de l'agglomération de Cergy-Pontoise. Les statistiques concernant la population confirment bien l'atteinte de cet objectif. Les catégories socio-professionnelles les plus représentées à Cergy-Pontoise sont ainsi les catégories moyennes : les professions intermédiaires (21 %) et les employés (21 %), mais les ouvriers sont aussi bien représentés (13,5 %) et presque autant que les cadres et professions intellectuelles supérieures (16,3 %)¹².

Les données concernant le profil socioéconomique de la population situent également l'agglomération de Cergy-Pontoise dans les moyennes du département du Val d'Oise et de la région Ile-de-France, qu'il s'agisse de la médiane des revenus par unité de consommation, de la part des ménages imposés, du taux de pauvreté ou du taux de chômage. Pour ces deux derniers indicateurs et notamment pour le taux de chômage, Cergy-Pontoise apparaît même dans une situation plus favorable que l'ensemble du département.

Tableau 24. Comparaison des revenus et du taux de chômage de la CACP, du Val d'Oise et de l'Ile de France (2019)

	CACP	Val d'Oise	Ile-de-France
Part des ménages fiscaux imposés	65,9 %	66 %	69,2 %
Médiane du revenu disponible par Unité de Consommation	22 100 €	22 220 €	24 060 €
Taux de pauvreté	15,9 %	17 %	15,5 %
Taux de chômage	12,7 %	19,9 %	12,2 %

Sources : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal en géographie au 01/01/2021 (www.insee.fr)

L'objectif de mixité sociale reste aussi valorisé politiquement. Le Contrat de Ville affirme ainsi que « *la jeunesse de la population, la mixité sociale et le mélange des cultures sont sources de dynamisme, d'élan et d'innovation pour l'agglomération* »¹³.

1.3. La mixité sociale vécue comme émancipation ou déclassement ?

Cependant, comme l'a montré Anne Lambert dans ses travaux ethnographiques sur différents quartiers pavillonnaires de Cergy, l'hétérogénéité sociale perceptible aujourd'hui sur ce territoire ne s'inscrit plus

¹² Insee, RP 2019, exploitations complémentaires, géographie au 01/01/2022. www.insee.fr

¹³ CACP, Contrat de ville 2015/2020 Cergy-Pontoise.

dans le même contexte que celui qui caractérisait les débuts de la ville nouvelle. Avec la montée du chômage, l'instabilité professionnelle d'une partie des cadres du privé, les licenciements du secteur industriel, la précarisation des classes populaires et la progression du racisme dans la société française, la mixité sociale n'est plus vue aussi positivement que dans les années 1970. Elle est désormais vécue de manière ambivalente par les habitants « pionniers » de la ville nouvelle (Lambert, 2012). Lors de son installation, cette génération issue de la « nouvelle classe moyenne » salariée et marquée par les mouvements de mai 1968 et le catholicisme social se reconnaissait dans la promotion de « l'équilibre social » qui répondait aussi bien à leurs valeurs militantes qu'à leur propre désir de mobilité sociale à court et moyen terme (Corbille, Taisne, 1993 ; Lambert, 2012). Aujourd'hui, tandis que les trajectoires sociales et professionnelles se sont fragilisées, leur cohabitation avec des populations modestes dans une « ville nouvelle » vieillissante – aussi bien démographiquement qu'architecturalement – nourrit à l'inverse un « fort sentiment de déclassement » et des formes de rejet et de distanciation avec les nouveaux habitants, plus jeunes et aussi plus souvent issus de l'immigration (Lambert, 2012).

Il nous semblait donc particulièrement intéressant d'appréhender la vente HLM sur ce territoire où la mixité sociale occupe une place centrale à la fois dans son projet fondateur, dans ses orientations politiques mais aussi dans les représentations des habitants, pour qui elle peut être associée à des valeurs militantes, à des espoirs de mobilité sociale ou au contraire à un sentiment de déclassement et des formes de rejet. En outre, dès l'origine de la ville nouvelle, l'idéal de mixité sociale et ses promesses d'ascension sociale et d'émancipation ont été directement associés à la diversité des statuts d'occupations des logements. Ainsi, même si Cergy-Pontoise a largement contribué à la promotion de l'accession à la propriété et à sa démocratisation, elle a aussi valorisé le logement social comme outil essentiel de son projet social et urbain. Et là, encore on peut s'attendre à ce que ces représentations qui ont forgé l'identité de la ville nouvelle trouvent des échos chez les habitants confrontés à la vente HLM.

2. Pontoise : la capitale historique du Vexin Français

2.1. Une des trois villes-centres de l'agglomération : les communes les plus populaires de Cergy-Pontoise

Avec Cergy et Saint-Ouen l'Aumône, Pontoise est l'une des trois villes-centres de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise (CACP)¹⁴.

Malgré des identités, des histoires et des formes urbaines très différentes, ces trois villes-centres ont quelques caractéristiques communes. D'abord, il s'agit des trois villes les plus importantes du territoire même si Cergy, avec ses 66 322 habitants, est deux fois plus peuplée que Pontoise (31 422 habitants) et Saint-Ouen-L'Aumône (24 385 habitants)¹⁵. Il s'agit également des villes les mieux desservies par les réseaux ferrés régionaux puis qu'elles accueillent chacune une ou plusieurs gares directement reliées à Paris par des lignes de RER (A et C) et de transilien (H, J et L).

¹⁴ La CACP est constituée de dix autres communes : quatre villes secondaires situées dans le prolongement des villes-centres et comprises entre 16 000 et 18 000 habitants (Eragny, Osny, Jouy-le-Moutier et Vauréal), deux petites villes de 6000 habitants (Courdimanche et Maurecourt), deux bourgs de 2000 et 4500 habitants (Neuville-sur-Oise et Maurecourt) et deux villages ruraux de 600 et 800 habitants (Puisieux-Pontoise et Boisemont).

¹⁵ Insee, Recensement de la population, 2019. www.insee.fr

Ce sont enfin les trois communes qui ont les profils les plus populaires sur le territoire intercommunal. Même si les profils socio-économiques de l'ensemble des villes de l'agglomération ne sont pas extrêmement contrastés, Cergy, Pontoise et Saint-Ouen l'Aumône se distinguent tout de même par une plus faible part de cadres et de professions intermédiaires, par des revenus moyens plus bas, des taux de pauvreté et de chômage plus hauts et une proportion plus importante de population immigrée.

Tableau 25 : Données sur le profil socio-économique des habitants chaque commune

	VILLES CENTRES			PREMIERE COURRONNE				DEUXIEME COURRONNE					
	Cergy	Pontoise	Saint Ouen L'aum.	Eragny	Osny	Jouy-le-Moutier	Vauréal	Courdi-manche	Menu-court	Maure-court	Neu-ville	Boise-mont	Puiseux Pont.
Part mén. Imposés	60 %	64%	61%	71%	72%	71%	71%	75%	74%	77%			
Médiane revenu par UT (en €)	22 100	21 380	20 600	23 440	24 740	23 830	24 080	26 080	25 190	28 400	31 660	32 030	26 050
Taux de pauvreté	21 %	18%	20 %	13%	12%	10%	10%	8%	5%	7%			
Taux de chômage	16%	11%	11%	10 %	11%	12 %	12 %	9 %	9%	8%	8%	7%	9 %

Sources : INSEE- DGFIP-CANV-CNAV-CCMSA – fichier localisé social et fiscal en géographie au 01/01/2021 (www.insee.fr)

Auteur : Sylvaine Le Garrec

Tableau 26 : Données sur les PCS des ménages et la part de population immigrée dans chaque commune

	VILLES CENTRES			PREMIERE COURRONNE				DEUXIEME COURRONNE					
	Cergy	Pontoise	Saint Ouen L'aum.	Eragny	Osny	Jouy-le-Moutier	Vauréal	Courdi-manche	Menu-court	Maure-court	Neu-ville	Boise-mont	Puiseux Pont.
Part des ménages cadres*	16%	16%	13%	16%	17%	18 %	19%	24%	14%	20%	28%	25%	18 %
Part des ménages ouvriers*	14 %	13 %	17 %	14 %	11 %	14 %	13 %	11 %	9 %	8 %	9%	5 %	13 %
Part des ménages retraités*	11 %	19 %	17 %	22 %	26 %	18 %	17 %	14 %	24 %	26 %	17 %	18%	16%
Part de la population immigrée	27 %	18 %	22 %	14 %	16 %	12 %	16 %	14 %	7%	8 %	13 %		

* Ménages selon la CSP de la personne de référence

Source : INSEE, recensement de la population, 2019 – Auteur : Sylvaine Le Garrec

Tableau 27 : Prix de l'immobilier résidentiel ancien dans chaque commune de la CACP (prix au m² moyen)

	VILLES CENTRES			PREMIERE COURRONNE				DEUXIEME COURRONNE					
	Cergy	Pontoise	Saint Ouen L'aum.	Eragny	Osny	Jouy-le-Moutier	Vauréal	Courdi-manche	Menu-court	Maure-court	Neu-ville	Boise-mont	Puiseux Pont.
Prix Immobilier ancien €/m ²	3388	3625	3251	3402	3776	3532	4058	3639	3290	3879	4011	3871	3364

Source : Estimation de prix m2 moyen pour les appartements – www.meilleursagents.com, le 17/10/2022 – Auteur : Sylvaine Le Garrec

Légende :

	Valeur en écart avec la moyenne qui exprime une tendance populaire
	Valeur dans la moyenne
	Valeur en écart avec la moyenne qui exprime une tendance aisée
	Valeur en écart avec la moyenne qui exprime une tendance plus aisée

Ce profil plus populaire des trois villes-centre est directement lié aux caractéristiques de leur offre de logements, elle-même en rapport avec leur centralité et leur densité. Les trois villes-centre sont en effet les communes de l'agglomération qui accueillent le plus de logements collectifs. Ceux-ci représentent 70 à 80 % des résidences principales¹⁶. C'est également là qu'on observe les proportions de logement sociaux les plus importantes, oscillant entre un tiers des logements pour Pontoise (32,8 %) et près de la moitié des logements pour Cergy (43,8 %)¹⁷. Ce sont également ces trois communes qui détiennent les plus petites parts de propriétaires occupants : respectivement 39 % pour Cergy et Pontoise et 47 % à Saint-Ouen-L'Aumône alors que cet indicateur dépasse systématiquement 60% dans les autres communes¹⁸.

Les villes plus secondaires de l'agglomération (Eragny, Osny, Jouy-le-Moutier et Vauréal), qui comptent chacune entre 16 000 et 18 000 habitants¹⁹, se caractérisent en effet par une offre résidentielle dominée par l'accession à la propriété – deux tiers des ménages dans chaque ville – et par la maison individuelle – entre 45 % et 75 % des résidences principales²⁰. Pour autant, ces villes accueillent une proportion non négligeable de logements sociaux : autour d'un quart ou d'un tiers des résidences principales²¹. Un certain nombre d'entre eux prend la forme de maisons dans les quartiers d'urbanisation caractéristiques de la ville nouvelle. Alors que les logements individuels représentent moins de 4 % du parc HLM des villes centres ainsi qu'à Osny et Eragny, ils constituent 16% de l'offre locative sociale de Vauréal et 37 % de celle de Jouy-le-Moutier²².

C'est dans ce que nous avons appelé « deuxième couronne » – constituée de six communes de moindre importance et de taille diverses²³ – que l'on observe les plus forts taux de ménages imposés, les revenus médians les plus hauts, et inversement les taux de chômage et de pauvreté les plus bas. C'est également là que les cadres sont en moyenne les plus représentés et les ouvriers les moins présents. Par ailleurs, à l'inverse des villes-centre et des quatre villes secondaires sus citées, aucune des communes de deuxième couronne ne détient de quartier défini comme prioritaire au titre de la Politique de la ville (QPV). Enfin, Les résultats du premier tour des présidentielles de 2022 y sont plus favorables à la droite que dans les autres municipalités puisqu' Emmanuel Macron y est arrivé en tête du premier tour, bien que certaines municipalités soient gérées ou aient été gérées sur certains mandats par des élus de gauche. Dans cette deuxième couronne, la part des logements collectifs reste non négligeable (de 32 % à 43 %) et assez

¹⁶ Insee, Recensement de la population, 2019. www.insee.fr

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Nous avons rassemblé ces quatre villes secondaires (Eragny, Osny, Jouy-le Moutier et Vauréal) dans une catégorie que nous avons appelé « première couronne », bien que ce terme ne soit pas vraiment conforme à la représentation géographique de la CACP. En effet, si Cergy se situe bien au centre géographique de l'agglomération, il n'en est pas de même pour Pontoise et Saint-Ouen-L'Aumône qui sont localisées en limite nord-ouest. Les quatre villes plus secondaires de l'agglomération ne forment donc pas à proprement parler une couronne autour des villes-centres, mais elles se situent néanmoins dans leur prolongement. De la même façon, nous avons choisi le terme de « deuxième couronne » pour désigner l'ensemble des communes de moindre importance, même si celles-ci forment davantage plus un demi-cercle à l'Est et au Sud de l'agglomération qu'un véritable anneau.

²⁰ Insee, Recensement de la population, 2019. www.insee.fr

²¹ Osny et Vauréal sont néanmoins soumises toutes deux à une obligation de rattrapage dans le cadre de la loi SRU puisque leur taux de logements sociaux est compris respectivement entre 20% et 24 %.

²² RPLS 2020 – Données publiques – traitement par l'équipe.

²³ La deuxième couronne est constituée de six communes : deux petites villes de 6000 habitants (Courdimanche et Menucourt), deux bourgs de 2000 et 4500 habitants (Neuville-sur-Oise et Maurecourt) et deux villages de 600 et 800 habitants (Puisseux-Pontoise et Boiesmont). Dans cet ensemble, la commune de Neuville-sur-Oise est une commune assez atypique car elle accueille une grande partie de l'Université de Cergy-Pontoise ainsi que l'île de Loisirs de Cergy-Pontoise qui s'étend sur plus de 250 ha dont 150 ha de plan d'eau. Ces deux fonctions spécifiques expliquent qu'on y trouve la plus forte proportion de cadres (28%) de l'agglomération, ainsi que l'un des revenus médians les plus hauts et les prix immobiliers parmi les plus élevés. Le taux de logement sociaux (37 %) est particulièrement élevé pour une commune de cette taille (2000 habitants). Il s'explique notamment par la présence d'un certain nombre de résidences universitaires et d'un foyer de jeunes.

similaire aux villes de première couronne. En revanche, ces communes détiennent les proportions les plus élevées de propriétaires occupants (entre 69 % et 86%) hormis Courdimanche (60 %) ²⁴. Leur offre de logements locatifs sociaux reste toutefois conséquente puisqu'elle représente entre 17 % et 22 % des résidences principales dans les trois communes les plus peuplées ²⁵, ce qui n'est néanmoins pas suffisant pour satisfaire les critères de la loi SRU qui exige 25 % de logements sociaux pour les municipalités de cette taille. On retrouve là aussi de fortes proportions de logements individuels dans le parc social, en particulier dans les deux plus grandes communes de cette deuxième couronne (23 % des logements sociaux à Courdimanche et 27 % à Ménuicourt sont des maisons individuelles) ²⁶.

2.2. Pontoise : une population hétérogène derrière l'image d'une ville bourgeoise

Ce qui différencie le plus les trois villes-centres entre elles, c'est leur histoire et leur tissu urbain. Chacune est très marquée par une période spécifique de développement de l'urbanisation de l'agglomération de Cergy-Pontoise. Si Cergy n'était qu'un village au bord de l'Oise lorsque l'Etat décida dans les années 1960 que la commune deviendrait le centre d'une agglomération nouvelle et le « terrain privilégié d'expérimentations urbanistiques » (Lambert, 2012), les villes de Pontoise et Saint-Ouen-l'Aumône préexistaient à ce projet. Point privilégié pour le passage de l'Oise, Pontoise fut un centre urbain important dès le moyen-âge, doté de murailles, d'un château royal et d'importantes fonctions judiciaires. Saint-Ouen-l'Aumône se développe plus tardivement, principalement dans le sillage de Pontoise et sous l'effet de la révolution industrielle. Accueillant successivement plusieurs gares et une très importante zone d'activité, Saint-Ouen-l'Aumône a une identité ouvrière « liée à la tradition industrielle » (Haumont, Chesneau, 2005).

Pontoise est sans conteste le centre historique de la CACP. Le cœur de la ville témoigne de sa fonction de capitale du Vexin Français assurée depuis le moyen-âge. Pontoise est ainsi la ville de la CACP où la part des logements bâtis avant 1946 est la plus importante (14,2 % contre 5,5 % en moyenne) ²⁷. Pontoise conserve une image de ville bourgeoise au sein de la Ville Nouvelle, notamment en lien avec son histoire. Cela se traduit par exemple par la couleur politique de la ville. En dehors d'un mandat assuré par un maire socialiste à la fin des années 1990, ce sont des maires de droite qui ont gouverné la ville depuis 1977, alors que les deux autres villes-centres ont une forte identité de gauche. Cergy et Saint-Ouen-l'Aumône se distinguent par exemple par des scores record de Jean-Luc Mélenchon au premier tour des présidentielles de 2022. Le candidat de La France insoumise (LFI) emporte près de la moitié des suffrages exprimés à Cergy (48 %) et à Saint-Ouen-l'Aumône (39%), des proportions bien supérieures à son score national (22%). Jean-Luc Mélenchon n'est cependant pas en reste à Pontoise. Même si son score est moindre, il arrive tout de même en tête des suffrages avec plus d'un tiers des voix exprimées (35 %), loin devant Emmanuel Macron (26 %).

Ce résultat est assez révélateur de l'importante hétérogénéité sociale de la population de Pontoise, qui transparaît à travers les statistiques (cf. encadré ci-dessus), mais que l'on ne saisit pas lorsqu'on limite sa visite à son centre historique. La « structure résidentielle » de ce dernier est en effet « bourgeoise », tout comme « les quartiers de cadres où la location privée et la propriété de maisons individuelles sont importantes » (Haumont, Chesneau, 2005). Cependant, sur ses hauteurs, au Nord et à l'Ouest, la commune

²⁴ Insee, Recensement de la population, 2019. www.insee.fr

²⁵ RPLS 2020 – Données publiques – traitement par l'équipe.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Insee, Recensement de la population, 2019. www.insee.fr

de Pontoise comprend aussi trois quartiers « très ouvriers » (*ibid.*), urbanisés sous formes de tours et de barres, avant l'aménagement de la ville nouvelle : il s'agit des quartiers des Cordeliers et des Louvrais construits dans les années 1950 et 1960 et Marcouville construit au début des années 1970. Ces trois quartiers sont composés essentiellement de logements HLM qui appartiennent pour la plupart au même bailleur : une ESH du Val d'Oise qui a longtemps eu son siège à Pontoise et qui a aujourd'hui été absorbée par une filiale francilienne du groupe Action Logement. C'est sur ces territoires que se trouvent aujourd'hui les deux quartiers politique de la ville (QPV) de Pontoise – Les « Louvrais » et « Marcouville » qui comptent chacun près de 1000 logements²⁸. Néanmoins le QPV baptisé « Louvrais » par la géographie prioritaire²⁹ ne représente en réalité qu'une zone résidentielle très réduite (8 ha)³⁰ par rapport à l'ensemble du quartier du même nom que connaissent les Pontoisiens et qui s'étend sur 40 hectares³¹.

2.3. « Belle prairie » : une copropriété aux abords d'un quartier politique de la Ville (QPV)

La copropriété « Belle Prairie »³² que l'on a choisie d'étudier se situe dans le quartier connu à Pontoise sous le nom de « quartier des Louvrais », mais elle n'est pas intégrée au sein du périmètre du QPV du même nom qui se trouve à une centaine de mètres³³. Le QPV est d'ailleurs composé uniquement de logements locatifs sociaux tandis que Belle Prairie est plutôt entourée d'autres copropriétés. La plupart d'entre elles sont d'élégantes petites barres de quatre étages, toutes construites sur le même modèle et bien entretenues. Leurs longs balcons filants et leurs importants espaces verts paysagés donnent une image de standing assez caractéristique de la production de logements des années 1970.

La copropriété Belle Prairie a été construite en 1969. Conformément à l'esprit architectural de l'époque et du quartier, elle prend elle aussi la forme de tours et de barres. Ses 319 logements³⁴ sont répartis en huit bâtiments : deux tours de dix étages, deux barres de quatre étages et quatre bâtiments plus réduits qui comptent également quatre étages. Ces différents bâtiments sont construits autour d'un parking aérien et sont entourés d'un bel espace vert non clôturé et planté d'arbres. L'ensemble recouvre un parking souterrain aux entrées discrètes. Deux des limites de la parcelle de la copropriété ne sont pas délimitées par une voirie. L'espace vert privé est prolongé sur ces côtés par une promenade piétonne arborée aménagée par la Ville. Cette coulée verte ouvre l'horizon vers les pelouses en accès libre des copropriétés voisines.

La promenade plantée est agrémentée d'une exposition permanente sur les villes jumelée avec Pontoise. Elle accueille également depuis peu un marché dominical. Elle conduit d'un côté à la place centrale du quartier, dotée d'un square, d'une maison de quartier, d'un théâtre labellisé scène nationale et d'une église moderne qui jouxte la copropriété Belle Prairie. Auparavant, un petit centre commercial offrait aussi sur cette place l'accès à une supérette et à des commerces de proximité mais ceux-ci sont désormais presque tous fermés et l'équipement est visé par un projet de démolition.

²⁸ Seul le QPV de Marcouville est également classé en Zone ANRU.

²⁹ https://sig.ville.gouv.fr/Atlas/QP/fichiers/Carte_QP095016.pdf

³⁰ <https://sig.ville.gouv.fr/Cartographie/QP095016#thematique-header-21>

³¹

<https://www.ville-pontoise.fr/le-quartier-des-louvrais#:~:text=La%20France%20doit%20se%20reconstruire,60%20le%20quartier%20des%20Louvrais.>

³² Il s'agit d'un faux nom visant à respecter l'anonymat de la copropriété et des personnes interrogées.

³³ La copropriété Belle Prairie fait partie de la « bande des 300 mètres » définie autour du QPV des Louvrais afin de permettre dans cette zone l'application d'une TVA à taux réduit (5,5%) pour les programmes neufs en accession à la propriété (<https://sig.ville.gouv.fr/>).

³⁴ D'après les données du registre d'immatriculation des copropriétés (<https://www.registre-coproprietes.gouv.fr/>)

De l'autre côté, la coulée verte piétonne mène à différents établissements scolaires – qui vont de la maternelle au collège – ainsi qu'à un vaste complexe sportif composé d'un gymnase et de nombreux terrains de sport. Si on longe cet équipement en suivant le boulevard bordé d'arbres, on arrive bientôt aux petits ensembles de logements sociaux réhabilités qui font partie du QPV. Plus loin, à quelques minutes à pied, on accède à un grand centre commercial doté d'un hypermarché Leclerc qui ouvre l'entrée vers une vaste zone d'activité où sont installées les principales grandes enseignes nationales (Lidl, Leroy Merlin, Action...). Le quartier des Louvrais compte aussi sur son territoire une belle piscine fraîchement rénovée, un lycée et le grand centre hospitalier de Pontoise. Il est en outre bien desservi par tout un réseau de bus qui permet de rejoindre les liaisons directes vers Paris à Pontoise et à Cergy.

Ainsi, bien que le quartier des Louvrais accueille un nombre important de logements sociaux et que son architecture soit assez typique des formes du grand ensemble qui caractérise la production urbaine des années 1950-1970, ce territoire n'apparaît nullement comme une enclave isolée du reste de la ville et abandonnée des pouvoirs publics. Au contraire, ses nombreux équipements de qualité ainsi que le soin qui est apporté à l'aménagement et à l'entretien des espaces publics marquent un investissement soutenu de la municipalité. Le quartier a certainement bénéficié en cela du dynamisme et des ressources apportées par l'aménagement de la ville nouvelle. Les principaux équipements publics tels que le théâtre ou la maison de quartier ont en effet été construits dans les années 1970 en parallèle de l'important développement du centre hospitalier. Autour de la copropriété Belle Prairie, on trouve d'ailleurs aussi des maisons en bande tout à fait caractéristiques de l'urbanisation de la ville nouvelle.

3. La vente HLM à Belle-Prairie

En tant qu'opération de vente HLM, la copropriété Belle Prairie possède plusieurs caractéristiques particulières qui ont motivé notre choix de ce terrain pour la réalisation d'une monographie.

3.1. Le bailleur social leader de la vente HLM sur l'agglomération de Cergy-Pontoise

Tout d'abord, le bailleur responsable de cette cession est le leader de la vente HLM sur le territoire de la CACP. Rebaptisé par nos soins « Magnus » pour préserver son anonymat et celui de nos enquêtés, cet organisme HLM est une ESH du groupe Action Logement et l'un des principaux bailleurs sociaux français. Cette position de leader de la vente HLM sur la CACP, Magnus l'occupe à différents titres (cf. tableaux suivants) : c'est l'un des premiers organismes à avoir déposé une autorisation de vente (1990), c'est l'organisme qui a le plus de logements autorisés à la vente (809 logements), le plus de logements vendus depuis cette date (299 logements) et le plus d'opérations de vente (14). Il fait également partie des trois organismes les plus performants en termes de nombre de logements vendus par opération (42 %) ³⁵.

Cette première place peut paraître étonnante puisque Magnus n'est pas le premier bailleur de la CACP mais le cinquième (cf. tableaux suivants). Il a ainsi participé à lui seul à plus du tiers des ventes (37 %) et des autorisations de vente de l'agglomération (37%) alors qu'il ne possède que 9 % du stock de

³⁵ D'après l'exploitation du tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP, réalisé par la DDT du Val d'Oise (01/01/2020)

logements sociaux de la CACP³⁶. Au total, depuis 1990, Magnus a mis en vente plus du tiers des logements HLM qu'il détient sur l'agglomération et en a vendu 13 %.

3.2. La plus grosse opération de vente de l'agglomération de Cergy-Pontoise.

Belle prairie est en outre la plus grosse opération de vente HLM lancée par cet organisme sur l'agglomération de Cergy-Pontoise, et même la plus grosse opération de vente HLM tous bailleurs confondus initiée sur ce territoire depuis 1990. Avec 205 logements destinés à être vendus, cette opération représente à elle seule près de 10 % des logements HLM autorisés à la vente sur la CACP entre 1990 et 2020 (9,2 %)³⁷. Et ses 92 logements vendus au 1^{er} janvier 2020³⁸ représentent aussi 10 % des logements HLM effectivement cédés sur l'ensemble du territoire Cergy-Pontin pendant cette période³⁹.

Pour l'organisme HLM Magnus, c'est en outre une des deux seules opérations de vente qui concerne du logement collectif sur les 14 qu'il a lancées sur la CACP depuis 1990. L'autre vente de logements collectifs n'a par ailleurs donné lieu qu'à très peu de cessions effectives⁴⁰.

³⁶ CACP, Le parc social par bailleur dans la CACP. Logements sociaux familiaux conventionnés. RPLS au 1^{er} janvier 2018, Exploitation par l'équipe.

³⁷ Direction Départementale des Territoires du Val d'Oise, tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP, mis à jour au 01/01/2020, exploitation par l'équipe.

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ RPLS 2015-2020, traitement par l'équipe

Tableau 28 : Les logements vendus entre 2014 et 2019 au sein de la CACP

Nom du bailleur	DOMUS	OISIA	VALOGIS	SEQUOIA	MAGNUS	LA CLE	EMILIA	ARCHE	TOTAL
Type de bailleur	Autre ESH	ESH action logement	OPH	ESH action logement	ESH action logement	Autre ESH	Autre ESH	Autre ESH	
Part du patrimoine du bailleur vendu *	2 %	0 %	0,5 %	3 %	7 %	0 %	1,5 %	8 %	
Nombre de logements vendus	95	0	16	73	146	0	24	76 %	
Part des ventes de logements sur la CACP	22 %	0 %	4 %	17 %	34 %	0	6 %	18 %	100 %
Part des logements sociaux détenus sur la CACP*	21 %	18 %	14 %	12 %	9 %	7 %	7 %	4 %	100 %

Auteur : Sylvaine Le Garrec - Sources : Sur les ventes : RPLS 2015-2020, traitement par l'équipe / Sur le patrimoine du bailleur* : CACP, Le parc social par bailleur dans la CACP. Logements sociaux familiaux conventionnés. RPLS au 1er janvier 2018.

Tableau 29 : Les logements vendus depuis 1990 au sein de la CACP

	DOMUS	OISIA	VALOGIS	SEQUOIA	MAGNUS	LA CLE	EMILIA	ARCHE	TOTAL
Type de bailleur	Autre ESH	ESH action logement	OPH	ESH action logement	ESH action logement	Autre ESH	Autre ESH	Autre ESH	
Part du patrimoine du bailleur vendu*	5 %	0	0,3 %	3 %	13 %	0	2 %	17 %	
Nombre de logements vendus	238	0	10	84	299	0	26	153	810
Part des ventes de logements réalisées sur la CACP	29 %	0 %	1 %	10 %	37 %	0 %	3 %	19 %	100 %
Part des logements sociaux de la CACP*	21 %	18 %	14 %	12 %	9 %	7 %	7 %	4 %	100 %

Auteur : Sylvaine Le Garrec - Sources : sur les ventes : Direction Départementale des Territoires du Val d'Oise, tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP, mis à jour au 01/01/2020. / Sur le patrimoine du bailleur* : CACP, Le parc social par bailleur dans la CACP. Logements sociaux familiaux conventionnés. RPLS au 1er janvier 2018.

Tableau 30 : les logements autorisés à la vente depuis 1990

	DOMUS	OISIA	VALOGIS	SEQUOIA	MAGNUS	LA CLE	EMILIA	ARCHE	TOTAL
Type de bailleur	Autre ESH	ESH action logement	OPH	ESH action logement	ESH action logement	Autre ESH	Autre ESH	Autre ESH	
Part du patrimoine du bailleur autorisé à la vente*	11 %	0 %	0,7 %	14 %	36 %	0 %	7 %	34 %	
Nombre de logements autorisés à la vente	565	0	22	378	809	0	114	314	2202
Part des autorisations de vente délivrées sur la CACP	26 %	0 %	1 %	17 %	37 %	0 %	5 %	14 %	100 %
Part des logements sociaux de la CACP détenue*	21 %	18 %	14 %	12 %	9 %	7 %	7 %	4 %	100 %

Auteur : Sylvaine Le Garrec - Sources : Sur les ventes : Direction Départementale des Territoires du Val d'Oise, tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP, mis à jour au 01/01/2020 // Sur le patrimoine du bailleur* : CACP, Le parc social par bailleur dans la CACP. Logements sociaux familiaux conventionnés. RPLS au 1er janvier 2018.

Tableau 31. Temporalités et taux de vente

	DOMUS	OISIA	VALOGIS	SEQUOIA	MAGNUS	LA CLE	EMILIA	ARCHE	TOTAL
Type de bailleur	Autre ESH	ESH action logement	OPH	ESH action logement	ESH action logement	Autre ESH	Autre ESH	Autre ESH	
Année de première autorisation de vente	1989		2000	1993	1990		2011	2009	
Nombre d'opérations de vente	10	0	1	9	14	0	7	7	58
Taille moyenne des opérations de vente (nb logements)	57		22	42	58		16	41	
Taux de vente moyen par opération	29 %		45 %	23 %	42 %		23 %	57 %	100 %

Auteur : Sylvaine Le Garrec - Sources : Sur les ventes : Direction Départementale des Territoires du Val d'Oise, tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP, mis à jour au 01/01/2020. // Sur le patrimoine du bailleur* : CACP, Le parc social par bailleur dans la CACP. Logements sociaux familiaux conventionnés. RPLS au 1er janvier 2018.

3.3. La gestion de la copropriété déléguée à un syndic privé

La troisième raison qui nous a incités à choisir Belle Prairie comme terrain pour une monographie concerne les modalités de gestion de la copropriété mises en place par l'organisme HLM vendeur. Contrairement à nos trois autres terrains d'étude, le bailleur social a pris ici l'option de faire appel à un syndic privé tout à fait classique. Il s'agit d'un cabinet indépendant⁴¹, situé à une trentaine de kilomètres de Pontoise, dans une commune très bourgeoise de l'Ouest Parisien. Sur son site Internet, le cabinet met en avant sa logique de proximité et son « *esprit familial* » en retraçant l'histoire de l'entreprise qui démarre dans les beaux quartiers parisiens en 1930 et qui met en scène des gérants qui se succèdent « *de génération en génération* ». Il y est précisé que le cabinet est actuellement dirigé par « *l'arrière-petit-fils de son fondateur* ».

D'après l'entretien que nous avons réalisé auprès des employés de Magnus (cf. infra), c'est une politique générale de l'organisme HLM que de choisir des syndics privés pour gérer les copropriétés où il détient du patrimoine – que celui-ci soit en cours de vente ou non. Magnus a en effet pris le parti de ne pas déployer en interne un service spécialisé dans la gestion des copropriétés même si celles-ci sont assez nombreuses au sein de son patrimoine.

« On n'a pas de cellule syndic chez Magnus. On essaie de prendre des syndics proches, plutôt locaux. C'est seulement si ça passe mal au niveau local qu'on fait appel à d'autres syndics avec lesquels on a l'habitude de travailler et pour lesquels on sait que ça se passe bien ». (Directrice Départementale)

Le mandat d'un syndic traditionnel entraîne une deuxième caractéristique spécifique dans la gestion de la copropriété. Si Magnus n'intervient pas directement en tant que syndic, il garde tout de même un rôle actif dans la copropriété en siégeant au sein du conseil syndical. Comme les autres copropriétaires élus au sein de cette instance, il contribue ainsi à la fonction d'assistance et de contrôle du syndic. Son rôle ne se limite donc pas à celui d'un simple copropriétaire qui vote en assemblée générale. Ce positionnement est tout à fait original par rapport à nos trois autres terrains d'enquête où l'organisme reste extérieur au conseil syndical et où cette instance reste exclusivement réservée aux copropriétaires particuliers. Là encore, d'après la directrice départementale, la présence de l'organisme HLM au sein du conseil syndical s'inscrit dans une politique générale et quasi systématique de Magnus.

Cela nous a été confirmé par le « responsable habitat » que nous avons interrogé par la suite. C'est lui qui représente l'organisme HLM en tant que copropriétaire et qui siège au sein du conseil syndical de Belle Prairie. Le responsable habitat considère sa fonction générale comme un « *équivalent de gérant* ». Sa mission est définie avant tout de façon territoriale. « *Je gère un certain nombre de résidences sur le territoire de l'agglomération de Cergy-Pontoise* » nous dit-il pour nous expliquer son poste. Ce territoire est particulièrement concentré sur les communes de Pontoise, Cergy et Jouy-le-Moutier. Parmi les ensembles immobiliers dont il est le référent, il compte « *une quinzaine de copropriétés* ». Celles-ci sont situées « *un peu partout* » à l'intérieur de son périmètre d'intervention et sont de configurations variées : « *il y a des copropriétés historiques, d'autre issues de construction en VEFA et la troisième catégorie, ce sont les copropriétés issues de la vente HLM* ». Dans chacune de ces copropriétés, le responsable habitat

⁴¹ D'après la segmentation proposée dans la recherche sur les syndics professionnels publiée par l'Institut Paris Région qui distingue trois segments concurrents au sein du groupe professionnel des syndics de copropriété : les cabinets indépendants, les Groupes et les nouveaux entrants (Institut Paris Région, 2023).

« représente le copropriétaire bailleur » et fait « régulièrement partie du conseil syndical comme les autres copropriétaires ».

3.4. Une copropriété qui préexistait à la vente HLM

Belle Prairie a un dernier trait caractéristique par rapport à nos trois autres terrains d'enquête, et non des moindres. Il s'agit d'une copropriété qui était déjà mixte avant la vente HLM. En effet, lorsque l'organisme HLM a décidé de mettre en vente ses logements, il n'en possédait que 205 sur les 320 que compte au total Belle Prairie. Les 115 autres logements appartenaient déjà à des propriétaires particuliers – en grande majorité propriétaires occupants d'après les témoignages que nous avons recueillis. L'ensemble immobilier fonctionnait donc de longue date sous le régime de la copropriété, avec un syndic, des assemblées générales au sein desquels le bailleur devait voter les décisions avec les autres copropriétaires et un conseil syndical.

Cette caractéristique particulière de la copropriété Belle Prairie, nous ne l'avons pas découvert tout de suite. Lors du premier entretien avec la directrice départementale de Magnus, celle-ci a juste mentionné le nombre de logements que le bailleur avait mis en vente sans qu'il ne soit visiblement indiqué sur son logiciel que ceux-ci étaient intégrés dans une copropriété plus vaste. C'est au cours de l'échange que nous avons eu par la suite avec le responsable habitat, plus en lien direct avec le terrain, que celui-ci nous a fait part de cette spécificité. Pour autant, ce dernier ne connaissait pas l'histoire qui était à l'origine du partage de la copropriété entre l'organisme HLM et des copropriétaires particuliers.

C'est donc à travers notre enquête de terrain qu'il nous est revenu d'éclairer ces processus passés qui, nous le verrons, façonnent toujours aujourd'hui son fonctionnement social et ses modalités de gestion. Ce n'est pas par l'intermédiaire de l'organisme HLM que nous avons pu reconstituer cette « histoire résidentielle » (Ballain, Jacquier, 1989 ; Le Garrec, 2010) incontournable pour comprendre les mécanismes sociaux à l'œuvre au sein de la copropriété Belle Prairie. Les professionnels que nous avons interrogés ne sont pas porteurs de cette mémoire. Celle-ci est en revanche toujours vive chez certains habitants, et en particulier chez M. Merlin, le président du conseil syndical qui habite la copropriété depuis sa livraison en 1969.

3.5. Une origine coopérative

C'est grâce à l'entretien que ce dernier a bien voulu nous accorder que nous avons pu retracer les origines particulières de cette copropriété mixte. Belle prairie n'a pas toujours eu ce statut. De 1969 à 1972, elle a eu un tout autre mode de fonctionnement : il s'agissait d'une coopérative d'habitation, produite et commercialisée par une coopérative HLM sur le principe de la location coopérative. Ce dispositif situé à mi-chemin entre la location sociale et l'accession était un mécanisme non lucratif de production de logement courant à l'époque, comme l'était aussi la location-attribution (cf. chapitre 1).

Dans le cas de la location coopérative, les ménages obtenaient un logement en souscrivant au capital de la coopérative constructrice à hauteur de 15 % du prix de revient de leur habitation puis ils s'acquittaient d'un loyer destiné à assurer l'équilibre financier de l'opération. En contrepartie, ils bénéficiaient d'un droit de location, conféré par la possession de leurs actions, qui était transmissible en cas de décès et cessible entre vifs⁴².

⁴² FNSCOP HLM, 2008.

Or ce dispositif disparaît subitement en 1971, sous l'effet d'une loi qui met fin à l'ensemble du système sur lequel s'appuyaient les coopératives d'habitation⁴³. En conséquence, en 1974, tous les coopérateurs de Belle Prairie perdent leur statut de locataire coopérateur et sont contraints de choisir entre l'accession à la propriété de leur logement ou la location sociale classique auprès de la coopérative HLM, elle-même forcée par le législateur à se transformer en société anonyme HLM (SA HLM)⁴⁴ que nous appellerons « Francilia »⁴⁵.

C'est ainsi que M. Merlin est passé en 1974 du statut de locataire coopérateur à celui de copropriétaire en achetant son appartement comme une centaine d'autres ménages de Belle Prairie⁴⁶. Néanmoins, la majorité des coopérateurs d'origine préfèrent alors rester locataires HLM puisque Francilia reste propriétaire des deux tiers des logements de la copropriété (205 logements sur 319).

Cette histoire est loin d'être anodine. Tout d'abord, elle a modelé le peuplement de la copropriété en traçant des trajectoires spécifiques de copropriétaires et de locataires HLM, surtout parmi les plus anciens. Le profil socio-démographique de Belle Prairie garde aujourd'hui l'empreinte de ce passé. On peut en effet supposer qu'il existe un lien entre l'origine coopérative de cet ensemble immobilier et la grande stabilité résidentielle et le grand âge qui caractérisent nombre de ses habitants – locataires comme copropriétaires (cf. chapitre 1). Peut-être aussi que l'origine coopérative et non lucrative de la production de Belle Prairie a également eu une influence sur la qualité de ses logements, soulignés par tous nos interviewés.

Cette histoire a également conditionné un fonctionnement particulier de la copropriété puisque le bailleur d'origine – devenu la SA Francilia – est resté copropriétaire très majoritaire pendant les quatre premières décennies de l'ensemble immobilier. Francilia avait en outre créé une entreprise affiliée – Fransyndic⁴⁷ – qui a assuré la fonction de syndic de copropriété tout au long de cette période.

Cette histoire particulière de Belle Prairie est aussi très liée avec la mise en vente de ses logements HLM. Mais on ne peut néanmoins comprendre cette décision que si on retrace une autre histoire à une autre échelle : celle des politiques de nationales de regroupement de sociétés HLM et de Comités Interprofessionnels du Logement (CIL) qui s'accroissent à la fin des années 2000 avec la réorganisation en 2009 du réseau du « 1% logement »⁴⁸. A ce moment-là, Francilia est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) intégrée au sein d'un groupe qui est l'un des plus gros collecteurs nationaux du 1% Logement. Dans la mouvance de la simplification du réseau des CIL, ce collecteur se regroupe en 2010 avec le groupe Magnus dont il était déjà actionnaire. Francilia est ainsi absorbée par le Groupe Magnus qui devient le propriétaire de tout son patrimoine – dont les 205 logements locatifs sociaux de la copropriété Belle

⁴³ Loi du 16 juillet 1971. (*Ibid.*)

⁴⁴ *Idem.*

⁴⁵ Il s'agit là encore d'un nom fictif pour préserver l'anonymat du terrain et des interviewés.

⁴⁶ M. Merlin nous a précisé que certains ménages ont pu reporter dans le temps leur choix de devenir propriétaire de leur logement souscrivant à une option d'achat sous certaines conditions. D'après ces souvenirs qu'il considère lui-même assez flous : une cinquantaine ou une soixantaine de ménages serait devenus propriétaires en 1974. Si c'est bien le cas, cela signifierait qu'une autre petite cinquantaine aurait souscrit à une option d'achat postérieure.

⁴⁷ Il s'agit également d'un nom fictif.

⁴⁸ En 2009, le réseau des Comités Interprofessionnels du Logement (CIL) qui collectent la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC) – dit aussi 1 % logement – est réorganisé. Le réseau passe de 100 CIL à 27 CIL tandis qu'est lancée une nouvelle identité commune baptisée « Action Logement ». (<https://groupe.actionlogement.fr/notre-histoire> consulté le 03/04/2024).

Prairie. Le Groupe Magnus ne tardera pas à acter la mise en vente de ces appartements puisque celle-ci est autorisée dès 2012⁴⁹.

3.6. Quelle politique de vente ?

Notre enquête ne nous a pas apporté beaucoup d'éléments sur les logiques qui ont animé Magnus à se séparer des logements HLM que possédait Francilia au sein de la copropriété Belle Prairie. Nous avons fait des tentatives répétées pour contacter différents interlocuteurs référents sur la vente au siège du groupe Magnus, mais ces sollicitations n'ont pas abouti⁵⁰. Seuls des collaborateurs locaux de Magnus ont accepté de nous accorder des entretiens :

- La directrice départementale.
- Le « responsable habitat » qui gère les résidences appartenant à Magnus sur les territoires de Pontoise, Cergy et Jouy-le-Moutier et qui représente l'organisme HLM au conseil syndical et aux assemblées générales de la copropriété Belle Prairie.
- La « gestionnaire d'immeuble » qui est responsable de toutes les interventions techniques au sein d'un secteur comprenant 800 logements – dont les logements locatifs sociaux de Belle Prairie.

Par ailleurs, l'organisme HLM Magnus a la particularité de faire appel à un prestataire extérieur pour la commercialisation des logements HLM qu'il met en vente. Mais là encore, nos essais de prise de contact sont restés infructueux.

Nos éléments concernant la politique de vente de l'organisme HLM sont donc assez maigres, mais nous pouvons néanmoins en tirer quelques constats intéressants. Tout d'abord, les motivations qui ont conduit Magnus à se défaire des 205 logements qu'il possédait à Belle Prairie apparaissent très liées à la réorganisation de son patrimoine suite à l'intégration dans son capital du parc social appartenant à Francilia. C'est ce que nous confirme le responsable habitat qui était déjà en poste à Magnus au moment de cette fusion. Pour lui, la mise en vente à Belle Prairie a été concomitante de cette reprise.

La directrice départementale n'était pas encore en poste au moment de ces deux événements. Elle nous indique donc « *ne pas avoir l'historique* » de cette décision particulière. Cependant, elle souligne que Magnus a deux principes généraux qui guident la sélection de ses opérations de vente : d'une part le potentiel des locataires HLM à se porter acquéreur et d'autre part le potentiel des logements à attirer des acheteurs.

« On regarde la sociologie de nos locataires... enfin leur niveau socio-économique. Parce que nous notre idée c'est la vente aux occupants en premier lieu. Donc on regarde si les locataires sont en capacité d'acquérir. Par exemple, si on est en PLAI, avec des locataires modestes, on ne vend pas. L'objectif c'est de favoriser le parcours résidentiel. On regarde aussi la commercialité du bien. »
(Directrice départementale de l'organisme HLM).

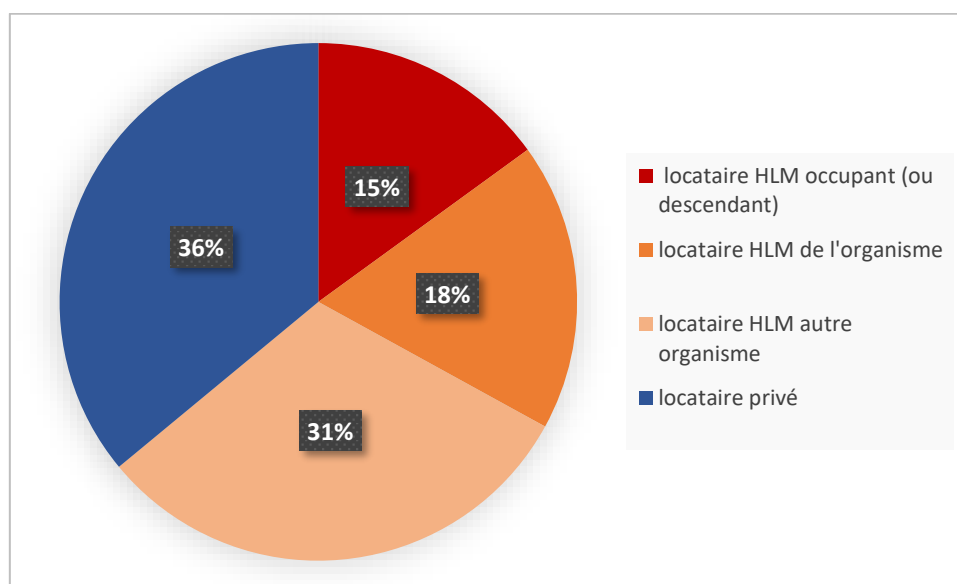
La directrice départementale insiste donc sur l'importance accordée à la vente aux locataires occupants dans la politique générale de vente HLM de Magnus. Néanmoins, lorsqu'elle nous livre les chiffres sur les logements effectivement cédés à Belle Prairie de 2013 à fin 2020, ceux-ci n'apparaissent pas concordants avec cet objectif.

⁴⁹ Direction Départementale des Territoires du Val d'Oise, tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP, mis à jour au 01/01/2020, exploitation par l'équipe.

⁵⁰ Nous avons ainsi contacté la responsable du département de l'accession à la propriété dans l'ancien, la coordinatrice copropriété et le responsable technique pour le patrimoine en vente.

Lorsque nous réalisons cet entretien avec la directrice départementale en mai 2021, la moitié des 205 logements mis en vente depuis sept ans ont alors été cédés. « *Le taux d'écoulement* », pour reprendre les termes de la directrice départementale est donc de « 47,8% ». 98 logements appartenant préalablement au bailleur ont été achetés par des particuliers. Or, parmi ceux-ci – d'après les données que nous livre la directrice départementale – les locataires occupants sont très minoritaires. Ils ne représentent que 15 logements, soit 15 % des ventes. La proportion des locataires HLM de l'organisme est assez similaire (18 % des ventes). En revanche, la part des acquéreurs venant d'un logement locatif privé est beaucoup plus importante (36 %). Elle est du même ordre de grandeur que la part des acquéreurs issu du parc HLM d'un autre organisme (31 %).

Graphique 2 : Statut d'occupation antérieur des 98 acquéreurs des logements HLM vendus à Belle Prairie fin 2020



Ces proportions ont sans doute beaucoup évolué depuis fin 2020. L'entretien que nous avons réalisé avec le responsable habitat 18 mois après l'échange que nous avons eu avec la directrice départementale a en effet fait apparaître une importante accélération des ventes après 2020. Alors que seule la moitié des logements du bailleur avait été vendus pendant les sept premières années de mise en vente (98 logements), il semblerait que cette proportion ait atteint les trois-quarts deux ans plus tard : 140 logements avaient été vendus fin 2022 d'après le responsable habitat. Les habitants que nous avons interrogés au cours du premier semestre 2023 nous ont tous fait part d'une même sensation d'accélération des ventes des logements de Magnus.

4. L'enquête de terrain

Après le premier entretien exploratoire réalisé avec la directrice départementale de Magnus en mai 2021 au stade du choix de nos terrains d'enquête à Cergy-Pontoise, nous avons donc eu plus d'éléments sur la copropriété en interrogeant le responsable habitat et la gestionnaire d'immeuble à l'automne 2022 quand nous avons définitivement sélectionné ce site pour réaliser une monographie.

Nous avons ensuite débuté l'enquête auprès des habitants à partir du mois de janvier 2023⁵¹. Pour cela, nous nous sommes directement rendus sur le terrain sans passer par l'intermédiaire de l'organisme HLM. Nous nous sommes promenés sur le site et nous avons essayé de visiter les différentes entrées des immeubles. Quand l'accès nous était permis, nous déposions une lettre explicative de notre démarche dans les boîtes aux lettres. Cela n'a occasionné aucun contact mais l'objectif de ce document était surtout de rassurer les habitants sur notre présence incongrue dans leur immeuble. Nous avons quelques fois toqué à certaines portes.

Le contact a globalement été facile à établir avec les habitants, notamment dans les halls des deux tours où le passage est fréquent – en particulier dans celle où se trouve la loge du gardien de la copropriété. Les habitants s'y arrêtent souvent pour discuter. Le gardien nous a ainsi été d'une grande aide, même s'il n'a pas servi directement d'intermédiaire. Cette technique d'approche nous a donc permis de réaliser assez aisément une dizaine d'entretiens avec des habitants de statuts différents (cf. tableaux suivants). Nous avons eu aussi un certain nombre d'échanges informels avec d'autres habitants qui nous ont aidés à comprendre les dynamiques sociales à l'œuvre sur la copropriété. C'est par ce patient travail de présence sur le terrain et ces relations tissées progressivement avec les habitants que nous avons finalement réussi à interroger le gardien de la copropriété et le président du conseil syndical qui n'apparaissaient pas au départ très enclins à nous répondre.

En revanche, il nous a été impossible de mobiliser pour notre enquête le personnel du syndic privé qui gère la copropriété. Nous avons pourtant démultiplié les initiatives de contact : par email, par téléphone portable, et même en sollicitant le syndicat professionnel auquel adhère le cabinet. Là encore, le président du conseil syndical comme le gardien n'étaient pas enclins à jouer les intermédiaires. Nous avons donc dû finalement renoncer à avoir le point de vue du syndic et à obtenir les sources documentaires concernant la gestion de la copropriété tels que le règlement de copropriété, les procès-verbaux des dernières assemblées générales et les annexes comptables. De même, le temps nous a manqué pour assister à une réunion de conseil syndical ou à une assemblée générale.

⁵¹ Cette enquête de terrain auprès des habitants a été coordonnée par Sylvaine Le Garrec, avec la participation de deux enquêtrices indépendantes qui sont venues soutenir l'équipe : Alice Kabriti et Alice Coutereel.

Tableau 32 : Statuts d'occupation des dix habitants interrogés

Statut d'occupation actuel Statut d'occupation précédent		Achat via l'organisme	Achat via un particulier	Primo- accédant	Fonction dans la copropriété
Propriétaire <i>Ancien locataire occupant</i>					
Propriétaire <i>Enfant locataire occupant</i>	1	1		1	
Propriétaire <i>Locataire HLM de l'organisme</i>					
Propriétaire <i>Locataire HLM autre organisme</i>	2	1	1	2	
Propriétaire <i>Locataire du parc privé</i>	1		1	1	
Propriétaire <i>Ancien propriétaire</i>					
Propriétaire ancien (Propriétaire avant la vente HLM)	5				1 PCS 1 Gardien
Locataire HLM	1				
Locataire privé					
TOTAL	10	2	2	4	2

Tableau 33 : Listes des dix habitants interrogés

Pseudonymes*	Ancienneté	Statut d'occupation actuel Statut d'occupation précédent	Achat via l'organisme	Fonction dans la copropriété
Christophe	2020 1984/ 2014	Gardien logé Fils de propriétaire ancien		Gardien de la copropriété
M. Merlin	1969	Propriétaire ancien		Président du Conseil Syndical
Mme Gautier	Début 1980's	Propriétaire ancienne		
M. Diaz	1988	Propriétaire ancien		
Mme Gibert	2013	Propriétaire ancienne		
Mme Da Silva	2001	Locataire HLM		
Mme Cornet	2016 1998	Propriétaire Enfant locataire occupant	OUI	
Mme Mabrouk	2018	Propriétaire Locataire HLM autre organisme	OUI	
M. Diarra	2022	Propriétaire Locataire HLM autre organisme		
Mme Sandu	2020	Propriétaire Locataire du privé		

* Il s'agit de noms fictifs visant à préserver l'anonymat des interviewés.

Statut	Pseudonyme	Genre	Tranche d'âge	Composition du ménage <i>(Enfants hors domicile)</i>	Situation professionnelle Interviewé /conjoint.e	Commune du logement précédent	Ancienneté dans la résidence	Rôle dans la gestion
Propriétaire, Enfant de locataire occupant	Mme Nathalie Cornet	F	40-50	Femme seule	Employé compagnie d'assurance	Carrières-sur-Seine (78)	25 ans (achat 2016)	
Propriétaire, Locataire HLM autre organisme	Mme Mabrouk	F	30-40	Couple avec 1 enfant	Professeur de sciences physique au lycée / Ouvrier du bâtiment	Cergy (95)	5 ans (achat HLM)	
Propriétaire, Locataire HLM autre organisme	M. Diarra	H	40-50	Couple avec 2 enfants	Employé accueil social d'urgence / Aide à domicile	Carrières-sous-Poissy (78)	1 an (achat particulier)	
Propriétaire, Locataire du privé	Mme Sandu	F	40-50	Couple avec 2 enfants	Femme de ménage / Entrepreneur dans le bâtiment	Osny (95)	3 ans (achat particulier)	
Propriétaire ancien (fils de)	Christophe	H	50-60	Famille monoparentale Homme avec 1 enfant <i>(1 enfant)</i>	Gardien de la copropriété	Pontoise (même résidence)	39 ans	Gardien Copro
Propriétaire ancien	M. Merlin	H	70 et plus	Couple <i>(2 enfants)</i>	Retraité (Kinésithérapeute) / NR	NR	54 ans	PCS
Propriétaire ancien	Mme Gautier	F	70 et plus	Femme seule	Retraîtée (Educatrice spécialisée)	Village Vexin (maison)	10 ans	
Propriétaire ancien	M. Diaz	H	70 et plus	Couple <i>(2 enfants)</i>	Retraité (informaticien) / retraîtée (NR)	Pontoise (même résidence)	35 ans	
Propriétaire ancien	Mme Gilbert	F	70 et plus	Femme seule <i>(3 enfants)</i>	Retraîtée (secrétaire médicale)	Pontoise (même résidence)	40 ans env.	
Locataire HLM	Mme Da Silva	F	50-60	Couple avec 2 enfants <i>(1 enfant)</i>	Electriciens pour la grande distribution	Les Mureaux (78)	22 ans	

PONTOISE - Chapitre 1. Des trajectoires socio-résidentielles différentes selon les statuts d'occupation

La diversité des statuts d'occupation dans une copropriété issue de la vente HLM ne se réduit pas à la simple dichotomie propriétaire / locataire que l'on observe dans une copropriété classique. Les différents processus d'achat inhérents à la vente HLM créent en eux-mêmes des sous-groupes au sein des propriétaires. On peut ainsi diviser ces derniers en deux grandes catégories : d'un côté ceux qui ont bénéficié de la vente HLM en achetant leur appartement auprès de l'organisme vendeur et de l'autre ceux qui ont acheté leur appartement à des particuliers aux conditions normales du marché et qui n'ont donc pas bénéficié de la vente HLM. On peut aussi ajouter à cette distinction une autre subdivision en différenciant parmi les bénéficiaires de la vente les anciens locataires HLM qui ont racheté leur propre logement, les anciens locataires HLM venus d'autres immeubles du parc social et les ménages issus du parc privé. A ces différentes sous-catégories s'ajoutent aussi les propriétaires qui ont mis en location leur logement – quelles que soient leurs modalités d'achat – et leur locataire. Et dans la copropriété de Pontoise-Colline, qui était déjà une copropriété mixte avant la vente HLM, il faut en outre prendre en compte un autre sous-groupe : ceux que nous avons appelés les « propriétaires anciens » et qui ont acheté avant que l'organisme HLM ne mette en vente ses propres logements.

Ces différentes catégories sont-elles vraiment dotées de sens pour les habitants de Belle Prairie ? Ces différents statuts d'occupation, complexifiés par les différentes modalités d'achat, créent-ils différents statuts résidentiels perçus comme tels par les habitants de la copropriété ? Ces statuts résidentiels jouent-ils un rôle dans la façon dont les habitants se qualifient eux-mêmes et se perçoivent entre eux ?

Avant d'appréhender les relations concrètes que les ménages tissent entre eux au sein du système de gestion de la copropriété (Chapitre 3) et au sein du système de voisinage de la résidence (Chapitre 4), nous nous demanderons dans ce premier chapitre si ces statuts résidentiels ont une épaisseur sociale qui dépasse la simple étiquette. Dans ce sens, nous vérifierons si on peut associer chacun de ces statuts résidentiels à un profil de ménage et à un type de trajectoire résidentielle.

Nous étudierons ainsi les points communs entre les « propriétaires anciens » (2.), les caractéristiques qui rassemblent les ménages qui étaient locataires HLM avant la vente (3.) – qu'ils aient ou non acheté leur logement – et les ressemblances qui réunissent « les nouveaux copropriétaires » (4.) venus de l'extérieur et ayant acheté à l'organisme HLM ou à un particulier. Mais avant cela et pour bien comprendre la complexité de tous les profils, il nous faut revenir sur l'histoire de cette résidence (1.). Bien avant la vente HLM et même bien avant de devenir une copropriété mixte, Belle Prairie eut un autre statut : l'ensemble immobilier a été produit et commercialisé par une coopérative d'habitation. Et cette histoire singulière a dessiné un peuplement et des trajectoires résidentielles tout à fait particulières en amont de la vente HLM.

1. Une coopérative HLM devenue copropriété en 1974

1.1. Un ensemble immobilier produit et commercialisé par une coopérative HLM

L'ensemble immobilier Belle Prairie a été construit à partir de 1968⁵² par une société coopérative d'HLM, qui a produit et commercialisé les logements de la résidence, selon un dispositif de location-attribution ou de location-coopérative, mécanismes coopératifs répandus après-guerre et supprimés en 1971.

- La formule de location-attribution visait à favoriser l'accession à la propriété de familles de condition modeste. Le ménage souscrivait au capital de la coopérative à hauteur du prix de revient de son logement, sous la forme d'un versement initial de 20 % complété par des versements réguliers durant toute la durée du prêt consenti par la coopérative HLM. A cela s'ajoutait un loyer mensuel qui couvrait les charges d'exploitation et les intérêts d'emprunt. En contrepartie, le ménage bénéficiait du droit de jouissance de son logement et en devenait pleinement propriétaire dès le remboursement intégral du prix de revient définitif⁵³.
- La formule de location-coopérative⁵⁴ s'adressait aux ménages « ne pouvant pas ou ne désirant pas à accéder à la propriété tout en étant disposées à consentir pour se loger un certain effort financier »⁵⁵. Dans ce cas, le ménage souscrivait au capital de la coopérative à hauteur de 15 % du prix de revient de son logement puis s'acquittait d'un loyer destiné à assurer l'équilibre financier de l'opération. Son droit de location, conféré par la possession d'actions, était transmissible en cas de décès et cessible entre vifs.

En 1965, ces deux formules font l'objet d'une réglementation qui oblige les sociétés coopératives d'HLM à se spécialiser soit dans la location-attribution, soit dans la location coopérative⁵⁶. N'ayant pas pu consulter d'archives concernant la copropriété Belle Prairie, nous ne savons pas lequel de ces deux systèmes a prévalu à sa construction. Néanmoins, le président du conseil syndical, coopérateur d'origine, a employé le terme de « location coopérative » et ce qu'il décrit est cohérent avec cette formule. L'existence d'un règlement de copropriété antérieure à la construction⁵⁷ pourrait cependant donner à penser qu'il s'agissait plutôt de location-attribution puisqu'elle montre que l'ensemble immobilier était destiné à devenir une copropriété⁵⁸, mais il est fort possible que l'établissement d'un règlement de copropriété eût cours aussi dans les ensembles immobiliers en location coopérative.

En 1971, l'ensemble de ce système sur lequel s'appuyaient les coopératives d'HLM est mis à mal. La loi du 16 juillet 1971 met brutalement fin à la location-attribution et à la location-coopérative. Les opérations de location attribution réalisées peuvent être menées à leur terme tandis que la location coopérative est

⁵² D'après le registre d'immatriculation des copropriétés, le règlement de copropriété date du 25/09/1968. Le répertoire locatif des logements des bailleurs sociaux (RPLS) mentionne 1970 comme date de construction. Ces dates concordent avec le témoignage de M. Merlin qui a emménagé en 1969 alors que la résidence était en cours de construction.

⁵³ FNSCOP HLM, 2008.

⁵⁴ Cette formule est introduite seulement à partir de la loi du 10 septembre 1947 et encadrée par la circulaire Chochoy en 1956 (FNSCOP HLM, 2008).

⁵⁵ FNSCOP HLM, 2008, p 54.

⁵⁶ Décret du 11 novembre 1965 (*ibid.*)

⁵⁷ Le règlement de copropriété est daté du 25/09/1968 – d'après le registre d'immatriculation des copropriétés – alors que les immeubles ne sont toujours pas achevés en 1969.

⁵⁸ Les ensembles de logements collectifs construits par des coopératives HLM selon le système de la location-attribution avaient en effet vocation à devenir des copropriétés dès la première attribution.

supprimée avec effet immédiat : « Les sociétés de location coopérative sont contraintes à se transformer en société anonymes » et à « vendre ou remettre en location simple les ensembles réalisés »⁵⁹.

1.2. Le témoignage d'un coopérateur d'origine devenu copropriétaire en 1974

C'est grâce au témoignage du Président du Conseil Syndical, coopérateur dès l'origine et aujourd'hui copropriétaire, que nous avons pu reconstituer cet historique et ses répercussions tout à fait particulières sur le peuplement initial de la résidence Belle Prairie. Les professionnels en charge de la gestion pour le compte du bailleur HLM ne sont pas porteurs de cette mémoire.

Monsieur Merlin, est venu habiter la résidence en 1969 « *au tout début* ». La construction n'était pas terminée. : « *il n'y avait que les deux tours* ». Les bâtiments de quatre étages n'étaient pas encore sortis de terre. « *Rien n'était construit. C'était des champs.* ». Comme tous les autres habitants d'alors, monsieur Merlin a emménagé dans son appartement en tant que locataire coopérateur selon les mécanismes que M. Merlin décrit de la façon suivante :

« C'était la location coopérative. On y entrait avec une action. On versait une somme qui était une action. Cela donnait droit à un logement et on avait un loyer fixe pour 40 ans » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

M. Merlin se souvient très bien des lois qui mettent fin à ce système au début des années 1970, puisqu'en conséquence, tous les coopérateurs de la résidence Belle Prairie se voient dans l'obligation de changer de statut résidentiel en 1974. D'après son témoignage, les locataires coopérateurs ont alors le choix entre trois options : acheter leur appartement et devenir copropriétaires, rester locataires en bénéficiant d'une option d'achat selon « *certaines modalités* » ou devenir locataires à part entière de l'organisme de logement social qui a désormais adopté le statut de société anonyme (SA).

« Comme le patron des locations coopératives est parti avec la caisse, Albin CHALANDON, en 1972, a supprimé les coopératives d'HLM. Nous avons donc eu une offre possible d'achat de nos appartements, qui a été faite en 1974. Il y a des copropriétaires qui ont acheté, d'autres qui étaient en option d'achat – mais avec certaines modalités – et d'autres qui restaient locataires. Dans la troisième option, l'action restait comme avoir à payer sur les futurs loyers et après cela se transformait en loyer sous contrat de location ». (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

En 1974, la résidence gérée jusque-là par la coopérative HLM qui l'avait construite devient une copropriété à part entière. Cependant, l'organisme HLM devenu société anonyme HLM reste propriétaire d'une grande majorité des logements. M. Merlin est l'un des coopérateurs qui a souscrit dès 1974 à l'option d'achat « *avec un crédit sur 15 ou 20 ans* ». D'après ses souvenirs, ils ont été peu nombreux à faire ce choix sur les 319 ménages de la copropriété :

« Je n'ai plus ces chiffres-là en tête, mais on va dire qu'il y a eu... je sais pas... une cinquantaine, ou soixantaine de gens qui ont choisi l'option d'achat tout de suite » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Quarante ans plus tard, en 2012, au moment où la vente HLM est autorisée, le nombre de logements locatifs sociaux domine toujours largement celui des logements détenus par des propriétaires particuliers.

⁵⁹ FNSCOP HLM, 2008, p 55.

La SA HLM possède alors 205 logements⁶⁰, soient les deux tiers des 319 lots d'habitation que compte au total la copropriété⁶¹.

1.3. Un peuplement longtemps stable : une forte proportion d'habitants âgés.

M. Merlin est le seul coopérateur d'origine que nous ayons interviewé⁶². D'après son témoignage, la fin prématurée du système coopératif en 1974 n'a pas créé de rupture dans le peuplement de la résidence. Selon lui, après cette date, se sont déroulées de « *nombreuses années sans nouvelles ventes* ». Les copropriétaires comme les locataires HLM sont restés stables.

Cette stabilité du peuplement d'origine est soulignée par nos différents interlocuteurs. Avant que nous entrions sur le terrain, la gestionnaire d'immeuble du bailleur social avait déjà insisté sur le profil âgé et retraité des locataires HLM de cette résidence.

« En 2014⁶³, le profil des locataires, c'était un peu de tout. C'était déjà plutôt âgé. La majorité étaient des retraités, des familles dont les enfants sont grands » (Gestionnaire d'immeuble, organisme HLM)

Cela nous a été confirmé sur le terrain. Au cours de nos visites, nous avons arpenté la résidence Belle Prairie en tous sens à la recherche de personnes à interviewer. Nous avons sillonné le parking en plein air. Nous avons essayé de visiter chacune de ses cages d'escaliers – plus d'une vingtaine au total. Nous avons profité de ses vastes espaces verts pour nous promener, prendre des notes ou simplement nous reposer. Nous avons passé aussi plusieurs heures dans les halls d'entrée des deux tours, propices aux rencontres, en particulier dans la tour qui accueille la loge du gardien de la copropriété.

Ces observations nous ont donné l'occasion de constater par nous-mêmes l'importance des personnes âgées – voire très âgées – parmi les habitants de la résidence. Cette caractéristique se reflète d'ailleurs au sein notre échantillon d'habitants interrogés. Toutes les personnes interviewées qui ont acheté leur appartement avant que soit déclenchée la vente HLM en 2014 sont à la retraite et âgées de 70 ans et plus.

Les locataires HLM rencontrés dans les espaces communs correspondent aussi à ce profil. En dehors de Mme Da Silva – seule locataire à nous avoir reçus chez elle pour un entretien, les six autres locataires HLM avec lesquelles nous avons discuté dans les parties communes sont toutes des dames âgées, voire très âgées. Malgré quelques mots échangés qui nous ont permis connaître entre autres leur statut d'occupation et leur grande ancienneté sur la résidence, aucune n'a accepté d'entretien.

Lors de nos échanges informels, le gardien – Christophe – nous a aussi confirmé la présence au sein de la copropriété de « *beaucoup beaucoup de personnes âgées* » qu'il aime appeler « *mes anciens* ». Christophe a lui-même grandi dans la résidence. Ses parents ont acheté un appartement en 1984 et sa mère y vit

⁶⁰ Chiffres communiqués lors des entretiens réalisés auprès de la Directrice Départementale et du Responsable Habitat de l'Organisme HLM et confirmé par le tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP réalisé par la Direction Départementale des Territoires du Val d'Oise mis à jour au 01/01/2020.

⁶¹ D'après les données du registre d'immatriculation des copropriétés (le bailleur ne nous a jamais précisé ce chiffre). Nous n'avons pas de données sur les tantièmes que cela représente, mais il ne fait aucun doute que le bailleur reste majoritaire pour le paiement des charges et les votes en assemblée générale.

⁶² C'est le seul coopérateur qui nous a accordé un entretien mais nous avons eu des échanges informels dans les parties communes avec des copropriétaires et des locataires HLM qui étaient aussi, vraisemblablement, des coopérateurs d'origine puisqu'ils nous ont dit avoir emménagé « depuis le début » ou avant 1972.

⁶³ La gestionnaire d'immeuble est en poste sur ce site depuis 2014, date à laquelle se sont arrêtés d'après elle les attributions de logements locatifs sociaux sur cette résidence.

toujours. Il souligne que ce la forte proportion de personnes âgées apporte un certain « *calme* » au sein de la résidence mais que ce contexte est tout de même très particulier car il se passe rarement un mois sans qu'il y ait un décès. « *Je perds une personne par mois* » nous dit-il. Cette fréquence des décès ou des départs en maison de retraite a aussi été soulignée par les anciennes copropriétaires que nous avons interrogées.

« C'est vrai qu'il y a beaucoup de personnes beaucoup plus âgées que moi qui sont parties en EPHAD ou qui sont mortes. À mon étage, j'ai M. et Mme X. qui sont partis, Mme Y au deuxième est décédée. Mme Z est partie, elle était à mon étage. Sur l'immeuble, tout en haut, elle est partie aussi, tous les gens d'un certain âge... » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

1.4. Une stabilité résidentielle favorisée par l'origine coopérative ?

On peut supposer que les modalités spécifiques de production et de commercialisation de la résidence – selon le système coopératif – ont directement contribué à la forte stabilité résidentielle des anciens copropriétaires et des locataires HLM.

Une première observation s'impose au regard de cette histoire particulière. Les trajectoires d'accès au logement des premiers locataires HLM de cette résidence sont en effet très singulières au regard des mécanismes d'attribution actuels du logement locatif social. Coopérateurs au même titre que les premiers copropriétaires, leur entrée dans le parc HLM n'est pas le résultat d'une sélection de leur dossier par une administration, pouvant sembler aléatoire. D'après le témoignage de M. Merlin sur sa démarche de souscription à la coopérative d'HLM, on peut en effet penser qu'ils ont joué une part plus active dans le choix de leur logement que les locataires HLM ordinaires. M. Merlin a est en effet devenu coopérateur en voyant une publicité sur l'opération alors qu'il se rendait en 1969 à son entretien d'embauche à l'hôpital voisin – où il exercera une partie de sa carrière en tant que kinésithérapeute. Les mécanismes de commercialisation qu'il décrit sont plus proches de la promotion immobilière privée que des attributions de logements sociaux.

« Je passais sur la route et j'ai vu deux pancartes : "centre hospitalier" et "appartements à louer". J'ai dit : "si j'ai un poste, ça fera un appartement, tout va être très bien". Voilà, c'est comme ça. J'ai vu l'affiche, c'était sûrement la coopérative d'HLM qui avait fait cette publicité. Et puis on a eu une réunion en mairie » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

En outre, accéder au logement à travers les mécanismes coopératifs de l'époque, c'était s'engager dans un statut résidentiel hybride entre la location et l'accession qui projetait d'emblée sur le long terme. M. Merlin parle ainsi d'un loyer fixe garanti sur une période de 40 ans. La fin du statut coopératif en 1974 préserve cette vision sur le temps long puisque ceux qui deviennent propriétaires souscrivent à des prêts immobiliers et ceux qui louent voient leurs actions converties en avoirs sur leurs futurs loyers.

Par ailleurs, souscrire au capital d'une coopérative HLM pour se loger induit un rapport à l'immeuble en construction que l'on ne trouve ni dans la promotion immobilière privée ni dans la location HLM classique. Qu'il ait souscrit à un contrat de location-attribution ou de location-accession, le coopérateur devenait associé de la coopérative. En ce sens, il faisait juridiquement partie de la maîtrise d'ouvrage de l'opération immobilière et pouvait même siéger au conseil d'administration de la coopérative. Cette dernière s'inscrivait en outre en dehors d'une logique de profit.

On retrouve bien dans les propos de M. Merlin une vision particulière du patrimoine qu'il a acquis et du soin qu'il souhaitait y apporter. Pour lui, c'est justement une vision qui n'a plus cours aujourd'hui,

maintenant que le logement s'est marchandisé et que l'accession à la propriété est devenue un mode de spéculation comme un autre.

« La philosophie de vie a vraiment beaucoup changé dans les résidents. Ce n'est plus je constitue un patrimoine pour ma tranquillité à la retraite... et pour transmettre à mes enfants ce patrimoine qui, si j'entretiens la résidence, aura pu fructifier. Ce n'est plus le cas. Non. Non, non. C'est pareil dans les autres résidences à côté (...). Certains achètent pour relouer. C'est pour faire du business. Ça n'est pas pour créer une communauté de résidents stables. »

1.5. Des logements et un environnement de qualité

On peut aussi supposer que la production de la résidence par une coopérative HLM a garanti une certaine qualité de conception et de construction qui a également favorisé la stabilité des habitants⁶⁴. Tous les interviewés soulignent en effet la qualité des logements – que nous avons-nous même pu constater. Les appartements sont grands et les pièces sont spacieuses. La plupart de nos interviewés habitent dans des T4 dont ils évaluent la surface autour de 90m² ⁶⁵. Les appartements sont en outre dotés d'éléments de confort qu'on ne trouve plus aujourd'hui dans le neuf tels qu'une grande entrée et des placards intégrés (Le Garrec, Leroy, 2023). Ils bénéficient d'un balcon et d'une double orientation et sont même traversants dans les bâtiments de quatre étages. Chaque logement est par ailleurs assorti d'une cave et d'un emplacement de parking en sous-sol, ou plus exceptionnellement en surface ou encore sous la forme d'un garage. Les parties communes sont également généreuses, en particulier les espaces verts et les grands halls d'entrée qui desservent les deux tours.

Le quartier a lui aussi de nombreux atouts qui ont certainement joué en faveur de la stabilité résidentielle des habitants de la copropriété. La résidence est entourée de différents établissements scolaires qui ont « *bonne réputation* »⁶⁶ et qui permettent aux enfants de suivre toute leur scolarité à cinq minutes à pied de chez eux, depuis l'école maternelle jusqu'au lycée. Un centre commercial doté d'une grande surface Leclerc est accessible à pied et quelques minutes plus loin la zone commerciale d'Osny offre l'accès aux grandes enseignes les plus populaires : Lidl, Leroy Merlin, Action... Le quartier est également doté d'équipements publics très divers : un théâtre, une maison de quartier, une piscine, différents centres sportifs et le grand centre hospitalier René Dubos de Pontoise. Auparavant, il y avait même une supérette et des petits commerces non loin de la résidence : Librairie, Tabac, Coiffeur, Boulangerie. Mais ceux-ci ont peu à peu fermé au grand regret des ménages qui les fréquentaient.

« L'école, le collège, le lycée, c'est une mini ville dans la ville. La piscine, la maison de quartier, le théâtre, l'hôpital, c'est une mini-ville dans la ville. C'est ça qui est bien, c'est ça qui est royal chez nous. » (Christophe, gardien, fils de propriétaire ancien).

« C'est calme, c'est bien. Pontoise, c'est bien. Il y a le collège, le lycée et l'école maternelle, école primaire. C'est pratique. Leclerc est à 10 minutes à pied. Notre résidence, c'est pratique. La pharmacie est là, à deux minutes Il y a plein de choses ici. Autour de nous, il y a plein de choses. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

⁶⁴ D'après le Responsable Habitat de l'organisme HLM et les fichiers RPLS, le financement d'origine serait du (HLM ordinaire).

⁶⁵ Cela est confirmé par les données déclarées au sein du RPLS.

⁶⁶ Ce qualificatif avancé par la gestionnaire d'immeuble travaillant pour l'organisme HLM nous a été confirmé par les entretiens. Toutes les familles que nous avons interviewées ont scolarisé leurs enfants dans ces établissements et en ont une vision positive. Christophe, qui a grandi dans la résidence, les a également fréquentés et son fils est actuellement au collège en face de la copropriété.

Au-delà de ces équipements de proximité, le quartier est aussi décrit par nos interviewés comme étant très bien desservi, grâce à un réseau de bus. De ce fait, toutes les aménités du centre historique de Pontoise, de la ville nouvelle de Cergy-Pontoise et même de Paris – via la gare de Pontoise – sont facilement accessibles. Plusieurs de nos interviewés travaillent ou ont travaillé à Paris. Et sans aller jusque-là, la ville nouvelle offre aussi de nombreuses opportunités d'emploi. C'est en outre un quartier très vert, situé aux Portes du Vexin, à la limite Nord de la zone urbanisée de la Ville nouvelle en lisière de la campagne.

« C'est la tranquillité, le quartier est pas mal. On accède aux magasins pas loin, on peut être en pleine nature pas loin, on n'est pas loin de Paris. Il y a plein d'activités. Sur Pontoise, il y a plein d'activités : il y a du théâtre, du cinéma, des restaurants. C'est assez complet. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

1.6. Une certaine homogénéité sociale entre anciens copropriétaires et anciens locataires HLM

Nos observations nous conduisent à penser que la production et la commercialisation initiale de l'ensemble immobilier par une coopérative HLM a également contribué à instaurer d'emblée une certaine homogénéité sociale au sein de la copropriété, par-delà ses différents statuts d'occupation. En effet, qu'ils soient devenus copropriétaires ou locataires sociaux lors de la dissolution de la coopérative HLM en 1974, **les habitants initiaux de Belle Prairie étaient tous issus d'un même processus d'accès au logement et d'un même statut résidentiel : celui de coopérateur.** Ce statut était destiné à un profil-type de ménage : des jeunes familles de conditions modestes mais pouvant tout de même consentir un effort financier sous la forme d'un apport permettant de souscrire au capital de la coopérative.

D'après les entretiens que nous avons menés, il semblerait que cette homogénéité sociale ait été entretenue par la suite, non seulement par la stabilité résidentielle de la population, mais aussi par les mécanismes spécifiques d'attribution des logements de la SA d'HLM qui a succédé à la Coopérative d'HLM d'Ile-de-France et est restée propriétaire des logements locatifs sociaux de la copropriété. Les différents locataires HLM interrogés nous ont en effet tous dit qu'ils avaient obtenu leur logement par le biais de leur employeur, ce qui laisse supposer que la SADIF fonctionnait en lien étroit avec le secteur du 1% logement et que les attributions de ses logements HLM – en tout cas dans cette résidence – étaient destinées en priorité à des salariés détenteurs d'un emploi stable dans des entreprises de plus de 20 employés.

Plusieurs témoignages décrivent en effet les anciens copropriétaires et les anciens locataires HLM comme appartenant à un même groupe, considéré d'autant plus homogène que leurs profils contrastent avec les « nouveaux » habitants, que ces derniers soient copropriétaires ou locataires de bailleurs privés.

« Généralement, ça se passe bien entre locataires et propriétaires. Franchement il n'y a rien. C'est tranquille. C'est familial. Les gens prennent soin des uns des autres. Ils se connaissent depuis des années. C'est une mentalité à la française. Il y a des relations de voisinage autant entre copropriétaires qu'avec les locataires » (Gestionnaire d'immeuble, organisme HLM)

« Il y a un gros trou, mais le trou c'est pas vraiment entre copropriétaires et locataires. En fait, il y a plusieurs groupes humains. D'abord, il y a les propriétaires, qui sont des petits bourgeois à la con comme moi qui astiquent leur voiture le week-end et qui parlent de leurs enfants, enfin plutôt de leurs petits-enfants même. Ensuite, il y a des locataires de Magnus qui sont des vieux locataires, d'anciens ouvriers arrivés à la retraite. Et après, il y a tous les nouveaux arrivants, qui eux, sont intégrés à aucun groupe. (...) Il y en a qui ont acheté. Globalement, ce sont des jeunes couples, qui ont des enfants. Mais ils ne font pas partie d'un groupe » (M. Diaz, ancien copropriétaire).

2. Les propriétaires anciens : une propriété d’ancrage

Nous avons interviewé cinq anciens copropriétaires. Parmi eux, seul M. Merlin a été coopérateur dès la construction de la résidence, les autres ont acheté plus tard, à des particuliers, lorsque la coopérative s’était déjà transformée en copropriété.

Les parents de Christophe, le gardien de la copropriété, ont acheté leur appartement en 1984. Les parents de Mme Gautier sont devenus propriétaires d’un deux pièces dans la copropriété dans les années 1980. Ils l’ont ensuite revendu pour acheter un quatre pièces dans le même bâtiment au milieu des années 1990. M. Diaz a d’abord emménagé comme locataire HLM en 1988. Il a acheté quatre ans plus tard, en 1992, un autre appartement en vente dans son immeuble. Mme Gibert a acquis son logement beaucoup plus récemment, en 2013, juste un an avant que se déclenche la vente HLM.

2.1. Une copropriété de classes moyennes en lien avec l’hôpital

Les trajectoires sociales et résidentielles des trois ménages les plus anciens font apparaître un lien fort entre la résidence et la présence voisine du centre hospitalier de Pontoise⁶⁷. M. Merlin, rappelons-nous, a intégré la coopérative HLM qui a construit la résidence en voyant une affiche publicitaire vantant cette opération immobilière alors qu’il se rendait en 1969 à son entretien d’embauche à l’hôpital pour y commencer sa carrière de kinésithérapeute. Quand ils décident d’acheter leur appartement à Belle Prairie en 1984, les parents de Christophe travaillent également au centre hospitalier, au sein de l’Etablissement français du sang. Dans le même temps, Mme Gautier, occupe le deux-pièces qu’ont acheté ses parents comme « *pied à terre* ». Elle travaille elle aussi à l’hôpital, comme secrétaire médicale. Mme Sandu – nouvelle propriétaire – nous racontera que c’est aussi à l’hôpital de Pontoise qu’elle a rencontré le vendeur de l’appartement qu’elle a acheté en 2020. Il s’agissait du cardiologue qui soignait son père.

2.2. Des trajectoires sociales et professionnelles stables voire ascendantes pour les plus anciens

Outre leur lien avec l’hôpital et les professions médicales, ces trois ménages les plus anciens ont en commun d’avoir tous suivi des trajectoires professionnelles très stables, et même ascendantes pour M. Merlin. Mme Gautier a été secrétaire médicale à l’hôpital de Pontoise jusqu’à sa retraite en 2005 et les parents de Christophe ont « *fait trente ans ensemble de transfusion* ». M. Merlin quant à lui « *connu toute l’évolution de l’hôpital et du nouvel hôpital* ». Avant d’en partir pour prendre la direction à Paris de l’école de kinésithérapie où il a fait ses études, il était devenu « *surveillant de service de soins* » et bénéficiait du statut de « *cadre de santé* ». Il a également acheté un deuxième appartement dans la copropriété pour exercer en libéral. Il a pris sa retraite de praticien en 2005. « *Resté enseignant depuis* », il a « *enseigné en Belgique, en Suisse, au Luxembourg, au Canada et au Vietnam* ».

Leur accession à la propriété à travers l’achat à Belle Prairie s’inscrit complètement dans cette trajectoire sociale et professionnelle ascendante. Elle en est une des composantes. Comme on l’a vu, M. Merlin initie

⁶⁷ Inauguré en 1935, le centre hospitalier de Pontoise se développe à partir de 1965 (<https://www.ville-pontoise.fr/900-ans-de-tradition-hospitaliere-pontoise>, consulté le 27/02/2024). Appelé centre hospitalier René Dubos depuis 1983 (ibid.), il a été réuni en 2023 avec deux autres établissements hospitaliers au sein de l’hôpital NOVO (Nord Ouest Val d’Oise) (<https://hopital-novo.fr/ch-pontoise/presentation/> consulté le 27/02/2024)

son projet de souscription à la coopérative le jour même de son premier entretien d'embauche qui marque le début de sa carrière de kinésithérapeute. L'emploi stable qu'il décroche ce jour-là à l'hôpital de Pontoise lui permet d'accéder pleinement à la propriété de son appartement quatre ans plus tard.

La trajectoire de Mme Gautier au sein même de la copropriété symbolise aussi matériellement une progression, même si c'est plus son père qu'elle-même qui en est à l'initiative. Les parents de Mme Gautier étaient commerçants à Pontoise et habitaient un « *pavillon classique* » au Sud de la ville nouvelle, à Eragny. Mme Gautier a travaillé un peu dans leur magasin avant de devenir secrétaire médicale à l'hôpital de Pontoise une fois achevées ses études de secrétariat à Paris. En lien avec cet emploi, ses parents lui achètent dans les années 1980 un deux-pièces à Belle Prairie pour lui servir de « *point de chute* » alors qu'elle habite toujours avec eux à Eragny. Huit ans plus tard, son père lui dit : « *on peut prendre plus grand, on va prendre plus grand* ». Il avance alors l'argent pour acquérir un quatre-pièces dans le même immeuble : sa fille n'a pas à faire de crédit. L'appartement qu'il achète est en très mauvais état. Ayant travaillé dans le bâtiment avant d'être commerçant, il « *était habile de ses mains, il travaillait bien* ». Petit à petit, il refait lui-même tout l'appartement « *en entier* » : les sols, le papier peint, la peinture et même les meubles de la cuisine aménagée car « *il travaillait le bois* ». Mme Gautier « *fait confiance à son père* » : « *Il a dit que c'était logeable, que c'était bien orienté. C'est vrai, j'ai le soleil sans arrêt. Et puis, il y avait plus d'espace* ». Pour autant, Mme Gautier n'habite pas tout de suite ce logement. Elle le laisse inoccupé pendant au moins cinq ans pour vivre chez ses parents qu'elle aide face à la vieillesse et à des problèmes de santé. Au décès de son père, elle intègre cet appartement avec sa mère pour qui la vie est devenue difficile dans le pavillon en raison de problèmes de mobilité.

Pour les parents de Christophe, l'achat d'un quatre pièces à Belle Prairie représente également la consécration de leur parcours familial et résidentiel. La mère de Christophe vient d'une « *ancienne famille de Pontoise* ». Elle rencontre son futur mari alors qu'elle est cantinière au lycée où ce dernier est interne. Ils ont rapidement un premier enfant, Christophe, qui naît en 1969. Le couple habite alors un petit logement dans un immeuble ancien derrière la gare de Pontoise. Les premières années semblent difficiles : les situations professionnelles de l'un et de l'autre sont instables et Christophe est gardé par sa grand-mère qui habite un logement social près du centre hospitalier. C'est finalement autour de cet hôpital que tout va se résoudre : les parents de Christophe sont tous les deux recrutés à l'Etablissement Français du sang, ils se voient attribuer eux aussi un logement social à deux pas et donnent naissance à un deuxième enfant. Cette nouvelle stabilité leur permet quelques temps plus tard d'envisager l'accession à la propriété. Leurs deux enfants ont alors sept et quatorze ans. Ils envisagent d'abord d'acheter un « *pavillon* » mais préfèrent finalement rester dans le quartier pour profiter de la proximité de leur travail et de tous ses équipements.

« Mes parents sont arrivés ici en 1984. Ils envisageaient d'acheter. Tous les deux travaillaient, et ils ont eu une fille et un garçon. Moi j'avais 14 ans et ma sœur 7 ans. Et puis, ils se disent : "tiens, on va aller à Gisors pour acheter un pavillon". Et de là, ma mère, n'ayant pas le permis, mon père a dit : "Ouais, mais on n'a pas exactement les mêmes horaires". Oui, quand on commence à six heures et demie du matin pour aller faire des collectes de sang... Donc, ils se sont dit : "OK, c'est bien un pavillon, mais bon, c'est peut-être pas une bonne idée. Et puis c'est loin, et puis les mêmes, ça va les changer. Il vaut mieux qu'ils restent dans leur école, avec leurs copains et tout ça..." »
(Christophe, gardien, fils de propriétaire ancien)

2.3. Une accession sécurisée pour les « anciens » plus récents

M. Diaz et Mme Gibert ont acheté plus tard, respectivement en 1992 et en 2013. Eux n'ont pas de lien explicite avec l'hôpital de Pontoise. Comme les trois ménages précédents, ils appartiennent actuellement aux franges stables des classes moyennes et font preuve en outre d'un certain capital scolaire et culturel. Néanmoins, ils ont tous deux connus – dans des configurations différentes – des ruptures biographiques et des épisodes brutaux de déclassement semblant aujourd'hui relativement conjurés, du moins en partie. L'achat de leur appartement à Belle Prairie est un élément central dans la sécurisation de leur parcours suite aux épreuves vécues.

Dans son pays d'origine – dont il préfère taire le nom⁶⁸ – M. Diaz a reçu « *une éducation anglaise* » et avait initié une carrière « *d'ingénieur en aéronautique* » avant d'être brutalement contraint à émigrer vers la France avec sa femme à la fin des années 1970⁶⁹. Ils arrivent alors dans la région lyonnaise. Sans maîtriser le français et visiblement sans ressources, M. Diaz doit rapidement trouver une source de revenus. Son « *premier travail* » consiste alors à « *sortir les poubelles* » dans une cité d'habitat social à Bron.

« Je ne parlais pas français et il fallait bien que je trouve un travail, donc j'ai fait ça (...) Je n'étais pas gardien, le gardien c'était le chef. Moi j'étais dans son équipe. J'avais trois bâtiments et j'étais responsable de l'entretien. C'était dans le logement social. Ces gens-là ne le savaient pas, mais ils pouvaient se payer le luxe d'avoir un ingénieur en aéronautique pour vider leurs poubelles... » (M. Diaz, ancien copropriétaire).

Après cette expérience, M. Diaz réussit à « *se trouver un travail tranquille* », en tant qu'« *ingénieur aussi* » mais « *dans l'informatique* » cette fois. Venant de l'étranger, il n'était pas possible pour lui de réintégrer le secteur aéronautique⁷⁰. L'emménagement de la famille à Pontoise, en 1988, dans un logement de la SADIF obtenu par le 1% logement via son employeur lyonnais correspond à une première stabilisation de son parcours en France après le profond bouleversement de l'exil dix ans auparavant.

« A Lyon, on était locataires. Mais dès que j'ai été stabilisé dans mon entreprise à Lyon, c'est là qu'ils m'ont envoyé à Paris pour créer une antenne parisienne de la société. Donc on a eu un logement ici en location par le 1% patronal. On était locataire de la SADIF. Et là j'ai pu commencer à mettre de côté pour acheter »

Tandis que la trajectoire professionnelle de M. et Mme Diaz se confortent pour chacun dans un « *travail tranquille* » correspondant à leurs aspirations, l'accession à la propriété apparaît pour le couple comme la dernière étape indispensable à franchir pour se sentir véritablement en sécurité dans leur nouveau pays. Quatre ans seulement après leur emménagement à Belle Prairie en tant que locataire HLM, M. et Mme Diaz achètent en 1992 un quatre-pièces en mauvais état mis en vente dans leur immeuble, à un prix très avantageux. Aujourd'hui à la retraite, ils habitent toujours ce logement où on grandit leurs deux enfants.

« Notre préoccupation, c'était avant tout celle de nous implanter en tant que famille. Avoir un toit stable au-dessus de la tête. C'était ça notre objectif principal... Et puis, ça a été une décision très rapide, parce qu'on voulait profiter de l'opportunité d'achat. C'était une opportunité d'achat ponctuelle, il fallait sauter sur l'occasion. Parce que l'ancien propriétaire, c'était une famille qui avait beaucoup de problèmes légaux. Et ils avaient fait beaucoup de dégâts à l'intérieur de l'appartement. C'était une dame veuve et elle devait vendre pour payer une dette, donc ils

⁶⁸ « Je viens de très loin. De très loin Voilà. Vous voyez, il n'y a pas de drapeau là affiché au mur ».

⁶⁹ D'après les dates de son récit et l'indice donné par la langue espagnole qu'il parle avec sa femme, nous supposons que M. Diaz a fui la dictature militaire qui s'est emparée du pouvoir en Argentine en 1976.

⁷⁰ « Non, parce qu'avant d'arriver en France, dans l'aéronautique, je travaillais sur des choses très pointues et disons assez "touchy". Et comme c'est un secteur assez sensible, c'est interdit de travailler dans l'aéronautique à l'étranger » (M. Diaz, ancien copropriétaire)

vendaient pas cher parce qu'ils avaient calé le prix sur la dette qu'ils devaient rembourser. Bon après, il fallait pas être regardant sur l'état de l'appartement. Mais bon, nous, ça nous allait, parce qu'on savait qu'on pourrait faire des travaux. On savait qu'on pourrait du carrelage, faire la cuisine, faire les peintures, le papier peint. On était dans une dynamique. On était jeunes. On se croyait forts. » (M. Diaz)

Aujourd'hui, âgé d'environ 70 ans, M. Diaz est satisfait que cet achat l'ait « empêché de payer des loyers pendant des années » et il voit toujours cette accession à la propriété comme un gage de sécurité – cette fois face aux risques du grand âge : « c'est vrai que c'était aussi un petit investissement pour nos vieux jours... parce que si on doit aller en EPHAD, ben c'est ce logement qui va nous le payer ». Mais au-delà de ces arguments rationnels, être propriétaire de son logement apparaissait comme une évidence pour M. Diaz comme pour sa femme : « On a toujours été propriétaires de nos logements » nous confie-t-il en faisant référence à sa vie passée dans son pays d'origine.

Mme Gibert est originaire d'Auvergne. Et comme elle le dit elle-même, elle a « beaucoup vadrouillé ». Après sa scolarité au lycée à Clermont-Ferrand, elle y a poursuivi des études d'éducatrice spécialisée qu'elle a terminées au Havre. Mariée par la suite à un ingénieur agronome, elle l'a accompagnée en Côte d'Ivoire où il travaillait pour une entreprise de café-cacao qui les logeait en tant qu'expatriés. Ne pouvant pas être éducatrice sur place, Mme Gibert a été institutrice. Elle était « une des rares femmes blanches qui travaillait ». Quand elle s'est séparée de son mari, elle est revenue en France avec ses deux enfants. Elle a vécu d'abord en Auvergne puis à Cergy-Pontoise, dans différentes communes de la ville-nouvelle.

« Comme disent mes enfants : "Maman, elle a déménagé je ne sais pas combien de fois". Après la Côte d'Ivoire, donc à Clermont-Ferrand j'étais locataire. À Jouy-le-Moutier, j'étais locataire, à Pontoise j'étais locataire... J'ai fait Pontoise, j'ai fait Cergy, j'ai fait Éragny, j'ai fait toute la ville nouvelle un peu » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

C'est en rencontrant son deuxième compagnon qu'elle devient pour la première fois propriétaire. Ils achètent ensemble une maison à la campagne, dans un village du Vexin de 400 habitants, à 15 kilomètres de Pontoise. Ils y vivent plus de 20 ans et Mme Gibert y donne naissance à son troisième enfant. Cette relation se termine par une nouvelle séparation. Approchant la soixantaine, toujours en activité en tant qu'éducatrice spécialisée à Saint-Ouen-L'aumône, Mme Gibert cherche alors à se rapprocher de Pontoise. Sa dernière fille fait ses études à la Fac et vit toujours avec elle. Elle cherche alors à acheter un appartement, plus facile à entretenir qu'une maison en étant seule.

« Mon ancienne maison, c'est un bon copain qui l'a rachetée. J'étais toute seule à cette époque-là et c'était une ancienne maison, je l'avais entretenue, mais voilà. Tout ce qu'il fallait faire, rechercher ça, rechercher ci, les normes d'électricité, 500 € par-là et 700 € par-là et tout. Non, je ne l'ai pas bien vendue, mais ce que je voulais c'était la vendre. Je n'en pouvais plus toute seule. L'avant-dernier hiver, il a fait très froid, j'ai un tuyau de je-sais-pas-quoi qui a claqué et c'était plein de flotte partout. Deux ans avant, c'est la cheminée qui était tombée lors d'une tempête. Il fallait faire tout réparer à chaque fois. Et même, une fois que mon copain avait fait tout ce qu'il fallait faire pour la racheter, une nuit, le petit cabanon du fond où je mettais le bois est tombé. La toiture s'est affaissée dessus. Donc c'est pareil, il a fallu refaire le mur parce que vous vendez en l'état... » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Elle a comme seul budget à disposition “la moitié de la maison” qu'elle n'a pas bien vendue et son petit salaire d'éducatrice. En passant devant la résidence en voiture, elle voit un carton “à vendre” sur son futur appartement. L'immeuble l'intéresse car “il n'est pas loin de tout”, et l'appartement l'intéresse car il y a un balcon fermé “pour ses trois chats”. Lorsqu'elle fait une première visite, sa proposition n'est pas retenue car un autre candidat vient de faire une offre sérieuse. Elle continue alors à chercher pendant plus d'un an sans trouver quelque chose qui lui convienne.

“ J’avais fait appel à une agence immobilière qui me proposait des choses qui m’allaient pas, parce que moi, ce que je voulais, c’était un endroit pour mes chats. Ça paraît idiot, mais c’est comme ça. Je venais d’une maison pendant des années et je n’avais pas envie d’être dans un tout petit appartement. C’est pas parce qu’on se séparait que j’allais être dans un F2... Mais je ne partais qu’avec la moitié de ma maison, donc je n’avais pas un gros budget... et puis je suis éducatrice, et je n’avais pas beaucoup d’économies étant donné que j’avais des enfants qui avaient fait des études.” (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Un an plus tard elle repasse devant l’immeuble et revoit le carton “à vendre” : le précédent candidat n’avait pas conclu la vente et l’appartement était revenu sur le marché.

2.4. Des trajectoires souvent passées par le logement social

Au-delà des différences entre les propriétaires très anciens et les anciens plus récents, il est intéressant de noter que le logement social occupe une place dans la trajectoire de trois de ces cinq copropriétaires. M. Merlin a commencé sa trajectoire dans la copropriété en tant que coopérateur au même titre que ceux qui sont devenus par la suite locataire HLM, M. Diaz a été locataire HLM à Belle Prairie avant d’acheter et les parents de Christophe ont initié leur parcours familial et professionnel dans des logements sociaux du quartier.

2.5. Une propriété d’ancrage

Mais ce qui rassemble plus encore ces cinq « anciens » copropriétaires, c’est que pour tous, l’appartement acheté à Belle Prairie est un logement important et pérenne dans leur trajectoire résidentielle. S’il occupe des positions différentes dans leur parcours, il représente néanmoins pour tous un logement stable et protecteur. Qu’il ait servi de point d’appui à la stabilisation d’une famille ou d’une carrière professionnelle ou qu’il soit le foyer des vieux jours, ou encore tout cela à la fois, c’est un logement qui occupe une place centrale dans les biographies de chacun de ces cinq ménages.

On peut en ce sens considérer cet appartement comme un aboutissement des trajectoires de ces ménages, même si pour autant, tous accordent symboliquement plus de prix à la propriété d’une maison individuelle qu’à la propriété d’un appartement dans un immeuble collectif.

Ce graal de la maison individuelle, chacun a pu l’intégrer d’une façon ou d’une autre dans sa trajectoire. Mme Gautier a passé la plupart de sa vie dans la maison individuelle de ses parents, Mme Gibert a été propriétaire d’une maison pendant 20 ans avant son divorce et M. Merlin comme M. Diaz ont acheté une résidence secondaire – pour l’un dans le Vexin et pour l’autre en Normandie. Quant aux parents de Christophe, on l’a vu, même si leur première intention était bien d’acheter un pavillon, ils ont finalement privilégié la proximité de leur emploi et les attraits de ce quartier bien équipé qui permet de se passer de voiture.

Cette perception d’un environnement à la fois calme, vert, proche du travail et facilitant l’accès à de nombreux services joue aussi un rôle dans le sentiment de sécurité recherché. C’est explicitement le cas pour Mme Gibert qui achète seule son appartement à 60 ans pour y projeter ces vieux jours après avoir fait l’expérience en couple d’une maison dans la campagne du Vexin. Ce qui la rassure aussi c’est qu’elle ne perçoit pas le quartier lorsqu’elle achète comme « un quartier chaud ».

« A Éragny, on avait trouvé un appart sympa, mais j’y suis allée un soir volontairement pour voir comment c’était et j’ai dit « Jamais ! » puisqu’il y a quand même des quartiers chauds... » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Cet attachement au logement et à sa localisation est en outre favorisé pour quatre de ces cinq anciens propriétaires par un ancrage local fort. Christophe et ses parents sont ceux qui témoignent de la plus forte identité locale. La mère de Christophe est issue d’une « *ancienne famille de Pontoise* », elle et son mari ont travaillé et ont construit toute leur vie de famille dans le quartier et Christophe lui-même y a grandi et a fréquenté tous ses établissements scolaires. Mme Gautier est aussi originaire de Pontoise et si cela ne se vérifie pas pour M. Merlin et pour Mme Gibert, ils ont néanmoins, comme les autres, passé une grande partie de leur vie professionnelle et résidentielle dans cette commune ou dans les communes environnantes de la ville nouvelle.

3. Les locataires HLM : une location d’ancrage

3.1. Des locataires HLM âgés, difficiles à enquêter

Comme nous l’avons déjà mentionné, du fait de l’histoire de la résidence et du processus de vente HLM qui a mis fin aux attributions de logements du bailleur depuis déjà une décennie, les locataires HLM restés sur place partagent deux grandes caractéristiques au-delà de leur statut d’occupation : ils sont âgés – voire très âgés – et ils habitent la résidence depuis longtemps.

« Les locataires qui restent c’est une population de retraité. Ce sont des personnes âgées. Ils ont une petite retraite et ils sont là depuis longtemps. Ils ne partiront jamais. » (Gestionnaire d’immeuble de l’organisme HLM)

Le qualificatif de locataire HLM n’apparaît d’ailleurs plus suffisant pour caractériser leur statut résidentiel. En effet, du fait de la vente HLM initiée 10 ans auparavant, ce ne sont plus seulement des locataires HLM, ce sont des locataires HLM qui ont affirmé leur ancrage dans leur logement locatif, en refusant explicitement de l’acheter ou de se projeter dans les propositions de mutation appuyées par leur bailleur.

Du fait de ce positionnement et de leur âge, c’est une population particulièrement difficile à enquêter. Comme nous l’avons indiqué, nous avons rencontré plusieurs dames âgées qui nous ont dit être locataires de l’organisme HLM, mais toutes ont décliné nos propositions d’entretiens. Le grand âge, la fragilité et la fatigue physique poussent certaines personnes au repli comme dans le cas de cette voisine mentionnée par Mme Gautier et Mme Gibert.

« Il y a bien une voisine au sixième, mais elle est très angoissée donc je ne crois pas qu’elle acceptera de vous rencontrer... en plus, elle ne s’intéresse qu’à son petit chien. » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

Les sentiments d’hostilité entretenus vis-à-vis du bailleur et de la vente HLM ne sont pas non plus toujours propices au souhait de réaliser un entretien sur le sujet. Quand nous croisons une locataire HLM sur le parvis d’un immeuble et que nous lui précisons l’objet de notre enquête, elle reprend d’emblée sa marche vers son hall d’entrée en nous faisant comprendre qu’elle ne veut pas aborder cette question de la vente HLM, car ce n’est pour elle pas un sujet car elle se considère « intouchable » puisque protégée « par la loi de 48 » (cf. chapitre 2).

Quant aux anciens locataires HLM qui ont acheté leur propre logement, s’ils sont probablement dans des dispositions différentes, ils ne sont que 15 sur les 319 logements que comptent la copropriété.

Malgré ces obstacles, nous avons réussi à interviewer deux locataires HLM : une qui a refusé d'acheter son logement et la fille d'une ancienne locataire qui a acheté l'appartement que louait sa maman. L'analyse de leur trajectoire montre que l'appartement attribué à Belle Prairie occupe un positionnement similaire à celui que l'on observe dans les parcours des anciens copropriétaires : c'est un logement d'ancrage et de stabilisation. Ces deux locataires HLM ont toutefois des ressources plus modestes et occupent des emplois moins qualifiés que les anciens propriétaires interviewés.

3.2. Un logement stable et sûr

Mme Cornet, la maman de Nathalie, a emménagé à Belle Prairie en tant que locataire du parc social en 1998. Comme les anciens propriétaires les plus récents, c'est aussi à la suite d'une rupture biographique – liée à un divorce – qu'elle s'installe dans ce trois-pièces avec sa plus jeune fille Nathalie qui finit alors son BTS.

Nathalie et sa maman étaient déjà locataires du parc social auparavant. Après s'être rencontrés à Paris où ils ont eu leur premier enfant, Mme Cornet et son ex-mari construisent leur vie de famille à partir des années 1970 dans le logement social à Carrières sur-Seine, d'abord dans un trois-pièces, puis dans un quatre-pièces dans le même immeuble après la naissance d'une deuxième fille et de Nathalie. Au moment du divorce, M. Cornet obtient un deux-pièces – toujours dans le même immeuble – et Mme Cornet se voit attribuer cet appartement à Pontoise par l'intermédiaire de son employeur, un centre pour handicapés à Andrésy où elle travaille parfois en horaires décalés, la nuit et le week-end.

Pour Mme Cornet, comme pour sa fille, ce logement stable et sûr – adapté à leurs besoins – est le point de départ d'une nouvelle séquence biographique. Mme Cornet investit la décoration et l'aménagement de son nouveau chez-soi. Bien que locataire, elle remet l'appartement à neuf avant d'emménager avec l'aide de son ex-beau-frère : elle refait toutes les pièces, les plafonds, les peintures, les papiers-peints, le carrelage de la salle de bain et des toilettes. Pour Nathalie, cet appartement est aussi le point d'appui à partir duquel elle se lance dans sa vie professionnelle. Une fois son diplôme en poche, elle trouve rapidement un emploi d'employée administrative dans une compagnie d'assurance à La Défense. Elle tente quelques temps de prendre son indépendance, en louant un tout petit studio sous les toits dans un immeuble ancien du centre de Pontoise, mais elle préfère finalement retourner dans l'appartement plus confortable de sa mère.

Le loyer modeste – 500 euros par mois selon les souvenirs de Nathalie – permet à Mme Cornet et à sa fille de ne pas considérer la question du logement comme un problème, alors qu'elles ont chacune des petits revenus. Une fois à la retraite, Mme Cornet profite de son temps libre pour partir « *en vadrouille toute l'année* ». Quant à Nathalie, elle investit sa vie à Pontoise en profitant des multiples activités qu'offre la ville : cinéma, théâtre, restaurant, Pilates, claquettes, dessin, zumba, violon, djembé...

3.3. Un logement aboutissement

Mme Da Silva, qui est toujours locataire HLM aujourd'hui, n'est pas aussi âgée que les autres locataires HLM que l'on a rencontrées dans le hall de sa tour. Mme Da Silva et son mari ont emménagé à Belle Prairie en 2001. Ils ont aujourd'hui respectivement 51 ans et 60 ans et sont toujours en activité, en tant qu'électriciens pour un grand groupe d'hypermarchés.

Mme Da Silva est arrivée en France à la fin des années 1980. Elle habitait au Portugal lorsqu'elle est venue rendre visite à sa sœur qui habitait à Evry, en région parisienne. C'est là qu'elle a rencontré son mari, originaire de Tunisie, et c'est pour ça qu'elle restée en France. Elle s'est mariée avec lui en 1989 à l'âge de 17 ans. Son mari en avait 26. Ils ont eu leur premier enfant deux ans plus tard.

Celui-ci a dix ans lorsqu'ils se voient attribuer leur appartement à Belle Prairie par l'employeur de madame. En s'installant dans ce quatre-pièces de 90 m² après avoir habité aux Mureaux, le couple considère d'emblée ce logement comme l'aboutissement de leur trajectoire résidentielle.

Cela est toujours visible aujourd'hui. L'appartement est magnifique. Mme Da Silva et son mari ont tout refait à l'intérieur, avec des matériaux et des installations de grande qualité. La décoration est très soignée, l'éclairage est intégré dans des faux-plafonds, les placards de l'entrée ont été faits sur mesure, les sols sont en carrelage – alors que les appartements étaient loués avec des sols plastiques, la cuisine est parfaitement aménagée, ses murs sont entièrement carrelés et son plan de travail est en marbre. Lorsqu'on demande à Mme Da Silva, pourquoi ils ont fait tous ces travaux alors qu'ils ne sont que locataires, elle ne semble pas comprendre notre question :

Mme Da Silva (locataire HLM) : « Vous avez vu que l'appartement est tout neuf hein. Depuis que j'habite là, j'ai fait que des travaux. Tout ça, c'est à moi hein : les meubles, la cuisine...

Enquêtrice : Ah, oui. mais vous êtes locataire ? Et pourquoi vous faites tous ces travaux-là ?

Mme Da Silva (locataire HLM) : Parce que ça, c'est chez moi ! Ma vie... ici. C'est ma maison. »

Cet appartement et la famille qu'il abrite occupent le cœur de la vie de M. et Mme Da Silva. Deux autres enfants sont nés dans ce logement et y vivent toujours. Ils sont désormais 9 et 17 ans. L'aîné qui a aujourd'hui 32 ans s'est marié et a un fils de 2 ans. Il habite aussi la ville nouvelle. Mme Da Silva aurait bien aimé qu'ils achètent à Belle Prairie mais ils ont préféré acheter un appartement neuf à Saint-Ouen L'aumône. Pour autant, ce fils aîné reste en contact quotidien avec ses parents de même que sa femme, que Mme Da Silva considère comme sa propre fille et qui vient lui rendre visite tous les jours.

Mme Da Silva nous confie ainsi que le confinement – passé avec sa famille qu'elle adore, dans son logement qu'elle adore – a été pour elle une période de bonheur ;

« Le confinement, oui, je suis pas comme les autres. Moi, j'ai apprécié. J'étais avec mes enfants, avec mon mari, avec mon chien. J'ai apprécié, bien sûr. J'ai un beau mec (rires) ! Ben oui, mon mari, c'est un beau mec ! Moi et lui, on s'entend très bien. On est mariés depuis 34 ans. Oui, c'est la vie. C'était notre destin. On fait rien l'un sans l'autre. Nous sommes toujours ensemble. Beaucoup de monde qui nous connaît, ils disent : " Ça, c'est un vrai couple". Pendant le Covid, c'était le meilleur. J'aimais bien, parce que moi et mon mari, on a passé du bon temps à la maison : regarder la télé, faire des sorties, on faisait des choses ensemble.. Pendant Trois mois... Même pas un mois, même pas deux mois : trois mois ! Trois mois, on s'est retrouvé ensemble, le jour et la nuit. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

4. Les nouveaux propriétaires : des familles immigrées aux trajectoires diverses

Nous avons interviewé trois « nouveaux » copropriétaires : Mme Mabrouk a acheté en 2018, Mme Sandu en 2020 et M. Diarra en 2022.

Ces trois nouveaux propriétaires ont de nombreux points communs. Ils sont tous nés dans un pays étranger extérieur à l'Union Européenne – de même que leur conjoint. C'est la première fois qu'ils sont propriétaires de leur logement – en tout cas en France. Ils sont en couple, ils ont autour de la quarantaine, et ont entre un et trois enfants, âgés de 6 ans à 22 ans. Ils ont tous acheté un T4 d'une surface avoisinant les 90 m² en trouvant l'annonce sur Le Bon Coin. Leur appartement nécessitait en outre d'importants travaux de rafraîchissement.

Les six adultes de ces trois couples travaillent tous. Presque tous exercent leur activité en dehors de la ville nouvelle de Cergy-Pontoise et presque tous dans des secteurs à forte pénibilité, tant dans le contenu du travail que dans ses conditions d'exercice. Deux femmes travaillent dans les services à la personne, un homme travaille de nuit dans l'accueil social d'urgence à Paris, et les deux autres hommes sont dans le bâtiment : l'un travaille « *dans l'amiante* » sur des chantiers à Paris et l'autre a une entreprise dont les chantiers l'obligent à rester toute la semaine à Lille.

Par-delà ces points communs, ces trois ménages sont néanmoins très différents, non seulement de par leur trajectoire migratoire et sociale mais aussi de par les modalités de leur accession à la propriété. Mme Mabrouk et son mari ont acheté leur appartement à l'organisme HLM vendeur alors que les deux autres ménages ont acquis leur bien auprès de particuliers : un « *cardiologue* » de l'hôpital de Pontoise pour Mme Sandu et une « *famille marocaine* » pour M. Diarra.

4.1. Acheter auprès d'un particulier pour conjurer un fort déclassement migratoire : Mme Sandu

Mme Sandu est diplômée, mais le diplôme qu'elle a obtenu dans son pays d'origine n'a aucune valeur en France. Pour elle, la migration se traduit par un très fort déclassement professionnel. Alors qu'elle travaillait en Moldavie dans le secteur bancaire, elle devient femme de ménage en arrivant en France et exerce cette activité pendant neuf ans.

« Avant, en Moldavie, j'ai travaillé à la banque. J'étais habituée de travailler avec mon cerveau, pas avec les bras. Mais quand on arrive ici et que notre diplôme n'est pas valable, qu'il ne marche pas, il faut quand-même travailler, parce que qui ne travaille pas ne mange pas. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Ce déclassement professionnel s'accompagne d'un déclassement social plus général car Mme Sandu – venue de Moldavie pour rejoindre son mari – se verra refuser son titre de séjour pendant près d'une décennie. Arrivée en France en 2014, elle n'obtient un premier titre de séjour d'un an qu'en 2022. Quant à son mari, bien qu'il réside officiellement en France depuis 2010 et qu'il travaille dans sa propre entreprise de bâtiment qu'il partage avec son frère, il n'a toujours pas accès à une carte de 10 ans. Il doit renouveler son titre de séjour tous les ans. M. et Mme Sandu ont pourtant toujours travaillé et toujours payé des impôts depuis qu'ils sont en France. Ils ont deux filles. L'aînée est âgée de 20 ans et la plus petite,

actuellement scolarisée à l'école élémentaire, est née en France. Mme Sandu est devenue propriétaire avant de pouvoir obtenir son premier titre de séjour.

Cette absence de droits a entretenu la précarité du ménage. Mme Sandu se souvient ainsi d'une période très dure économiquement pour sa famille. Ils vivaient précédemment à Osny, une autre commune de la ville nouvelle, dans un trois pièces en location privée, avec leurs deux filles et le père de Mme Sandu qui était malade d'un cancer. Bien que Mme Sandu et son mari travaillaient tous les deux, ils avaient du mal à boucler leurs fins de mois. A un moment, leurs difficultés financières étaient telles que Mme Sandu a tenté de solliciter une « *petite aide de la CAF* » mais celle-ci lui a été refusée.

Le logement constituait alors un problème central dans la vie de la famille, tant au niveau financier qu'au niveau du confort. Leur loyer s'élevait à 950 euros, auxquels il fallait ajouter les charges, la nourriture et les médicaments pour le père. Le logement était en outre mal isolé, équipé de mauvais radiateurs électriques, ce qui engendrait d'importantes dépenses sans pour autant réussir à se chauffer correctement.

*« C'était vraiment froid et on a payait 200 € environ d'électricité par mois. C'était des chauffages électriques partout et le propriétaire, il a pas bien fait l'isolation d'en bas, c'était vraiment froid. »
(Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)*

Dès son arrivée en France pour rejoindre son mari avec leur première fille, Mme Sandu s'est tournée vers le logement social en déposant une demande. Ils habitaient alors dans le 78, à Juziers, entre les Mureaux et Mantes-la-Jolie. Chaque année, elle renouvelait son dossier et ses espoirs. Quand son père, malade, est venu habiter avec eux, elle pensait que cela allait renforcer ses chances, mais elle n'a jamais reçu aucune proposition.

C'est un concours de circonstances qui les a conduits à l'idée de devenir propriétaire, et ce principalement pour résoudre leurs problèmes de logement. Jusque-là, M. et Mme Sandu n'avaient pas envisagé l'accession à la propriété, ne pensant pas qu'une banque allait accepter de leur faire un crédit. C'est en se faisant suivre par un cardiologue de l'hôpital de Pontoise que Mme Sandu se voit offrir l'opportunité d'acheter l'appartement à Belle Prairie. Mme Sandu noue avec ce cardiologue une relation privilégiée car, au-delà du suivi médical régulier qui les réunit, ils partagent aussi l'expérience de la migration et la maîtrise de la langue russe : le cardiologue est libanais et il parle russe car sa femme est ukrainienne. Le médecin vit alors depuis trois ans à Belle Prairie et souhaite en partir pour acheter une maison. C'est ainsi qu'il propose à sa patiente d'acheter son quatre-pièces et que celle-ci se projette pour la première fois dans la perspective d'être propriétaire.

« On a discuté avec mon mari. Au début, on a dit non, on sait pas... mais après tout, on sait jamais, peut-être que la banque va accepter le crédit ? Et pendant le confinement, je sais pas comment, mais on a réussi prendre le crédit et on a acheté cet appartement. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

L'accès au crédit n'est toutefois pas facile. M. et Mme Sandu essuient deux refus avant d'obtenir auprès d'une troisième banque un prêt sur 20 ans à 2,4 %. Ces démarches leur prennent plus d'un an. Sans la relation privilégiée qu'ils entretiennent avec le vendeur, leur acquisition n'aurait probablement pas pu aboutir.

L'appartement du cardiologue – à l'intérieur – n'est pas du tout du goût de Mme Sandu. Néanmoins, la consultation des banques aide le couple à préciser ses marges de manœuvre sur le marché résidentiel.

Ayant déjà chacun plus de 40 ans, le couple ne souhaite pas s'engager sur un crédit de plus de 20 ans et les banques leur fixe un budget maximum de 200 000 euros. Cela convient pour acheter l'appartement qui leur est proposé à 180 000 euros, mais ils ne peuvent guère envisager d'acheter d'autres types de bien avec ce montant sauf à s'éloigner de plusieurs dizaines de kilomètres. Le couple arbitre alors en faveur de la proximité et engage toutes les compétences en bâtiment de M. Sandu pour refaire entièrement leur intérieur à leur image.

« La première fois, j'ai pas aimé du tout. Je suis rentrée et j'ai dit : " Non". Le papier peint était foncé, les couleurs bordeaux, foncées. Les portes étaient marron foncé. C'était rustique. C'était vieux. C'était en vrai bois, quelque chose de sauvage. Non. J'ai pas aimé du tout. Après, on a attendu beaucoup de temps pour la réponse de la banque. C'était pendant le Covid. Après, la troisième demande, c'est passé. Et j'ai dit OK, tout est bien, tout est proche et mon mari, il a dit : « T'inquiète pas, je vais tout changer. Je vais faire tout blanc ». J'ai dit : " si tu vas faire, OK". Après j'ai pas eu le choix. On a dit : " Ou on achète ça ou on achète quelque part plus loin 40-50 kilomètres". La banque, ils ont dit, directement, c'est jusqu'à 200 000 euros, pas plus. C'est moi qui voulais pas loin de Pontoise et Osny. Mon mari, il a dit : " Ou on achète cet appartement, ou on achète quelque chose vraiment loin, tu veux quoi ? J'ai dit : "oui je veux rester ici".» (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

M et Mme Sandu ont ainsi considérablement investi dans les travaux de leur appartement pour en faire un intérieur « super luxe ».

« Il y a des gens qui veulent pas dépenser l'argent pour les murs. Ils préfèrent dépenser pour eux, pour voyager, pour manger au restaurant. Nous, on dépense tout dans les murs. On part peut-être une fois par an pour voyager quelque part, c'est tout. Mais on fait des beaux murs, des beaux rideaux. C'est dans notre culture. Chez nous, la moldave, elle peut manger toute l'année que des pommes de terre avec des pâtes, sans beurre avec de l'huile, mais elle va mettre les rideaux à je sais pas combien de 1 000 euros, elle va prendre le canapé, à aussi je sais pas combien de 1 000 euros. Ils sont comme ça. L'intérieur, c'est important. Il doit être super luxe » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Mme Sandu achète les matériaux et son mari « fait tout » : « Il a tout changé, il change tout ». Depuis leur achat en 2020, il a changé les sols, installé du parquet, repris entièrement l'électricité et les éclairages en installant des spots encastrés. Il a refait les chambres, les toilettes et la salle de bain avec des placards intégrés qu'il a lui-même fabriqués. La semaine suivant notre entretien, il devait s'attaquer à la cuisine et « changer tous les murs, le carrelage, la porte... ». Il ne restera ensuite plus que le salon...

Mme Sandu a du mal à évaluer la valeur de l'ensemble des ces travaux. Elle avoue simplement que rien que pour les matériaux, elle en a eu pour plus de 20 000 €. Et si elle devait intégrer des coûts de main-d'œuvre pour tout ce que son mari a fait lui-même, son appartement ne vaudrait plus selon elle 180 000 € mais 300 000 €...

Cette possibilité d'investir dans son intérieur, c'est aussi pour M. et Mme Sandu, la récompense de l'accès à la propriété.

« Si tu as pris une décision de mettre un tableau ou quelque chose, tu peux le mettre. Là-bas, non. Les tableaux, les couleurs, il fallait demander. Il fallait tout demander. Maintenant, tu prends les décisions que pour toi, tu décides tout seul. C'est mieux quand même. C'est mieux, bien sûr. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Cette nouvelle liberté se traduit aussi, pour Mme Sandu, par la possibilité d'avoir un chat.

« Avec mon chat, c'est magnifique. Oui, on a un chat. Avant, je voulais un chat et je pouvais pas parce qu'on était locataire et le propriétaire, il était contre. Pour nous, c'était interdit les animaux et je voulais un chat. Je rêvais d'un chat. On a déménagé en novembre, donc décembre, on a déjà acheté le petit chaton. Oui, tout de suite. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Néanmoins, cette liberté a bien un coût que M. et Mme Sandu n'avaient pas entièrement anticipé. Leurs premiers calculs leur avaient montré qu'il n'y avait pas de grande différence dans leur budget mensuel entre l'achat de l'appartement à Belle Prairie et la location privée de leur précédent appartement de mauvaise qualité. Ils payaient auparavant chaque mois 950 euros de loyer et près de 300 euros d'électricité pour un trois pièces. Pour le quatre-pièces qu'il possèdent désormais, ils paient 900 euros de remboursement de crédit et 300 euros de charges de copropriété qui incluent l'eau et le chauffage

« Maintenant on paye presque pareil, mais on paye pour nous. C'est mieux. Oui, tu payes beaucoup le taux ou quelque chose, mais tu payes pour toi, l'appartement il reste à toi. Si un jour, on prend la décision de partir, je vais vendre mon appartement, je vais rembourser mon crédit et il va me rester quelque chose, 20 000, peut-être 30 000, ça dépend. Quand tu loues un appartement, tu rentres avec tes sacs et tu sors avec les mêmes sacs. Tu payes pour quelqu'un. »

Ces calculs ont toutefois été perturbés car ils n'avaient intégré ni le montant de la taxe foncière ni les travaux de gros entretien que vote régulièrement la copropriété.

« Quand on a reçu la première taxe foncière, j'ai été choquée, très choquée. Ma belle-sœur, ils ont une grande maison à Aulnay-sous-Bois, c'est neuf. Une grande maison, trois niveaux avec un terrain, pas grand, mais quand même, il y a la terrasse, il y a un petit jardin, il y a tout. Elle paye 1 700 la taxe foncière et nous, on paye presque 1 800 ! Je suis partie à la mairie et j'ai dit : "mais c'est quoi ça ?". On m'a répondu : "Madame avant d'acheter quelque chose, il faut se renseigner. Pontoise, c'est une ville historique". Je dis, OK, nous, on paye pour ça mais je fais quoi, moi avec les monuments ? Je rentre à la maison, je ferme ma porte, je sors pas. Je regarde pas les monuments. C'est que là-bas. Et nous, on paye pour quoi ? »

La situation du ménage semble par ailleurs encore fragile puisque le couple a contracté plusieurs crédits et que M. Sandu est contraint de s'absenter toute la semaine pour travailler à Lille, pour sa propre entreprise de bâtiment.

« Je paye un crédit, un deuxième crédit, un troisième crédit, Ah, je sais pas combien de crédits ! Oui, trois crédits. Un pour la voiture, un pour payer le notaire et le crédit Logement. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

« Mon mari travaille loin. Il est en déplacement toute la semaine. Il ne rentre que le week-end. Oui, parce que c'est impossible, il travaille à Lille. Il ne peut pas rentrer chaque soir. C'est vraiment difficile, surtout que maintenant le gasoil est vraiment cher et c'est trois heures de route. Aller-retour, c'est déjà six heures. C'est vraiment difficile. Ils ont loué là-bas un appartement, un grand appartement, parce qu'ils sont 10 personnes. C'est lui qui le paye parce que c'est l'entreprise de mon mari et de son frère. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Néanmoins, bien qu'elle reste encore fragile, cette résolution des difficultés de logement par l'accession à la propriété, conjuguée quelques mois plus tard à l'obtention du premier titre de séjour de Mme Sandu, permet tout de même à la famille de tourner la page des temps les plus difficiles et de se projeter plus sereinement dans l'avenir. Mme Sandu a arrêté de faire le ménage pour retravailler « avec son cerveau » en créant sa propre agence de services à domicile. Elle n'en est toutefois qu'aux prémices puisqu'elle n'a pour l'instant qu'une seule salariée.

Ainsi, même si cet appartement à Belle Prairie n'est pas le logement rêvé de la famille, celle-ci s'y projette tout de même à long terme. Pour Mme Sandu comme pour les autres ménages interrogés, le logement idéal prend la forme d'une maison. C'est d'ailleurs toujours dans « *des maisons sur la terre* » que M. et Mme Sandu ont habité en Moldavie. En France, ce rêve semble néanmoins de moins en moins atteignable même avec l'espoir de réaliser une petite plus-value à la revente de l'appartement. Mme Sandu s'informe des prix des appartements mis en vente dans son immeuble mais en dépit des travaux de rénovation intérieure que le couple a entrepris, les perspectives de profit sont trop maigres pour changer véritablement la position du ménage sur le marché de l'immobilier.

« J'ai calculé. Ils ont vendu dans l'immeuble un appartement de 50 mètres carrés à 160 000. Donc, un mètre carré dans notre résidence, ça coûte environ 3 000. J'ai réfléchi, comme on a 90 m², nous c'est minimum 250 000, avec tous les travaux qu'a faits mon mari. Mais avec 250 000, ici dans le 78, c'est sûr et certain, on trouvera rien du tout. Pour acheter quelque chose pas loin, il faut avoir 350 000 de budget minimum. Et c'est le minimum. J'ai une copine, elle a acheté une petite maison, c'est juste à côté des voies du train. C'est à 10 mètres ou 20 mètres des rails. Ils ont acheté 300 000, 315 000. Ah oui, c'est cher ici. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Face à cette absence d'alternative sérieuse, les avantages du quartier et de la résidence sont d'autant plus soulignés.

« Pour les enfants il y a tout à proximité. Ma grande, elle a dit : "non, maman, s'il vous plaît, il faut pas le vendre. C'est tout à proximité. Il y a tout, tout ici." Elle est bien habituée. C'est vrai que nous sommes vraiment contents parce qu'il y a tout à proximité, arrêt du bus partout, même pour Cergy, même pour Pontoise partout. Il y a des magasins, toutes les écoles sont à proximité. C'est vraiment très bien. Oui, je suis vraiment contente. Il y a des questions, un petit souci, mais de toute façon, nous sommes contents parce que tout le temps, tout est propre, les escaliers, tout ça, les ascenseurs, tout ça, tout va bien. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Cependant, les épreuves passées semblent avoir laissé une grande amertume chez Mme Sandu. Du fait de s'être vue refuser son titre de séjour pendant près d'une décennie et de ne pouvoir bénéficier par conséquent d'aucune aide, Mme Sandu est habitée d'un profond sentiment d'injustice. Ces difficultés n'ont pas remis en cause le projet migratoire de la famille et son installation en France. Mme Sandu n'envisage aucunement de retourner en Moldavie. Cependant, elle nourrit un certain ressentiment vis-à-vis de son pays d'accueil et une colère beaucoup plus vive encore vis-à-vis des familles qui bénéficient des soutiens administratifs et financiers auxquels elle n'a pas eu accès.

« Je parle français, je travaille, mes filles sont là, mon mari aussi. La petite, elle est née ici. J'étais propriétaire. Et j'ai eu ma première carte de séjour que l'année dernière. Dessus, c'est bien écrit égalité et nanana, mais il n'y a pas d'égalité. Non, pas du tout. Et j'ai dit tout ça à la préfecture. Oui, tout. J'ai dit : "Pourquoi j'ai le refus ? Pourquoi ? Est-ce que vous pouvez m'expliquer ?" Personne ne peut expliquer. J'ai dit : « mais je comprends pas, où est la loi ? expliquez-moi ! Pourquoi j'ai pas le droit ? Je travaille, je paye les impôts. Pourquoi je peux pas avoir un titre de séjour ? ». » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

« Pour quelqu'un qui a vraiment besoin d'aide, ils ont pas d'aide et pour quelqu'un qui profite, il y a toutes les aides. J'ai bien compris ce qu'il faut faire à la France. Il faut venir, il faut faire que les enfants, il faut rester à la maison ou peut-être il faut aller travailler six mois, et après vite, il faut être au chômage. Il faut profiter parce que si tu travailles, tu payes tes impôts, tu fais tout, tu gagnes rien. Tu restes avec les comptes débiteurs tout le temps. Avant à Osny, j'ai fait des cours de français. On était 13 femmes et il y a que moi qui travaillais. Les autres, elles me racontaient : une, elle a eu 11 enfants, la deuxième 13 enfants, les autres, c'était minimum, cinq enfants. Avec cinq enfants, elle a dit je suis très bien, la CAF, elle me paye. Ils ont tout donné, logement social, HLM. Moi, j'ai fait plusieurs demandes. Ils refusent tout le temps. Une dame, elle m'a raconté aussi,

elle m'a dit, mon mari, il a travaillé six mois, après il est sorti, il a fait le dossier au pôle emploi, il gagne 800 euros, moi allocations familiales, aide pour les enfants, logement social. C'est minimum 3 000 qui rentre dans nos poches. J'ai pas besoin de travailler". Bien sûr, crèche, école, c'est presque gratuit parce qu'ils payent combien ? Un euro ? Même pas peut-être. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

4.2. Acheter auprès d'un particulier pour sortir d'un quartier d'habitat social immigré : M. Diarra

M. et Mme Diarra sont issus de processus migratoires bien différents de ceux qui ont amené Mme Sandu en France. Originaires du Mali, M. et Mme Diarra s'inscrivent dans des flux migratoires plus anciens, plus importants et ancrés dans le passé colonial de la France.

M. et Mme Diarra ont ainsi bénéficié dans leur parcours résidentiel de deux formes de soutiens que n'a pas connu Mme Sandu : un accès au logement social et des réseaux structurés de solidarité entre compatriotes.

Avant d'acheter – il y a un an – leur quatre-pièces à Belle Prairie à un particulier, M. et Mme Diarra était en effet locataires HLM dans un quartier d'habitat social de Carrières-sous-Poissy (78) que l'on devine très populaire. M. Diarra a habité là-bas deux appartements HLM appartenant à deux organismes différents. M. Diarra témoigne d'un certain ancrage dans son « *ancien quartier* » où il était intégré dans des réseaux de relations locales, ce qui n'est plus le cas à Belle Prairie. M. et Mme Diarra ont cherché à acheter sur place, mais ils n'ont rien trouvé et aucun des bailleurs sociaux du quartier ne vendait son patrimoine.

« Ici, on se parle pas trop parce que tu sais ce pays-là, tout le monde a peur de l'un et de l'autre, chacun est réservé dans son coin. Dans mon ancien quartier, là où j'étais avant de venir ici, on pouvait parler. Mais ici, nous on est nouveaux » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

« On a cherché là-bas, mais on n'a pas trouvé. Ouais, là-bas c'était mieux, c'est nos anciens quartiers, c'est très bien là-bas, mais on n'a pas trouvé. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

M. et Mme Diarra se lancent dans un projet d'accession à la propriété alors qu'ils occupent chacun des emplois peu qualifiés, aux revenus modestes. Ce sont en outre des emplois à forte pénibilité qu'ils exercent loin de leur domicile, dans le secteur social et celui des services d'aide à la personne. Madame est aide à domicile à Saint-Germain en Laye et Monsieur travaille de nuit, à Paris, dans l'accueil d'urgence aux sans-abris.

« Je travaille dans l'accueil social. Je travaille à Paris. On fait accueil d'urgence aux sans-abris. Les sans-abris, ils appellent le 115 et ils viennent dormir chez nous. Nous, on s'occupe d'eux. On leur donne à manger, on leur donne un kit complet pour qu'ils aillent se laver et après ils mangent et on leur montre leur lit. On travaille en enchaînement. Nous, on finit à minuit et il y a une autre équipe qui monte, qui s'occupe d'eux jusqu'à neuf heures. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

M. et Mme Diarra semblent néanmoins être dans une phase de stabilisation de leur trajectoire après des bouleversements familiaux puisqu'ils forment une famille recomposée. Ils vivent avec trois enfants : la fille de Mme Diarra âgée de 22 ans et les deux enfants de M. Diarra âgés de 7 et 9 ans.

C'est d'ailleurs pour souligner et affirmer cette stabilisation – familiale et migratoire – que M. et Mme Diarra font le projet d'acquérir un logement et de quitter leur quartier d'habitat social. Devenir propriétaire, c'est pour eux marquer leur installation pérenne et définitive en France, en cohérence avec leur nationalité française.

« Vu que je suis avec ma famille ici, on vit ici, donc si on a la possibilité d'acheter, mieux vaut acheter que d'être locataire. Parce qu'on est là, c'est le destin nous a guidés ici. On vit plus ici que dans notre pays. Si on va au pays, c'est une fois dans l'année. Des fois, c'est même deux ans, trois ans sans voyager. On est là, on est français, donc mieux vaut acheter. C'est ça qui nous a donné le projet d'acheter. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

Bien que locataires du parc social, ce statut ne va pas les aider dans leur projet d'accès à la propriété. M. et Mme Diarra restent étrangers aux circuits de vente HLM et d'accession sociale à la propriété. Ils prospectent pourtant longtemps mais uniquement sur Internet et par agence. Ils visitent « *pas mal* » de logement et dans un large rayon. Leur critère est de ne pas être « trop loin » de Saint-Germain en Laye où Mme Diarra est aide à domicile. En achetant à Pontoise, ils considèrent cet objectif atteint même si Mme Diarra a quand même doublé son temps de transport en étant dorénavant à 30 minutes en voiture et à 1 heure en transports en commun. Ils trouveront finalement l'annonce de leur appartement sur le Bon Coin, comme Mme Mabrouk ci-dessous. Mais à l'inverse de Mme Mabrouk, M. et Mme Diarra n'ont pas la chance de tomber sur une vente de l'organisme HLM : ils achètent leurs quatre pièces aux conditions normales du marché à un ancien propriétaire occupant : une famille nombreuse marocaine qui occupait les lieux.

Si leur statut de locataire du parc social ne les aide aucunement dans la réalisation de leur désir de devenir propriétaire de leur logement, les réseaux de solidarité migratoire dont ils bénéficient vont eux jouer un rôle fondamental. C'est en effet en participant à une tontine – forme d'épargne collective – que M. et Mme Diarra ont rassemblé les capitaux nécessaires à leur accession.

« Nous les Africains, on fait des tontines, on économise ensemble. On a économisé pour avoir un apport, pour payer au moins les frais du notaire et consort, voilà, et après on s'est engagés » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

En devenant propriétaires de leur logement, M. et Mme Diarra ont par ailleurs été tout particulièrement attentifs à acheter dans un immeuble qui ne soit pas « dégradé ». Avant de signer, ils ont cherché à s'informer sur la copropriété – à la fois à travers les documents – mais aussi en faisant « *des petites enquêtes* ».

« L'immeuble il très bien. La copropriété, c'est bien entretenu. Nous, quand on voit que l'immeuble est dégradé, on va pas acheter dedans. Quand on est venus visiter, on a vu que l'immeuble était très bien. En plus avant d'acheter, on a communiqué un peu de côté, par-ci par-là. On a fait des petites enquêtes, demandé aux gens : comment ils trouvent l'immeuble, comment ça va, les ravalements comment ça s'est fait ? Tout, on s'est renseigné de ça. Et le propriétaire qui nous a vendu, il avait son dossier. Il avait les comptes rendus, tout était rassemblé. On a tout lu avant d'emménager. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

Et même si M. Diarra exprime un certain attachement à son « ancien quartier » d'habitat social, il est très satisfait d'habiter désormais « *un coin calme* » où il espère que les enfants ont de « *bonnes éducations* ».

« Oui, je le trouve bien le quartier, surtout du côté enfants. Parce que c'est vrai, on était dans la cité là-bas. Ici, ça change les populations. Ici, les enfants, on espère qu'ils ont des bonnes éducations parce qu'ici, il y a pas squattage en bas comme vous avez constaté. Tout le monde sort travailler, les enfants squattent pas. Tout ce côté, je le trouve bien. C'est un coin calme par rapport à là où on était. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

D'ailleurs, M. Diarra ne projette pas de retisser des liens dans ce nouveau quartier. C'est désormais plus sur la vie de famille que le ménage semble se centrer.

« Les amitiés ça m'intéresse pas trop. Ici, il y a une bonne entente, j'aime bien ça, mais j'aime pas trop d'amitié. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

M. et Mme Diarra considèrent ainsi leur appartement à Belle Prairie comme l'aboutissement de leur trajectoire résidentielle. Dans cette perspective, ils ont fait faire des travaux dans leur appartement pour le mettre « propre ». Habité auparavant par une grande famille, le logement était « un peu dégradé ». M. et Mme Diarra ont donc fait refaire tous les sols et les peintures.

« C'est vrai que c'était un peu dégradé parce qu'il y avait une famille dedans. Quand nous on est venus, on a retapé un peu. Vous voyez, j'ai tout refait : tout le sol, en haut, la peinture, le dépôt... Voilà, j'ai rénové. Pour moi, tant que tu vis dedans, il faut que tu le mettes propre. (...) J'ai payé quelqu'un, moi je fais pas ce métier-là. En bricolage je me débrouille un peu, mais tout ce qui est peinture et trucs, les grands travaux comme ça, non. S'il y a un truc cassé, je peux me débrouiller à le refaire mais sinon... Moi, j'aime bien être dans le propre. Même dans les locations que j'avais, chaque deux ans, j'essaye de changer un peu, soit rénover les peintures ou... je suis comme ça. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

Comme Mme Sandu, la seule perspective qui pourrait désormais encourager M. et Mme Diarra à déménager, ce serait la possibilité d'acheter non plus un appartement mais une maison...

« Si Dieu me donne vie, je compte bien rester ici, mais au cas où, si je vois que j'ai pu économiser un peu et si je trouve une maison tranquille... Dans 10 ans, si je trouve une maison pas trop chère dans mon budget, j'essaye de mettre ça en vente pour mieux profiter de ça. Sinon, sans ça, je vois pas pourquoi je vais quitter ici et aller ailleurs. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

4.3. Acheter auprès de l'organisme HLM pour faire un « bon investissement »

Mme Mabrouk est la seule de ces trois nouveaux copropriétaires à avoir acheté son logement auprès de l'organisme HLM et c'est elle – parmi les trois – qui a les conditions d'emploi les plus stables et les plus privilégiées. Mme Mabrouk a eu un parcours scolaire brillant. Elle est titulaire d'un doctorat en sciences Physique qu'elle a obtenu à l'Université de Cergy. Cette réussite scolaire est au cœur même de sa trajectoire migratoire, qui l'a conduite de la Tunisie à Cergy-Pontoise.

« Je suis française. Moi, c'est la France qui m'a ramenée ici. J'ai eu une bourse de France pour faire mes études. Je suis docteure. Je suis de la Tunisie. J'étais major de ma promotion et ils m'ont donné une bourse pour faire ma thèse ici. Et après, ils m'ont donné la nationalité. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Mme Mabrouk arrive ainsi en France avec le sentiment d'avoir été choisie par son pays d'accueil et avec en tête la promesse d'y entreprendre une trajectoire sociale ascendante dans l'univers de l'enseignement et de la recherche. Cette perspective est toutefois un peu déçue par la difficulté d'accéder à un poste d'enseignant-chercheur à l'Université. Mme Mabrouk est alors contrainte de se rabattre sur l'enseignement secondaire en passant le CAPES de sciences physiques, ce qu'elle juge « bien aussi ».

« J'ai fait ma thèse à l'université de Cergy-Pontoise. Et j'ai enseigné même à l'université. Mais il n'y avait pas de poste, donc j'ai passé le CAPES. J'ai eu le CAPES et je suis prof au lycée, mais c'est bien ça aussi. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Elle enseigne désormais en terminal dans un lycée d'Argenteuil. Son mari « travaille dans l'amiante », sur des chantiers qui ont généralement lieu à Paris. Ils ont un fils qui a 6 ans.

Mme Mabrouk était locataire d'un autre organisme HLM à Cergy. Elle relie cette attribution d'un logement à sa carrière d'enseignante.

« J'étais locataire d'un autre HLM. Les profs, ils ont le droit à des logements sociaux. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Néanmoins, bien que locataire du parc social, ce n'est pas par ce biais qu'elle bénéficie de la vente HLM en cours à Pontoise-Colline. C'est en consultant tout simplement Le Bon Coin qu'elle découvre l'appartement qu'elle va acheter et qu'elle dépose une candidature auprès du commercialisateur pour se porter acquéreuse après l'avoir visité.

Mme Mabrouk, rappelons-le, est parmi les trois nouveaux copropriétaires, celle qui a les conditions d'emploi les plus confortables et la seule a acheté son appartement auprès de l'organisme HLM. Son témoignage nous montre aussi que c'est celle qui envisage le plus l'achat de cet appartement comme un « investissement », « juste un premier achat » transitoire, en vue d'aboutir à son véritable objectif acheter une maison.

« Moi, j'aimerais bien acheter un pavillon. Comme ça, je suis tranquille. C'était juste un premier achat. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Mme Mabrouk présente ainsi son projet d'accession comme le fruit d'une décision surtout rationnelle et économique. A la naissance de leur fils, le couple se trouve à l'étroit dans leur logement HLM à Cergy. Ils se mettent en recherche d'un trois pièces. Le niveau des loyers constatés en location privée les oriente finalement vers l'accession.

« Les loyers, ils étaient chers. Alors, j'ai dit : "tant qu'à faire, j'achète chez moi". Et voilà . Un F3, en location, ça coûte 1 200 euros, 1 000 euros. Et c'est petit. Et à la fin, on paye, on paye, on paye, et après, c'est pas chez nous. Là au moins, c'est chez moi. Je le vends, je le loue. L'immobilier, c'est un investissement. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Leur prospection pour l'achat est rapide. En cherchant sur Internet – de mémoire sur le Bon Coin – ils identifient deux appartements au prix compétitif : le F4 Belle Prairie vendu par l'organisme HLM et un F3 vendu par un autre bailleur social près de la base de loisirs de Cergy. Le couple ne visitera que ces deux logements. Les deux appartements sont au même prix mais l'espace et la qualité du logement de Belle Prairie l'emporte.

« J'ai visité un autre HLM, à Cergy. Il était bien. Ça donnait sur la base de loisir. Mais c'était un F3. Ils étaient à peu près le même prix, mais j'ai pas aimé. Quand je suis entrée, ne je me suis pas sentie chez moi. Chez nous, on se sent pas. C'était mal réparti. Et il y avait pas d'ascenseur. C'est vrai, il était au premier étage, mais il y avait pas d'ascenseur. Ça, sans ascenseur, j'achèterai jamais. Si on a quelqu'un de vieux qui vient chez nous, qu'est-ce qu'on fait ? » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

« Ici je suis entrée et j'ai aimé déjà l'espace. C'est l'espace séparé, il y a l'espace pour dormir, il y a une grande salle de bain, il y a trois chambres et un salon. Il y a des débarras. J'ai aimé la cuisine, parce que c'était quand même grand. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Les conditions de l'achat sont très avantageuses pour M et Mme Mabrouk. L'organisme HLM leur vend 142 000 euros leur T4 de 88 m². En comparaison, Mme Sandu versera 180 000 € au cardiologue deux ans plus tard pour la même surface. Mme Mabrouk économise toutefois 6 000 euros sur le prix de vente en renonçant à acheter une place dans le parking sous-terrain. Et elle réserve 10 000 euros en plus du prix de

vente pour faire des travaux. Mme Mabrouk « fait un apport » et fait un crédit sur 25 ans⁷¹. Ce plan de financement aboutit à des mensualités de remboursement de 500 euros, l'équivalent du loyer du T2 qu'ils payaient précédemment en logement social.

M. et Mme Mabrouk font donc faire des travaux avant d'emménager. Mais là encore les dépenses sont maîtrisées. M. et Mme Mabrouk ne font faire que les « gros travaux » et cherche à éviter que ça coûte trop cher.

« J'ai pas fini les travaux, j'ai fait que les gros. La cuisine, c'était pas comme ça. J'ai changé le carrelage. Dans toute la maison. La salle de bain, la cuisine, j'ai tout descendu, tout refait. On a pris quelqu'un pour la peinture, quelqu'un pour le sol. Mais c'est cher, c'est vraiment cher. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Aujourd'hui, cinq ans plus tard, Mme Mabrouk reste « mitigée » sur l'achat de son appartement. Si elle est toujours satisfaite des avantages de son logement, elle est revanche déçue de l'évolution de la résidence et du quartier. Elle s'était pourtant bien renseignée sur le quartier au moment de prendre la décision d'acheter.

« Quand je voulais acheter, je suis revenue faire une visite de repérage pour vérifier si le quartier était bien ou pas. J'ai vu une ancienne propriétaire d'ici. Depuis, elle est partie, elle a acheté un pavillon à Vauréal. Elle m'a dit que le quartier était calme, que tout allait bien. En plus, c'était une maman, de deux enfants, et c'était la maîtresse de l'école d'à côté. Donc elle habitait là depuis des années. Mais c'était il y a cinq ans. Le quartier, il se dégrade. Vous voyez là, par exemple, dans ce jardin [elle montre par la fenêtre]. Et bien là, il y a un gang de jeunes qui fument du shit et compagnie. Quand on a emménagé, c'était pas ça. Le quartier, c'était calme, c'était parfait ». (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

D'autres déceptions, à l'échelle de la copropriété, alimentent un désir de déménagement de plus en plus prégnant.

« L'appartement, il a ses avantages. C'est grand. Mais les inconvénients, c'est les travaux, c'est les charges, c'est les voisins. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Comme les anciens copropriétaires, Mme Mabrouk insiste beaucoup sur l'évolution du peuplement de la copropriété – jugée négative – et sur les incivilités qui l'accompagnent.

« La population de l'immeuble, elle était pas pareille. Les gens, ils font pas attention. Il y a beaucoup de bruit. Il y a des gens, ils font la nouba... Ils respectent pas. »

Au bruit, s'ajoutent aussi les habitants qui ne jettent pas leur poubelle dans les containers, les dégâts des eaux provoqués par le voisin du dessus, les pipis dans l'ascenseur et les cacas de chien dans le jardin. Sans établir un lien systématique de cause à effet entre ces incivilités et la présence de plus en plus importante de « noirs » qui achètent, Mme Mabrouk interprète ces deux phénomènes comme des signes de paupérisation.

« Il y a beaucoup de noirs qui ont acheté aussi. Donc la population exclusive maintenant de l'immeuble, c'est noir. Les quatre-cinquièmes. Je dis pas que ce sont forcément eux qui ne respectent pas. Non, c'est pas ça. Le voisin qui est en face, c'est une famille noire. Ils sont super gentils, super polis. Ils ont trois enfants très respectueux. Mais il y en a, majoritairement, qui ne le sont pas. C'est comme les Arabes. Je suis arabe, mais il y en a qui sont pas respectueux. »

⁷¹ Mme Mabrouk ne se souvient pas du taux de son crédit.

Cette évolution visible du peuplement de la copropriété ébranle les fondements du projet d'accession de Mme Mabrouk, pour qui être propriétaire à Pontoise représentait un signe tangible d'appartenance aux « *classes moyennes* ».

« Si j'ai acheté à Pontoise c'est que... A Pontoise, en bas⁷², ce n'est pas la même population. Là-bas, c'est des classes moyennes. Alors qu'ici c'est des... On est en dessous de la moyenne, voilà ». (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Mme Mabrouk et son mari n'ont pas engagé de démarches concrètes pour poursuivre ailleurs leur trajectoire résidentielle⁷³. Néanmoins, le rapport qu'ils entretiennent avec leur logement est désormais empreint de ce désir de déménager. Dans cette perspective, la valeur marchande de leur bien a pris un large pas dans son appréciation sur sa valeur d'usage. Et en la matière, M. et Mme Mabrouk estiment avoir fait un « *bon investissement* » grâce à la vente HLM. Comme bien d'autres habitants de Belle Prairie, Mme Mabrouk se renseigne régulièrement sur les prix auxquels se vendent ou se louent les appartements dans son immeuble et dans Pontoise. Et elle évalue le profit qu'elle pourra tirer de son appartement pour la suite de son parcours. Au moment où on réalise l'entretien, elle évalue à environ 50 000 € la plus-value qu'elle pourra réaliser à la revente et à environ 900 euros mensuels la marge qu'elle pourrait tirer d'une location par rapport à ses remboursements de crédit.

« Là, dans les voisins, ils vendent des appartements comme les miens à 200 000 euros, hein ! Un F2, là dans l'immeuble, il a été vendu à 160 000. Dès qu'il y a un appartement HLM qui se vend, ça part. Surtout des F4. L'avantage, c'est que j'ai un grand F4 isolé et tout. Donc ça reste un bon investissement malgré les soucis. Un appartement comme ça, je le louerais à 1 400. Ma copine, la maman d'un des copains de mon fils, elle a un F3 tout petit en bas de Pontoise. Elle loue 1 100 euros, et elle, elle a même 20... je crois 20 m² de moins. Ou 30 m² de moins. Voilà. Moi en plus, j'ai des débarras et j'ai une cave. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Dans la perspective de la revente, Mme Mabrouk est même prête désormais à acheter la place de parking à laquelle elle avait initialement renoncé : « *comme ça, au moins je vends l'appartement avec le parking. Non, je veux pas rester ici...* »

⁷² « en bas » désigne le centre historique de Pontoise qui s'étend sur le flanc d'une colline jusqu'à l'Oise. Le profil social du centre-ville de Pontoise est en effet nettement moins populaire que le quartier où se trouve la copropriété, situé sur un plateau à la cime de la ville.

⁷³ Ils le pourraient puisque la vente HLM ne les contraignait à habiter leur logement que pendant 5 années et celles-ci sont désormais révolues. Mme Mabrouk dit d'ailleurs plus tard qu'elle aurait déjà vendu si elle avait pu.

PONTOISE - Chapitre 2. Le vécu de la vente HLM

Nous venons de voir que la vente HLM créait des statuts résidentiels multiples qui vont bien au-delà de la simple division entre propriétaires et locataires qui caractérise habituellement une copropriété privée.

A Belle Prairie, au sein de notre échantillon d'interviewés, chaque statut résidentiel correspond à un profil de ménage et de trajectoire :

- Les « anciens copropriétaires » (5 ménages) – qui ont acheté avant la vente HLM – sont des ménages âgés et retraités, plutôt dotés de capital scolaire et culturel, et qui ont connu des trajectoires professionnelles stables, voire ascendantes, même si celles-ci ont été perturbées par de fortes ruptures biographiques – aujourd'hui conjurées – pour les propriétaires les plus récents. Quasiment tous témoignent d'un ancrage local fort, que celui-ci s'exprime à l'échelle de la ville-nouvelle, de Pontoise ou même du quartier. L'acquisition d'un appartement à Belle Prairie joue un grand rôle dans leur trajectoire résidentielle. Elle est envisagée comme une étape pérenne et protectrice qui a pu servir de point d'appui dans des trajectoires familiales et professionnelles et qui assure aujourd'hui une fonction de refuge pour les vieux jours.
- Les « anciens locataires HLM » ne sont pas très différents des « anciens copropriétaires » : ils sont généralement âgés voire très âgés et vivent depuis longtemps voire très longtemps à Belle Prairie. Certains habitent même la résidence depuis sa livraison et sont entrés dans leur logement – comme certains anciens copropriétaires – en tant que coopérateurs HLM. Comme les anciens copropriétaires, les locataires HLM que nous avons rencontrés (2 ménages) envisagent leur appartement comme un logement d'ancrage jouant un rôle durable et protecteur dans leur trajectoire sociale, familiale et résidentielle.
- Les « nouveaux copropriétaires » que nous avons interrogés (3 ménages) partagent de nombreuses caractéristiques qui les rassemblent et qui les distinguent des « anciens », que ceux-ci soient copropriétaires ou locataires. Plus jeunes – ils ont autour d'une quarantaine d'années – ce sont des couples biactifs qui vivent avec leurs enfants. Tous sont nés dans des pays étrangers extérieurs à l'Union Européenne. Ils ont vécu des trajectoires migratoires variées et occupent actuellement pour la plupart des emplois peu qualifiés, à forte pénibilité et loin de leur domicile.
- La trajectoire de la nouvelle copropriétaire qui a acheté son logement auprès de l'organisme HLM diffère toutefois en plusieurs points de celles des nouveaux propriétaires qui ont acquis leur bien à des particuliers aux conditions ordinaires du marché. Alors qu'elle a acheté son logement bien moins cher que les deux autres ménages qui ont pourtant acquis la même surface dans le même immeuble, elle bénéficie d'un capital social et économique beaucoup plus élevé. Titulaire d'un doctorat, elle est fonctionnaire de l'éducation nationale et enseigne au lycée. Le bénéfice financier qu'elle pense tirer de la revente de son logement acquis à bas prix auprès d'un organisme HLM renforce ainsi ses atouts professionnels et économiques et rend plus atteignable l'idéal que tous les ménages poursuivent : l'achat d'une maison. Dès lors, à l'inverse des deux autres ménages qui envisagent leur appartement à Belle Prairie comme l'aboutissement de leur trajectoire résidentielle, cette nouvelle propriétaire ne se projette qu'à court terme dans son appartement dont elle met surtout en avant la valeur marchande, plus que la valeur d'usage.

Dans cette deuxième partie, nous allons nous intéresser à la façon dont ces différentes catégories de ménages ont vécu ou vivent la vente HLM. Pour cela, un autre type de classement s'impose. Nous étudierons d'abord le point de vue des ménages qui n'ont pas directement bénéficié de la vente HLM et qui appréhendent par conséquent cette démarche de l'extérieur. Nous intégrons dans cette catégorie les copropriétaires (2.1) – les anciens et les nouveaux qui ont acheté à des particuliers – ainsi que les « anciens locataires HLM » qui ont choisi de refuser les propositions d'achat ou de mutation faites par leur bailleur social (2.2.). Nous nous pencherons ensuite sur l'expérience des ménages qui ont vécu le processus de vente HLM de l'intérieur, qu'il s'agisse d'anciens locataires HLM ayant acheté leur logement (2.3) ou de nouveaux propriétaires ayant acquis leur appartement auprès de l'organisme HLM (2.4.).

Tableau 34 : Ventilation des ventes réalisées fin 2020 par l'organisme HLM aux différents profils d'acquéreurs au sein de la copropriété Belle Prairie

Nombre total de logements dans la copropriété : 319 Nombre total de logements appartenant initialement à l'organisme HLM et mis en vente : 205				
Ménages qui n'ont pas bénéficié de la vente HLM			Ménages qui ont bénéficié de la vente HLM	
Les anciens copropriétaires	Les nouveaux copropriétaires	Les anciens locataires HLM	Les anciens locataires HLM (ou leur descendants)	Les nouveaux propriétaires
Qui ont acheté avant la vente HLM	Qui ont acheté après la vente HLM à des particuliers	Qui ont refusé d'acheter leur logement et l'occupent toujours	Qui ont acheté le logement HLM qu'ils occupaient	qui ont acheté un logement vide à l'organisme HLM
114	NR	107 190 au départ	15	83
Nombre de ménages interviewés				
5	2	1	1	1

Source : Données sur les ventes établies par le bailleur social fin 2020 et communiquées lors de l'entretien réalisé avec la Directrice Départementale de l'Organisme HLM

1. La vente HLM pour les copropriétaires n'ayant pas bénéficié de la vente : une dévalorisation de leur propre bien

1.1. La vente HLM : un impensé pour les nouveaux propriétaires n'ayant pas bénéficié de la vente

Parmi les ménages enquêtés, les deux « nouveaux propriétaires » qui ont acheté leur appartement à des propriétaires particuliers n'ont pas l'air d'avoir vraiment connaissance du processus de vente HLM qui est à l'œuvre sur leur copropriété. Ils n'en font pas mention et n'expriment aucun avis ni représentation à ce sujet. Il faut dire aussi qu'ils ont acheté plutôt récemment – en 2020 et en 2022 – et qu'ils ont eu certainement beaucoup d'autres préoccupations auxquelles faire face pour s'approprier leur logement, leur nouveau statut de propriétaire, leur copropriété et leur quartier.

On a vu que Mme Sandu s'informait des prix de vente des appartements de son immeuble. Mais pour l'instant, elle n'a visiblement identifié que le prix de vente d'un deux-pièces mis sur le marché par un particulier. Cela l'a d'ailleurs rassurée sur la valeur de son appartement. Mme Sandu est par ailleurs très proche de Mme Mabrouk, mais elle ne semble pas pour autant savoir que cette dernière a bénéficié d'une forte décote en achetant le même appartement qu'elle auprès de l'organisme HLM.

1.2. La vente HLM pour les anciens propriétaires : des appartements « bradés »

La situation est très différente pour les anciens copropriétaires. Eux savent tous que l'organisme HLM opère une décote sur les appartements qu'il met en vente et cela est vécu comme une atteinte directe à la valeur de leur bien et de l'épargne qu'ils ont sécurisée dans cet achat.

« Magnus effectivement a essayé de vendre le plus possible d'appartements D'ailleurs, à des prix... ils ont cassé les prix. Ça donne pas de valeur aux appartements hein ! (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

« Il y a 2-3 familles que je connais bien, ils vont faire estimer leur appartement et ils vont partir. Mais c'est là que Magnus fait du tort. Oui, Magnus, ils bradent ! Les gens comme moi, si on veut vendre notre appartement, c'est même pas la peine, on perdra énormément d'argent. » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

« Pour les copropriétaires qui souhaitent maintenir leur patrimoine, le prix de leurs appartements, a fortement chuté puisque Magnus vend 20 % en dessous du marché Or, il y a des gens qui sont attachés à ce que le prix de leur appartement reste valable. Si en plus l'immeuble se dégrade, ça ne va pas s'arranger sur ce plan-là. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Pour certains, cela est même vu comme un obstacle à la poursuite des projets résidentiels qu'ils entendaient pouvoir financer avec l'achat de cet appartement. Pour d'autres, cette perte de valeur est d'autant plus douloureuse que cette accession s'est faite au prix de nombreux sacrifices dans un contexte où l'achat représentait surtout une opportunité pour se loger dans un contexte de fragilité économique et familiale.

C'est le cas par exemple de la compagne du gardien. Ce couple récent ne partage pas le même toit. Christophe habitait déjà sa loge de gardien lorsqu'il a lié une relation avec cette copropriétaire de la résidence. Comme Mme Gibert, celle-ci venait de divorcer quand elle a acheté son appartement à un particulier il y a une dizaine d'années. Face à la précarité de sa situation, il lui a été plus facile d'acheter que de louer à un bailleur privé ou d'envisager un accès au parc locatif social. Son appartement lui a en

plus permis de développer une activité professionnelle d'assistante maternelle agréée. Néanmoins, au regard des prix de vente désormais pratiqués par Magnus, Christophe juge qu'en dépit de tous les efforts consentis, cet achat n'a pas été « *une bonne affaire* » pour sa compagne.

« Ça fait dix ans qu'elle est propriétaire ici. Elle a acheté à un particulier. C'est toujours pareil finalement, les gens qui sont en galère, quand ils veulent acheter, ils ont plus de galères pour trouver, ou pour louer même. Ils sont plus en galère que quelqu'un qui est assisté. En même temps, ça lui a permis de mettre le pied à l'étrier, et puis là, il lui reste, allez, deux, trois ans, à payer son crédit. Voilà, tout le monde bataille. On en est tous là. Mais pour moi, elle a pas fait une affaire. Par rapport à ce que j'ai pu voir de certaines personnes qui ont acheté à Magnus et qui pleurent, je leur dis : "non, ouais... reste tranquille !". Pour 20 000 de moins, il a un box et une pièce en plus ! J'ai dit : "arrête là, arrête de chialer !". » (Christophe, gardien de la copropriété, fils de propriétaire ancien).

2. Les locataires HLM restés locataires HLM : une certaine amertume

2.1. Des locataires HLM âgés et anciens qui tiennent à leur logement et à leur statut de locataire social

Comme nous l'avons vu, la vente des logements HLM à leurs occupants a été très minoritaire à Belle Prairie, comme sur nos autres terrains d'enquête. Sur 205 logements HLM mis en vente depuis dix ans, seulement 15 locataires HLM ont opté pour l'achat de leur appartement⁷⁴, ce qui représente seulement 7 % d'entre eux. Et parmi ces 15 ventes à l'occupant, certaines ont été réalisées avec les descendants du locataire en titre. C'est le cas de Nathalie qui a acheté le logement qu'elle habitait avec sa maman.

Ce chiffre montre que la vente HLM ne se présente pas comme opportunité pour les locataires HLM de Belle Prairie. Un écrasante majorité (93 %) préfère conserver son statut locatif social. Les ventes HLM ne peuvent donc se dérouler qu'au gré des rares congés donnés par les locataires en place, le plus souvent à l'occasion de décès ou de départs en maison de retraite. De 2014 à 2020, seuls 83 appartements sur les 205 du bailleur ont ainsi pu être vendus vides à des acquéreurs extérieurs⁷⁵.

Cette atonie des ventes est directement à relier avec le grand âge des locataires HLM. On l'a vu, les locataires HLM de Belle Prairie sont généralement des ménages retraités – âgés voire très âgés – et qui habitent leur logement depuis longtemps. Ce profil n'est favorable ni à un changement de statut d'occupation ni à un changement de logement.

Au-delà des deux entretiens réalisés avec Mme Da Silva et Nathalie, nous avons pu discuter brièvement avec quatre locataires HLM croisées dans les parties communes. Il s'agissait toujours de femmes âgées et retraitées. Mme Nicolaïev nous a dit habiter son appartement « *depuis toujours* », Mme Levasseur « *depuis 47 ans* », Mme Lebihan « *depuis 41 ans* ». Mme Vermeer n'est pas aussi précise mais elle nous raconte qu'elle s'est vue attribuer son logement dans les années 1980 alors qu'elle était déjà locataire du parc social dans le Val-de-Marne.

⁷⁴ D'après les données établies par le bailleur social fin 2020 et communiquées lors de l'entretien réalisée avec la Directrice Départementale de l'Organisme HLM.

⁷⁵ *Ibid.*

Au-delà de leur âge – qui donne peu de sens à l’achat d’un appartement à crédit – et de leur ancienneté – révélatrice d’un ancrage peu favorable au changement – ces dames accordent aussi une vraie valeur à leur statut de locataire HLM.

Mme Lebihan est âgée de 86 ans. Elle a emménagé dans son appartement HLM à Belle Prairie en 1982 lorsqu’elle est arrivée de Bretagne pour le travail. Elle y a élevé ses trois enfants. Son fils de 43 ans habite toujours avec elle. Il travaille à Pontoise et ses deux filles sont installées dans les environs. Ni elle, ni ses enfants ne se posent la question de profiter de la vente HLM. Ils considèrent que « *c’est beaucoup plus avantageux de ne pas être propriétaire* ».

Mme Levasseur ne tient pas non plus à devenir propriétaire. Elle ne déprécie aucunement son statut de locataire HLM. Au contraire, elle conçoit ce statut comme une protection qui la rend « *intouchable* ». Elle évoque à ce titre « *la loi de 1948* » qui lui garantit le droit au maintien dans les lieux⁷⁶. Pour elle, seule la proposition d’habiter un château en Normandie ou en Bretagne pourrait lui donner envie de quitter son appartement locatif social.

« Oui, ils nous ont bien proposé d’acheter notre logement, mais ils peuvent pas nous foutre dehors de toutes façons. Nous, on est locataire depuis 47 ans, alors ils peuvent rien contre nous. On ne partira pas. Ils nous ont appelé plusieurs fois, mais je leur ai dit non. Je leur ai dit "à moins que vous nous proposiez un château en Normandie ou en Bretagne parce qu’on aime bien les deux, sinon on ne partira pas !" ». Et depuis ils ne rappellent plus. Ils ont compris. Alors oui, on est deux dans un F4 mais on n’a pas toujours été deux ! Et de toutes façons, on est sous la loi de 48 donc on est intouchables ! » (Mme Levasseur)

Pour Mme Vermeer, ni l’accès à la propriété, ni la perspective d’un déménagement ne sont envisageables. Lorsqu’on la rencontre avec son ami dans le hall de son immeuble, on se rend très vite compte que cette dame est fragile intellectuellement. Elle nous dit d’ailleurs être sous la tutelle de sa fille, qui vit à « 643 km » et qui ne lui verse que 60 euros par semaine pour vivre.

2.2. Des propositions de vente sous-pression ?

On voit dans le témoignage de Mme Levasseur que même si celle-ci a pu se sentir menacée par la vente HLM, elle a pu se rassurer non seulement en se renseignant sur ses droits mais aussi du fait que l’organisme HLM n’a pas été trop insistant dans ses propositions de vente ou de mutation. Mme Da Silva et Nathalie que nous avons interrogées plus longuement n’ont pas non plus senti de pression de la part du bailleur pour acheter ou pour partir.

« Ils ont proposé à nous aussi. Ils ont proposé à tout le monde d’acheter. Ceux qui ont pu acheter, ils ont acheté. Et après, ils ont proposé pour déménager. Nous, on n’a pas voulu déménager. Mais non, jamais, ils m’ont mis la pression. Juste que le loyer soit payé, le reste... non. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

Pour autant, Mme Gautier et Mme Gibert, nous livrent un autre point de vue. Anciennes copropriétaires, elles connaissaient toutes deux une locataire HLM dans leur immeuble qui était en situation de sous-occupation et qui s’est fait mettre « *le couteau sous la gorge* » pour partir.

⁷⁶ Les baux HLM sont en effet soumis à certaines dispositions de la loi du 1^{er} septembre 1949 et à ce titre, les locataires du parc social bénéficient du droit au maintien dans les lieux. Toutefois, ce droit ne s’applique pas aux situations de sous-occupation (lorsqu’il existe une différence de plus de un entre le nombre de pièces habitables et le nombre d’occupants dans le logement). Néanmoins, cette déchéance du droit au maintien dans les lieux ne s’applique pas aux locataires de plus 65 ans.

« L'organisme HLM a essayé de vendre le plus possible d'appartements. Il a effectivement mis un peu le couteau sous la gorge de certains locataires. Il y a justement une amie qui a été un peu apeurée, donc elle est allée se loger ailleurs, bon gré mal gré. Ils vendaient les appartements comme ça ». (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

« Ils ont aussi viré les gens qui étaient dans un appartement comme moi tout seuls. Ils leur ont proposé ailleurs. Ils leur ont demandé de partir pour le mettre en vente. Là, une dame au premier étage, on lui a demandé de partir. Elle avait pris ce logement quand elle avait deux ou trois enfants. Ils ont grandi et elle était toute seule. Donc on lui a fait une proposition. Elle est partie dans un appartement plus petit et ils ont vendu son appartement. (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

3. Mme Da Silva : l'amertume face à l'impossibilité d'acheter

Mme Da Silva, la seule locataire HLM restée locataire HLM qui a accepté de nous accorder un entretien, est assez différente des vieilles dames dont nous venons de parler et que nous avons croisées dans les parties communes. Comme nous l'avons déjà mentionné dans notre première partie, Mme Da Silva est plus jeune, elle est toujours en activité et elle vit avec son mari et deux de ses trois enfants. Mme Da Silva se distingue aussi des vieilles dames évoquées pour un autre motif : elle aurait bien aimé acheter son appartement HLM et ce pour deux raisons. D'abord parce qu'elle accorde du sens et de la valeur au statut de propriétaire et ensuite parce qu'elle est très attachée à son appartement locatif social dans lequel elle et son mari ont énormément investi (cf. chapitre 1).

« Un jour, si on trouve quelque chose, on l'achètera. Mais nous, ce qu'on voudrait, c'est vraiment acheter notre appartement. Nous, on veut ça. On est ici depuis longtemps, on aime bien notre appartement, avec tout ce qu'on a fait, tout ça. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

Néanmoins, la vente HLM a conduit M. et Mme Da Silva à se rendre tant bien que mal à l'évidence : ils n'ont pas les capacités de devenir propriétaires. Ils n'ont pas d'apport, ils ont des revenus trop modestes pour avoir pu épargner et – comme la plupart des locataires HLM de la résidence – ils se considèrent trop âgés pour pouvoir faire un crédit. Mme Da Silva a 51 ans et son mari 60 ans. M. et Mme Da Silva ne semblent pas avoir fait de démarches pour évaluer véritablement la validité de leur candidature à l'accession, mais ils ont toutes les données en tête. Leur quatre-pièce leur est proposé à 142 000 euros par leur bailleur social. Ils ont donc calculé qu'il leur faudrait 150 000 euros, mais à leur âge, les assurances de prêt sont chères et ils ne pourraient emprunter que sur « 10-15 ans, pas plus ».

« C'est ça aussi qui nous freine : l'âge. Mais, bon, je pense que c'est pour tout le monde pareil, hein. Tous les locataires HLM ici, ils sont déjà âgés. L'organisme HLM, il ne peut plus vendre à ses locataires. Les locataires qui sont dedans, sauf s'il leur arrive quelque chose, ils ne vont pas les sortir. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

Leur frustration face leur impossibilité d'accomplir leur désir de devenir propriétaire de leur logement est d'autant plus aiguë qu'ils sont locataires de l'organisme HLM depuis 22 ans. Ils ont donc le sentiment d'avoir déjà « payé » leur appartement. On peut en effet comprendre ce raisonnement en faisant un rapide calcul. M. et Mme Da Silva payent actuellement 900 euros de loyer mensuel. Or, si on additionne 900 euros de versements mensuels pendant 22 ans, on obtient un montant de 237 600 €, très supérieur aux 142 000 € proposés par l'organisme HLM pour acquérir le logement. Certes, cette somme est très artificielle, car elle ne prend en compte ni les augmentations annuelles de loyer (celui-ci n'a pas toujours été de 900 euros) ni les charges de copropriété, les intérêts d'emprunts et la taxe foncière que M. et Mme Da Silva auraient dû payer s'ils avaient été propriétaires. Néanmoins, cette addition donne un ordre de grandeur qui permet de comprendre le raisonnement de M. et Mme Da Silva qui considèrent que « c'est déjà payé ».

Au-delà des chiffres, il faut aussi comprendre que se projeter à long terme dans la location sociale est aussi la résultante d'un choix et d'arbitrages qui reposent sur des fondements que la vente HLM vient perturber. Ce n'est en aucun cas une situation forcément subie. Ainsi, Mme Da Silva se souvient que son désir d'accès à la propriété était déjà prégnant lorsque cet appartement lui a été attribué en 2001. Elle nous confie qu'elle a même demandé à ce moment-là à l'organisme HLM si elle pouvait l'acheter. Mais la vente HLM n'était pas encore d'actualité. Dans cette configuration, la projection à long terme dans cet appartement locatif, que le couple investit matériellement comme s'il lui appartenait, peut être considéré comme un comportement conscient de renoncement à la propriété en faveur des avantages que procurent aussi bien ce logement que le statut de locataire HLM. Ces cartes sont totalement rebattues quand l'organisme HLM leur propose finalement d'acheter leur appartement.

« Au début, on voulait l'acheter. Quand on est venu habiter ici, on a demandé à l'organisme HLM s'ils voulaient le vendre et ils nous ont dit non. Sauf qu'après, ça a changé d'organisme HLM, et là avec le nouveau, pouf, tout à coup il a voulu vendre ! Mais, c'était déjà trop tard pour nous. On était jeunes quand on est venu habiter ici. Maintenant ça fait 20 et quelques années qu'on est ici. Ça a déjà été payé ! » (Mme Da Silva, locataire HLM)

Depuis cette sollicitation de l'organisme HLM, le deuil de la propriété est particulièrement dur à faire pour M. et Mme Da Silva. Quand on demande à cette dernière si elle ne veut pas acheter, elle répond « *pas tout de suite* » et lorsqu'on évoque la possibilité d'acheter un autre bien, elle refuse de clore les perspectives . « *Peut-être, on sait jamais* » nous dit-elle.

4. Acheter son logement hlm : un nouveau statut à assumer

Comme Mme Da Silva, la maman de Nathalie ne pouvait elle non plus pas acheter l'appartement qu'elle occupait en tant que locataire HLM. Elle était « *à la retraite, sans apport* » et ne « *pouvait pas financièrement faire un prêt* ». Néanmoins, la proposition d'acheter son logement est advenue à un moment opportun de sa trajectoire, puisqu'elle vivait avec sa fille, Nathalie, âgée d'une quarantaine d'année, et qu'elle avait elle-même « *le souhait de partir en Province depuis un moment* » pour rejoindre à Grenoble une autre de ses filles. C'est donc progressivement que se dessine l'idée, pour elle et pour Nathalie, de bénéficier de la possibilité offerte aux descendants du titulaire du bail d'acheter l'appartement.

Nathalie décrit une décision prise sans pression de la part du bailleur. Elle n'évoque pas par exemple de propositions de mutations ni de peur pour elle de devoir quitter l'appartement au départ de sa mère. La proposition d'acheter le logement est plus perçue comme une opportunité « *tombée au bon moment* ».

« Vu que le projet de ma mère c'était de partir définitivement.... Après, c'est vrai que j'ai même pas demandé si je pouvais reprendre le logement en location à mon nom. Je pense que ça aurait été possible en tant que colocataire finalement. Mais je ne me suis même pas posé la question. A un moment donné, comme elle avait le projet de partir, j'ai peut-être dû me dire "Il va falloir que je fasse des recherches", mais je ne m'en rappelle plus. Non, ça a dû tomber... au bon moment, voilà. » ((Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Nathalie avait d'ailleurs déjà eu l'idée d'acheter auparavant, mais ses démarches avaient surtout validé que l'accession à la propriété lui était inaccessible étant donné son salaire modeste. Rappelons en effet qu'en tant qu'employée dans les assurances, elle gagne à peine plus que le SMIC.

« Je m'étais déjà renseignée, c'était peut-être dix ans avant, quand j'étais au début de la trentaine, mais avec le salaire que j'avais, c'était encore pire (rires). Non, là c'était vraiment l'occasion. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Ainsi, le projet d'accéder à la propriété « *trottait quand même* » dans l'esprit de Nathalie, dans la perspective principale de « *faire un investissement et de placer son argent* ».

Néanmoins, au fur et à mesure de l'entretien, Nathalie se rappelle que « *l'agent immobilier* » chargé par le bailleur social de vendre les appartements a lui aussi joué un rôle dans cette décision. Au début de notre interview, elle ne se souvient plus très bien comment elle est entrée en contact avec ce commercial chargé des ventes et suppose que l'initiative venait d'elle et de sa mère.

« Dans la boîte aux lettres.... Avec le loyer, ils faisaient une publicité de vente qu'on gardait. On en avait régulièrement, c'était toujours les mêmes.... Je pense qu'il y avait le numéro de téléphone et on s'est renseignées. Voilà, je pense que c'était la publicité, mais je ne sais plus... » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Progressivement, au cours de son témoignage, elle se remémore que la décision s'est en réalité construite à la suite d'un entretien physique proposé par le commercial lui-même, au cours duquel il a fait part à Nathalie et à sa mère de la possibilité offerte aux descendants de bénéficier de l'offre d'achat proposée par l'organisme HLM.

« Ah oui, on avait fait un entretien avec monsieur X, ma mère et moi, justement pour tout expliquer, en fait, comme quoi ma mère pouvait pas financièrement faire un prêt. Exactement, c'est lui qui était venu me proposer.... Voilà, c'est lui qui a poussé. Je pense qu'ils s'étaient renseignés sur le fait que j'étais la fille de la locataire... » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Suite à ce rendez-vous, la mère de Nathalie est convaincue par l'intérêt de cette opportunité.

« Je pense que ma mère m'a donné un petit coup de... Je n'étais peut-être pas très chaude et puis elle, elle disait "ça tombe là, c'est bien quoi ! Sur Pontoise, t'auras pas ces tarifs-là, t'auras pas un financement comme ça". » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

La sensation de pouvoir bénéficier d'une bonne affaire – tant à la fois du niveau du prix de vente que de l'accès aux prêts – est en effet la principale motivation de la décision d'achat élaborée conjointement par Nathalie et sa mère.

« C'était intéressant financièrement. L'appartement, c'est un 60 et quelques mètres carrés.... Je ne sais même pas exactement ce que c'est comme appartement (rires) ! Il faudrait que je regarde... C'est un combien de pièces... trois pièces, voilà donc, ça doit être une soixantaine de mètre carrés, et il y a une cave et un parking extérieur. Et le prix de l'appartement, je crois, c'était 100 000 euros. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Une fois en contact avec le commercial, le projet s'accélère et donne l'impression qu'il se conclue de lui-même sans que ni Nathalie ni sa mère n'aient vraiment besoin d'y participer activement.

« Donc Là, j'ai ouvert un dossier avec les papiers et puis ça a été accepté. Voilà. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Nathalie ne se rappelle plus des différentes étapes, ni des différents organismes avec lesquels elle a été en contact à cette occasion. Elle se souvient juste qu'elle avait un référent unique « *qui gérait tout* ». Le commercial avec lequel Nathalie et sa mère ont fait le premier entretien physique décisif, s'est chargé lui-même de toutes les démarches ultérieures – essentiellement par email et par téléphone. Nathalie nous a communiqué son nom en consultant ses anciens emails sur son téléphone. En faisant des recherches sur

LinkedIn, nous avons identifié qu'il s'agissait du « chargé des ventes immobilières » de la société de commercialisation opérationnelle à laquelle l'organisme HLM a confié depuis 2014 la vente des logements HLM de la résidence. Le profil LinkedIn de ce commercial⁷⁷ met en avant son diplôme de Master de « manager en immobilier » obtenu dans une Ecole de management, de finance et de droit. Il décrit comme suit la mission qu'il a exercé de 2014 à 2017 chez le commercialisateur mandaté par Magnus :

*« Vente de logements sociaux pour le compte d'un organisme HLM. Je gérais en toute autonomie les ventes de A à Z de la découverte des besoins clients jusqu'aux signatures des actes authentiques en passant par la constitution des dossiers de candidature, la signature des compromis, le suivi des financements. Confronté à des problématiques de sécurité dans certains logements, j'ai instauré des demandes de travaux qui ont dynamisé sensiblement les ventes, et confirmé ma capacité à réagir face à des ventes complexes. Performant sur les ventes aux occupants dans le cadre des lancements de commercialisation, j'ai rendu un avis qui a été suivi en incitant les occupants à acheter la première année, moment stratégique dans un lancement. Réalisation de 152 ventes en 4 ans. »*⁷⁸

C'est ce commercial qui s'est chargé de monter tout le dossier de financement de Nathalie. Celle-ci lui a communiqué « tous les papiers » et « vu que c'est un logement social, tout est passé par eux ». Elle n'a pas eu à rechercher un prêt, ni même à se déplacer à sa banque. Elle a juste pris l'initiative de solliciter son employeur car, travaillant pour une assurance, elle savait qu'elle aurait un prix avantageux sur l'assurance du prêt.

« C'est eux qui avaient la banque prêteuse. Je ne sais pas si c'est un prêt particulièrement intéressant, vu que je n'ai fait aucune démarche. Je n'ai pas comparé. Je me rappelle, j'avais demandé à l'interlocutrice de la banque de voir pour faire plusieurs prêts, sur 20 ans, sur 25 ans... Et puis, en fait, j'ai pas tellement eu le choix. Ils m'ont envoyé le plan d'amortissement sur 25 ans. Il n'y avait pas plusieurs plans. C'était celui-là ou rien (rires). J'ai eu cette sensation à l'époque. Ouais, parce que j'ai un petit salaire. Enfin, un petit salaire, tout dépend, c'est pas le SMIC c'est plus, mais... le tiers, voilà, c'est ce que je pouvais emprunter ». (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Nathalie a ainsi acheté le logement HLM de sa maman, sans aucun apport, en finançant la totalité de l'achat du trois-pièces par un prêt sur 25 ans contracté auprès du Crédit Foncier. Elle a aussi pu « bénéficier du pourcentage de 1 % » que nous avons identifié comme étant un prêt complémentaire souscrit auprès d'Action Logement mais il pourrait s'agir aussi d'un prêt à taux zéro.

« Le prêt 1 % logement, c'était par l'organisme HLM aussi. Ils ont tout géré, hein (rires) ! Heureusement, parce que moi je ne sais rien (rires)... ça franchement, c'était super. Ils m'ont dit : "on s'occupe de tout. Vous, vous ne vous occupez de rien". C'est très bien (rires). Quand je vois, quand mes amis achètent, le travail qu'il faut faire.... faire appel à un courtier, tout ça... » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

L'accompagnement à la vente qu'elle décrit apparaît uniquement centré sur la faisabilité de l'emprunt et le montage du dossier de financement. Les échanges semblent essentiellement orientés autour de l'objectif d'évaluer la possibilité d'emprunt de Nathalie. C'est dans cette perspective qu'est abordé par exemple le sujet des charges courantes de la copropriété ou celui de la taxe foncière.

« Les charges, la taxe foncière, tout ça, je crois que j'avais vu avec monsieur X. Justement, on avait évalué tous ces frais, en fait, pour voir si j'étais capable, voilà, pour pas aller dans un mur... Oui, tout ça, c'était prévu. Justement, j'avais vérifié les premières charges que j'ai reçues pour voir si

⁷⁷ <https://www.linkedin.com/mynetwork/>

⁷⁸ <https://www.linkedin.com/mynetwork/>

c'était bien ça, s'ils m'avaient pas dit de bêtises (rires) ! » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Cependant, si ces calculs ont bien intégré la taxe foncière et les charges de copropriété à leur juste hauteur, ils n'ont en revanche pas tenu compte des frais engendrés par les besoins de travaux, qu'il s'agisse des interventions sur les parties communes de la copropriété ou des nécessaires remises en état à l'intérieur du logement.

Concernant les travaux sur les parties communes de la copropriété, Nathalie est plutôt rassurée lorsqu'elle achète. Elle pense là encore avoir fait une bonne affaire, puisque l'organisme HLM vient de financer – en tant que copropriétaire – de coûteux travaux de ravalement et d'isolation de la toiture. Il a aussi changé toutes les fenêtres de ses appartements par des fenêtres performantes.

« Quand ils proposaient la vente, on est tombé au bon moment. Ils avaient changé toutes les fenêtres. Et vu que c'était l'AG juste avant, les frais c'était pour l'organisme HLM. Ils avaient refait les fenêtres et tout l'extérieur. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

C'est donc avec surprise qu'elle découvre dans sa boîte aux lettres, quelques mois avant notre entretien et sept ans après avoir acheté, un appel de fonds exceptionnel de 800 euros pour des travaux de réfection de la peinture et de l'éclairage des halls et des cages d'escalier.

« Par exemple, l'année dernière, j'ai dû payer 800 euros au mois de septembre. Ils ont refait toute la cage d'escalier, les peintures des portes, les lumières. Je m'en rappelais pas qu'il y avait ça, ça a été une surprise ! » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Depuis cette surprise, Nathalie participe aux assemblées générales auxquelles elle ne s'était pas intéressée depuis qu'elle avait acheté. Cela lui permet désormais d'être informée des décisions qui sont prises et des dépenses supplémentaires pour les travaux qu'elle doit anticiper. Il ne lui est pas facile, en effet, avec son petit salaire tout juste supérieur au SMIC, de faire face aux appels de fonds pour les travaux qui s'ajoutent à ses charges courantes déjà enlevées.

D'après les chiffres qu'elle mentionne de mémoire pendant notre entretien, elle paie chaque mois 580 euros de remboursement de prêt au Crédit Foncier, auxquels s'ajoutent 60 euros de remboursement du prêt complémentaire – prêt 1% logement ou prêt à taux zéro – et 190 euros de charges courantes. On arrive donc à une somme de 830 euros qu'elle doit déboursier mensuellement pour son logement. En comparaison, le loyer HLM que payait sa mère charges comprises pour le même appartement s'élevait d'après ses souvenirs à 500 euros.

On comprend dans ces conditions que les appels de fonds de travaux soient difficiles à assumer pour cette petite employée célibataire. Elle s'y plie pourtant totalement en acceptant leur légitimité – surtout après avoir entendu les arguments avancés lors de l'assemblée générale.

« Cette fois, j'étais pas surprise, c'est très bien (rires), j'ai pu anticiper pour dire : « Bon, je fais moins de frais » (rires). Par exemple, là, sur deux mois on a eu des compléments à régler... je ne sais plus le montant, mais ça m'a fait un trou dans la raquette. Et c'est vrai que j'ai pas osé demandé si on pouvait les étaler, par exemple sur trois mois... »

L'absence totale d'anticipation de besoins de travaux à l'intérieur du logement met aussi aujourd'hui Nathalie dans l'embarras.

Si sa mère avait refait tout l'appartement lors de son entrée dans les lieux en tant que locataire HLM en 1998 (voir première partie), l'intérieur est maintenant bien défraîchi. Et ce d'autant que la peinture des plafonds souffre d'un écaillage chronique⁷⁹.

« Quand ma mère est entrée, elle avait refait le logement à neuf, mais après, au fur et à mesure, ça s'est ... au bout de trois ou quatre ans, ça se fissurait au niveau du plafond, même si on remettait de la peinture. Je ne sais pas ce que c'est. J'en ai parlé avec une autre voisine qui a le même problème, mais quand je regarde les autres par contre, ils ont les plafonds normaux. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

C'est l'un des désavantages qu'ont les locataires HLM qui acquièrent le logement qu'ils occupent. Contrairement à certains ménages qui achètent à l'organisme HLM un logement vide, les locataires occupants ne bénéficient pas d'une remise à niveau de leur intérieur. Dans le cas de Nathalie, le bailleur social a juste remis aux normes l'installation électrique. D'après Nathalie, c'était « une obligation ». Christophe, le gardien de la copropriété, nous a confirmé que cette intervention était systématique lors d'une vente par l'organisme HLM. En revanche, d'après lui, la remise en peinture reste assez exceptionnelle, même pour les appartements vides. Elle est mise en œuvre seulement dans les cas où « c'est trop catastrophique » (Christophe, gardien).

Ni Nathalie ni le commercial chargé des ventes n'ont songé à aborder la question des travaux intérieurs au cours de leurs échanges. Et comme Nathalie avait vu sa mère rénover complètement son appartement en tant que locataire HLM, elle n'a pas pensé à solliciter la responsabilité de l'organisme vendeur.

« Tout ce qui est plafond, je pense que c'est de toutes façons le locataire qui doit faire tous les travaux, mais je ne suis pas sûre. Je sais pas. En tout cas, c'est ce qu'on pensait et du coup, on n'a jamais demandé. Et j'ai regretté ça, qu'on n'ait pas redemandé avec ma mère de refaire faire les plafonds avant d'acheter. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Cette absence d'anticipation a aujourd'hui de lourdes conséquences pour Nathalie qui n'a pas du tout les moyens financiers ni de faire les réparations nécessaires ni de mettre à son goût son intérieur.

« En fait, il y a des travaux à faire et c'est vrai que pour l'instant, j'ai pas de financement. C'est ça qui manque ». (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

« C'était l'appartement de ma mère, c'était son papier peint, c'était sa déco. Elle a emmené ses meubles et moi je me suis acheté des meubles, mais il y avait toujours les papiers peints... les vieux papiers peints, là (rires). Pas à fleur, hein, ils étaient classe ses papiers peints, mais c'était à elle (rires) ! Après, au fur et à mesure, j'enlève. J'ai refait ma chambre à une époque. C'est la chambre que j'ai fait en premier. Pour l'instant, j'ai rien fait d'autre, mais j'ai tout enlevé. Les papiers peints sont tous enlevés de partout (rires). Ça fait un peu mégère (rires). Mais oui, c'est le besoin de s'approprier les lieux, même si j'étais là. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Ne pouvant compter « pour l'instant » que sur les moyens du bord, Nathalie a juste « tout gratté » – les plafonds comme les papiers peints – mais cela ressemble plus en l'état à une dégradation qu'à une amélioration.

« Depuis quatre ou cinq ans, je détruis tout, je gratte les murs, j'enlève les papiers peints, parce que ça s'effrite... mais c'est tout ça à faire. Enfin là, j'ai tout gratté. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

⁷⁹ Comme l'appartement est au rez-de-chaussée sur cave, il s'agit peut-être d'un problème de condensation lié au froid qui monte de la cave.

Elle m'avoue d'ailleurs que c'est pour cette raison qu'elle n'a pas voulu me faire entrer chez elle et qu'elle a préféré me donner rendez-vous dans un café dans le centre-ville de Pontoise pour notre entretien. Elle sait aussi que, si elle le voulait, elle ne pourrait pas vendre son appartement dans cet état.

Au-delà des murs et du papier-peint, sa baignoire aussi aurait besoin d'être remplacée. Mais il s'agit d'une petite baignoire aux dimensions spécifiques que l'on ne trouve plus sur le marché. Elle souhaiterait aussi pouvoir insonoriser sa porte d'entrée pour moins entendre les bruits du hall d'entrée et de l'escalier. Dans la cuisine, elle aimerait idéalement une cuisine aménagée... mais elle n'a pas pensé à calculer le budget et elle doit de toutes façons assumer d'autres dépenses de propriétaire : les travaux qui seront bientôt votés par l'assemblée générale de la copropriété.

« La salle de bain, c'est de longtemps (rires) ! C'est de l'ancien temps. C'est une vieille baignoire qui est usée, mais pareil, je trouve pas de baignoire. La salle de bain est toute petite et ça fait un moment que je cherche une baignoire toute petite pour changer, mais impossible... Donc, pour l'instant, je laisse. » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

« La cuisine, ça va. Il faudrait que je refasse pareil, une cuisine aménagée, mais il faut le budget. C'est ce qu'on calcule pas. En fait, c'est vrai, quand on achète, on ne calcule pas forcément ces travaux ». (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Heureusement, malgré ses désagréments de taille, Nathalie se sent bien chez elle et qualifie même son appartement de « cocon ». Elle y a passé un bon confinement et est contente aujourd'hui de pouvoir en profiter pour télétravailler. De son expérience de l'accession d'un logement HLM, elle retient surtout que « globalement, c'est positif ».

Elle se souvient par contre qu'elle a ressenti une profonde angoisse au moment de la signature.

« par contre, le ressenti quand j'ai acheté, ça m'a fait bizarre, ça m'avait fait une sensation de... Alors que ça faisait depuis 1998 que je vivais ici, en partie avec ma mère, le fait d'acheter, c'est bizarre, ça a fait comme si on n'était pas libre... Comment dire ? Comme si je me bloquais, alors, ça faisait 20 ans que j'étais là. Ça m'a fait une angoisse, comme si j'avais plus le choix et que j'étais bloquée pour 20 ans de prêt... Alors qu'en fait, on peut vendre. Enfin, au bout de 5 ans, on peut vendre. Enfin là, il faut le remettre en état si je veux le revendre (rires) ! Ce qui est bien, c'est que finalement, j'ai plein de travaux à faire donc, ça va me projeter sur plusieurs années. Ça fait des projets en fait, de se dire : " Je vais acheter tel papier peint, je vais faire trois trous par-ci par-là (rires), les reboucher ». Voilà, c'est quelque chose qui occupe quoi, même si pour l'instant, j'ai pas beaucoup bougé ! Oui, maintenant, en tant que propriétaire, il faut se bouger les fesses et faire que cet appartement revive un peu et qu'il redevienne beau (rires) ! »

4. L'accompagnement vers le statut de copropriétaire

4.1. L'accompagnement par l'organisme HLM des acquéreurs extérieurs

Comme nous venons de le voir, l'accompagnement à la vente dont a bénéficié Nathalie lorsqu'elle a acheté le logement HLM que louait sa maman a surtout été concentré sur la constitution de son dossier de prêt immobilier pour qu'elle puisse acheter.

Mme et M. Mabrouk ont eu acheté leur appartement auprès de l'organisme HLM après avoir consulté une annonce sur le Bon Coin (cf. chapitre 1) . Après la visite de l'appartement, le couple a déposé un dossier pour acheter. C'est la seule interaction avec le commercialisateur et avec l'organisme vendeur que Mme Mabrouk mentionne. Elle n'évoque aucun accompagnement spécifique.

Mme Mabrouk : « Pour acheter, il fallait monter un dossier »

Sociologue : « Et pour ça, l'organisme vous a accompagnés ? »

Mme Mabrouk : « Ils demandent des papiers. Donc on a fourni tous les papiers. »

Sociologue : « Et vous avez été accompagnés par l'organisme ? »

Mme Mabrouk : « Ben, en fait, il a donné la liste, il faut fournir ça, ça, ça... et après, ils récupèrent tous les dossiers et ils vont regarder quel est le meilleur dossier. Nous, on était soi-disant le meilleur dossier sur l'appartement » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

A l'inverse de Nathalie, Mme et M. Mabrouk n'ont pas bénéficié d'un accompagnement du commercialisateur pour obtenir un prêt. Leur « dossier » apparaît juste comme une candidature pour obtenir l'agrément qui leur permettrait de bénéficier de la décote pratiquée par l'organisme.

M. et Mme Mabrouk ont dû faire leurs recherches de crédit par eux-mêmes. Leur prêt n'a d'ailleurs pas été consenti par le Crédit Foncier comme Nathalie mais par la BNP Paribas. M. et Mme Mabrouk n'ont par ailleurs pas non plus obtenu de prêt à taux zéro car, même s'ils étaient bien locataires HLM au moment de leur achat, ils n'étaient pas locataires de l'organisme vendeur⁸⁰. Mme Mabrouk juge d'ailleurs cette discrimination « *débile* ».

En revanche, contrairement à Nathalie, M. et Mme Mabrouk ont pu négocier que certains travaux soient réalisés dans le logement. Le couple n'a cependant demandé que « quelques petits travaux » : « *On ne lui a pas demandé de faire les travaux à notre place, parce que nous, on comptait faire les travaux* ». Ils ont principalement demandé à changer la cuvette des toilettes et à remettre certaines peintures au propre. Cependant, cette expérience n'a pas été bien vécue et le couple a finalement dû lutter pour obtenir certaines interventions considérées comme promises.

« Celle qui s'occupe de ça, des ventes. Sur le papier, ils disent des choses. Et sur la réalité, elle dit autre chose. Il y avait les toilettes toutes pourries, c'était pas utilisable. On lui a demandé de changer et elle a dit qu'elle allait demandé à Magnus de changer. Ben elle l'a pas fait. Il y a plein de choses qu'elle a pas fait. Les murs, elle a fait un truc rapido, juste le salon. Les autres, rien, mais vraiment rien. C'était horrible. Certes, on achète, mais il faut au moins le minimum. Même si elle allait louer, elle était obligée de le changer les toilettes. On a signé, et on a été obligé de la menacer pour qu'elle change les toilettes ».

4.3. Un accompagnement à la copropriété quasi inexistant

On voit donc à travers les expériences de Nathalie comme de Mme Mabrouk que l'intervention prodiguée aux candidats acquéreurs par les commercialisateurs est plus un accompagnement vers la vente – leur objectif – qu'un véritable accompagnement à l'accession à la propriété. Il s'agit d'une prestation qui s'inscrit davantage dans une relation commerciale que dans un registre de conseil et de pédagogie.

Certes, dans le cadre du plan de financement qui est nécessaire à l'octroi de leur crédit immobilier, les acquéreurs sont informés du montant des charges de copropriété et de celui de la taxe foncière, mais ils ne bénéficient ni d'une formation au fonctionnement de la copropriété, ni d'informations avisées sur l'état de leur immeuble et sur ses besoins d'entretien et travaux, ni d'une sensibilisation aux contraintes multiples qu'impose le statut de propriétaire – comme celles de devoir anticiper le financement de réparations intérieures ou collectives parfois très coûteuses.

⁸⁰ D'après Mme Mabrouk.

D'après le président du conseil syndical de la copropriété, les acquéreurs sont mêmes très mal informés de la consistance même du bien qu'ils achètent et ne connaissent pas davantage le règlement de copropriété – d'autant que le règlement de copropriété de Belle Prairie mis à jour n'a été ni publié ni transmis aux commerciaux délégués par l'organisme HLM.

« Les gens ne viennent même pas voir le gardien pour qu'il leur indique les lieux, il y a des gens qui ont des caves, ils ignorent où elles se trouvent. Il y a énormément de sous-informations, ou de mauvaises informations, déjà à partir du notariat. »

« Non, quand ils achètent les acquéreurs ne sont pas du tout accompagnés par l'organisme HLM pour être formés à la copropriété. Absolument pas. Et comme il y a un gros retard à la publication du règlement de copropriété, celui-ci n'est même pas communiqué.... Les acquéreurs ont peut-être l'ancienne version, celle de 1969, et encore.... Mais pour nous, c'est important parce qu'on dit aux gens : « il y a un règlement de copropriété, on aurait dû vous le donner à la vente : sur tel article, il précise ça, ce sont les règles de vie normales, de respect du voisinage, etc., ils tombent des nues ou font semblant de tomber des nues... Il y a une sous-information totale. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Le Responsable Habitat de l'Organisme HLM reconnaît lui-même qu'un accompagnement pédagogique des nouveaux acquéreurs est nécessaire. Mais cet accompagnement pédagogique n'est nullement formalisé par le bailleur social et le responsable habitat considère même qu'il ne relève pas de la responsabilité de l'organisme HLM vendeur.

Responsable Habitat (Organisme HLM) : il faut être prêt à faire beaucoup de pédagogie. Ils se posent trop de questions. Il y a un peu de méfiance. Moi je fais partie de la copropriété, du conseil syndical et parfois je suis très sollicité. Il y a un réflexe de ces nouveaux copropriétaires qui ne se détachent pas facilement du bailleur social. Ils s'adressent plus facilement à moi qu'au syndic. Il y a un petit accompagnement pédagogique à faire, pour leur faire comprendre qu'ils ont les mêmes droits que les autres copropriétaires, qu'ils peuvent s'exprimer. Ceux qu'on a l'habitude de voir [les anciens locataires HLM] vont plus s'adresser à nous que les autres. Lors de l'AG, parfois on est très sollicités sur tel ou tel aspect, ou même dans des affaires plutôt personnelles concernant leur logement. Certains sentent le besoin de faire appel au bailleur social, certains ne comprennent pas que les charges soient plus importantes, ils appellent pour la chaudière par exemple, ce sont des questions qui arrivent assez régulièrement

Enquêteurs : et la pédagogie, ça passe par quoi ?

Responsable Habitat (Organisme HLM) : ça passe par des échanges, par le téléphone, moi j'ai pas mal de copropriétaires au téléphone et comme je fais partie du conseil syndical, forcément ils ont mes coordonnées de portable... Que ce soit aussi par mail, on va être sur des affaires de toute sorte, c'est le petit inconvénient donc on s'arme de patience

Enquêteurs : Il n'y a pas spécialement de document pédagogique qui leur serait remis au moment de l'achat ?

Responsable Habitat (Organisme HLM) : On n'a pas ce rôle à jouer, c'est le syndic qui doit jouer son rôle.

PONTOISE - Chapitre 3. La gestion de la copropriété

1. La vente HLM à Belle Prairie : une démarche liée à un changement de bailleur social

Dans le cas de Belle Prairie, on ne peut aborder la question des effets de la vente HLM sur la gestion de la copropriété sans considérer que cette dynamique de cession s'inscrit elle-même dans un processus plus vaste de transfert du patrimoine d'une ESH – Francilia – vers une autre ESH – Magnus (cf. introduction). Sur ce terrain particulier, la vente HLM est donc concomitante d'un changement de bailleur social qui a aussi eu, en soi, des effets sur la gestion de la copropriété.

1.1. L'ancien bailleur social : toute puissance et immobilisme

Francilia, rappelons-le, a été à l'origine de la construction de la copropriété. Plus précisément, Francilia était une SA HLM émanant de la coopérative d'HLM qui a construit Belle Prairie et qui a été dissoute suite à la loi du 16 juillet 1971 qui a mis fin aux coopératives d'habitation (cf. introduction et chapitre 1). Jusqu'à la reprise de son patrimoine par Magnus en 2010, Francilia a dominé la gestion de la copropriété Belle Prairie de deux manières : d'abord en étant copropriétaire majoritaire puisque l'organisme HLM possédait deux tiers des logements de la copropriété et ensuite en assurant la fonction de syndic par l'intermédiaire de sa filiale Fransyndic.

Tous les avis recueillis s'accordent pour qualifier négativement cette gestion dominée par Francilia et Fransyndic, surtout en ce qui concerne la politique de gros entretien de l'ensemble immobilier. C'est d'ailleurs ce qui explique que le changement de syndic a été l'une des premières actions entreprises par le nouveau bailleur en partenariat avec les copropriétaires élus au sein du conseil syndical. Ensemble, ils ont mandaté un syndic privé ordinaire, qui n'a aucun lien avec le monde HLM.

Le Responsable Habitat de Magnus qui était déjà en poste à ce moment-là et qui a dès lors représenté le bailleur social au conseil syndical qualifie ainsi Fransyndic de « *syndic défaillant* » avec « *un niveau de charges très élevé* » et « *des incohérences sur la compta* ». Les propriétaires anciens que nous avons interrogés partagent ce mauvais souvenir : « *Fransyndic, à chaque fois qu'on proposait des travaux pour l'entretien et tout, c'était niet.* » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

En tant que simple copropriétaire, M. Diaz, nous fait part d'un même sentiment d'impuissance. Sa femme s'est pourtant impliquée un temps dans la gestion de la copropriété en faisant partie du conseil syndical, mais l'absence de pouvoir laissé aux copropriétaires par le bailleur majoritaire et le syndic l'ont découragée.

« Ma femme a fait partie du conseil syndical au début, mais elle a arrêté au bout de quelques années parce que de toutes façons, ils font toujours ce qu'ils veulent. Ça servait à rien. Il y a un déséquilibre entre les privés et la société – donc avant Francilia et maintenant Magnus. On avait beau gueuler, discuter, ils ont toujours fait ce qu'ils voulaient. Que ce soit Francilia ou Magnus. Même si on se réunit tous ensemble, tous les propriétaires isolés, on n'a pas suffisamment de... »

comment dire.... de quotes-parts voilà ! On n'a pas suffisamment de poids. Donc ils font ce qu'ils veulent. C'est un déséquilibre général. On a l'impression qu'on perd du temps, et c'est tout » (M. Diaz, propriétaire ancien)

M. Diaz nous donne des exemples très concrets de cette incapacité de décision des copropriétaires face à la domination de l'organisme HLM et de son syndic. M. Diaz et sa femme sont propriétaires d'un appartement au rez-de-chaussée. Pendant des années, ils ont été dérangés par un défaut de la porte d'entrée de leur immeuble. Celle-ci s'ouvrait vers l'intérieur et visiblement s'ouvrait mal. En conséquence, les résidents et les visiteurs forçaient souvent l'ouverture avec un coup de pied, générant beaucoup de bruit et de fréquentes réparations. M. Diaz et sa femme ont dû attendre 15 ans avant que la porte ne soit changée. Et c'est seulement grâce à une obligation réglementaire avancée par l'assurance de la copropriété qu'ils ont obtenu gain de cause.

« C'est plein de petits problèmes comme ça. Par exemple, dans l'entrée ici, avant il y avait une porte qui s'ouvrait vers l'intérieur, donc beaucoup l'ouvraient avec un coup de pied « bam » ! Donc ça cassait la serrure, ça cassait la vitre de la porte. Il fallait tout le temps réparer, et ça faisait beaucoup de bruit ici, au rez-de-chaussée. Moi c'était tous les jours que je sortais pour dire d'arrêter de faire du bruit ! Pour résoudre ce problème, il suffisait de changer le sens de la porte, pour qu'elle s'ouvre vers l'extérieur. C'est ce qu'on leur disait. Mais rien à faire. Il a fallu attendre une quinzaine d'année pour qu'ils changent le sens de la porte ! Et encore, s'ils ont accepté de le faire, c'est juste parce qu'on s'est rendu compte que c'était pas légal d'avoir une porte qui s'ouvrait vers l'intérieur. Parce qu'en cas, d'incendie, vous devez pouvoir pousser la porte pour sortir facilement de l'intérieur. Donc c'est l'assurance qui leur a dit, c'est même pas parce que les locataires ou les copropriétaires ont été entendus ! » (M. Diaz, propriétaire ancien)

1.2. Un entretien courant bien assuré...

Vue depuis la direction départementale de Magnus, Belle Prairie est néanmoins « *une copropriété où ça se passe bien, où on n'a pas de difficulté* » (directrice départementale, organisme HLM). C'est aussi le sentiment que l'on a lorsque l'on visite la copropriété pour la première fois : les immeubles ont été fraîchement ravalés, les deux tours ont été isolées par l'extérieur, les fenêtres sont neuves et performantes, les espaces verts et les halls sont propres et bien entretenus, les panneaux d'affichage dans les entrées sont remplis d'informations diverses et variées et il n'y a aucune trace d'incivilité.

La gestion passive de l'ancien bailleur social majoritaire et de l'ancien syndic n'ont donc pas laissé de trace immédiatement visible au sein de l'ensemble immobilier. Si la copropriété est restée globalement inactive sur les gros travaux pendant 40 ans – depuis sa construction en 1969 jusqu'à la reprise du patrimoine de Francilia par Magnus au début des années 2010 – son entretien courant semble néanmoins avoir été bien assuré. Elle le doit très certainement à la mobilisation active des gardiens successifs de la copropriété et des copropriétaires élus au sein du conseil syndical.

1.3. ... grâce à la présence d'un gardien de la copropriété

La copropriété Belle Prairie se distingue en effet de nos trois autres terrains d'enquête par la présence d'un gardien, en outre logé gratuitement sur place. Ce poste de gardien n'a pas été remis en cause par la vente HLM, car ce gardien n'est pas l'employé de l'organisme HLM. C'est un salarié de la copropriété – ou plus exactement du syndicat des copropriétaires. Sa légitimité, son contrat de travail et son financement n'ont donc pas été remis en cause par la cession des appartements du bailleur social.

Ce poste de gardien logé, la copropriété le doit surtout à son grand nombre de logements (319) grâce auquel le partage de cette dépense est supportable pour les copropriétaires. Et ce d'autant que les prérogatives du gardien sont bien délimitées. En tant que salarié de la copropriété, il ne doit intervenir que sur les parties communes de cette dernière et non sur les parties privatives au sein des logements.

Pour les interventions au sein des logements des locataires HLM, c'est une autre professionnelle qui en a la charge. Elle est quant à elle salariée de l'organisme HLM et son poste s'intitule « *gestionnaire d'immeuble* ». Elle gère « *ce qui est technique dans les logements : fuites, sinistres, garanties...* » (Gestionnaire d'Immeuble, organisme HLM, entretien) mais uniquement pour les locataires de Magnus. Son périmètre d'intervention s'étend bien au-delà de Belle Prairie : il comprend au total 800 logements répartis en cinq secteurs. Néanmoins, en raison du grand nombre de logements que possédait à l'origine Magnus au sein de la copropriété (205), le bailleur social a fait le choix de créer un local identifié pour sa « *gestionnaire d'immeuble* » dans l'un de ses appartements (Responsable Habitat, organisme HLM, entretien). Celle-ci peut s'en servir lorsqu'elle se rend sur place mais elle indique qu'elle n'y tient pas pour autant des permanences régulières.

La présence d'un gardien de la copropriété est très appréciée par l'ensemble des copropriétaires que nous avons interrogés – les plus anciens comme les plus récents. Et ce d'autant que les personnes qui ont occupé dernièrement cette fonction sont jugées fiables et compétentes. Christophe, le gardien actuel, est assez récent à ce poste : il a été embauché en 2020 lorsque son prédécesseur est parti à la retraite. Ce dernier était extrêmement apprécié, tant pour son engagement au travail, ses compétences et sa fidélité : il a travaillé 25 ans pour la copropriété.

1.4. ... et à la mobilisation du conseil syndical

Malgré la domination qu'a exercée l'ancien bailleur social sur la gestion de la copropriété et l'immobilisme du syndic qui lui était affilié, la copropriété apparaît dotée d'un conseil syndical actif et performant. Plusieurs signes attestent de sa mobilisation et de ses compétences. Le conseil syndical est d'abord bien fourni puisqu'une dizaine de copropriétaires y sont élus. Ensuite, nombre de ses membres occupent ces fonctions depuis longtemps, ce qui facilite la continuité des dossiers et la capitalisation de la connaissance de l'ensemble immobilier. En même temps, le conseil syndical apparaît aussi ouvert aux nouvelles candidatures, ce qui lui permet de bénéficier de profils et d'expertises variées.

« Cette dizaine de personnes est là depuis pas mal de temps. On change une à deux personnes à chaque AG mais le reste reste. Il y a quelques personnes qui sont à la retraite et qui sont actives dans la copro. C'est à eux qu'on laisse la présidence » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

« On a deux membres de notre conseil syndical qui sont des spécialistes des comptes, des comptables experts. Il n'y a aucun problème de côté-là. Chaque année, les comptes sont parfaitement suivis » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Outre ses compétences internes, le conseil syndical a aussi consolidé son expertise en adhérant à une association de conseil et de défenses des copropriétaires : l'Association des Responsables de Copropriété (ARC). Il indique même faire appel à ses services pour des prestations pointues telles que la refonte du règlement de copropriété.

La fréquence des réunions du conseil syndical témoigne aussi de son activité. Le conseil syndical dispose d'une salle où il se rassemble à une fréquence mensuelle ou bimestrielle. Cinq à dix échanges ont ainsi lieu

chaque année pour suivre le déroulement des travaux et préparer l'assemblée générale suivante⁸¹. La salle du conseil est située en face de la loge du gardien de la copropriété. Une boîte aux lettres est également installée à l'entrée. Tous les copropriétaires peuvent y laisser des messages adressés au gardien, au conseil syndical ou au syndic.

Le président du conseil syndical, M. Merlin, apparaît très présent et particulièrement investi. Son numéro de téléphone portable est affiché dans les vingt halls d'immeuble. Et parmi les copropriétaires que nous avons interviewés, certains n'hésitent pas à le contacter au moindre problème, notamment deux propriétaires anciennes qui habitent dans son immeuble. En tant que président du conseil syndical, M. Merlin, joue aussi le rôle de référent pour le gardien. C'est par lui qu'est passé le recrutement de Christophe et ce dernier le met en copie de tous les rapports d'intervention qu'il envoie également au syndic.

M. Merlin insiste sur sa fonction de facilitateur et de communicant. C'est sous cet angle qu'il envisage son rôle de président du conseil syndical en lien avec son expérience professionnelle de kinésithérapeute. Ce n'est pas le maniement d'expertises techniques – telles que la comptabilité – qui motivent son engagement, et il peut d'autant plus facilement se départir de ces tâches que celles-ci sont prises en main par d'autres conseillers qui maîtrisent ces sujets.

« Moi, je ne suis pas trop financier. Ma formation, c'est la santé (rires). Le dialogue et la psychologie. Je suis soignant. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Par ailleurs, sa légitimité dans ce rôle de dialogue et de facilitation de la communication est consolidée par son ancienneté, à la fois au sein de la copropriété qu'il habite depuis sa livraison en 1969 et au sein du conseil syndical où il siège depuis « *plusieurs décennies* ». Il n'y a toutefois pas toujours occupé le poste de président. Cette fonction lui a été assignée il y a quelques années par les autres conseillers lors de la démission de son prédécesseur. Ce mode de désignation consolide sûrement son autorité sans qu'il n'ait besoin d'occuper une position dominante.

« Je n'ai pas toujours été le président du conseil syndical (rires), et encore, j'y suis pour boucher le trou parce que le précédent en avait ras le bol comme on dit (rires). On m'a balan... on m'a coopté président (rires) parce que l'ancien, il démissionnait. Ça fait déjà quelques années. Mais j'étais déjà membre du conseil. Au conseil syndical, ça fait... plusieurs décennies que j'y suis. Je suis le plus vieux, je suis le doyen de l'instance, moi, à quelque chose près (rires). Et puis, disons que j'ai tout vécu sur la résidence. Je connais plein de monde, puis comme j'étais profession libérale, j'ai connu beaucoup de gens de la résidence qui sont mes anciens patients, et avec qui j'ai le dialogue facile. Il faut avoir un dialogue facile avec les gens pour comprendre les situations. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

2. Des difficultés de gestion laissées par l'ancien bailleur et l'ancien syndic

Si la visite de la copropriété donne une impression positive sur la qualité de sa gestion, ce sentiment s'atténue néanmoins en écoutant les habitants de la copropriété. Leurs jugements sur l'administration de la copropriété ne sont pas vraiment critiques, mais leurs témoignages révèlent à une oreille experte que

⁸¹ D'après les entretiens réalisés avec M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical et le Responsable Habitat de l'organisme HLM, membre du conseil syndical.

la copropriété est confrontée à de vraies fragilités de gestion, qui sont d'autant plus pernicieuses qu'elles ne sont pas immédiatement perceptibles pour un profane.

2.1. Des charges jugées très élevées

La première fragilité qui pèse sur les copropriétaires concerne le montant des charges courantes. Celles-ci sont unanimement jugées élevées. La plupart des copropriétaires interrogés habitent dans les deux tours où les charges sont les plus hautes en raison de la présence de deux ascenseurs dans chaque bâtiment. A cela s'ajoutent, comme pour l'ensemble des appartements, de nombreux services communs : eau froide, chauffage collectif, eau chaude collective, un gardien logé, des gaines de vide ordure à désinfecter et à déboucher, d'importants espaces verts arborés à entretenir, de nombreux halls et cages d'escaliers à nettoyer, un réseau de caméra de vidéo-surveillance, et un parking souterrain qui engendre aussi des dépenses spécifiques.

Pour un appartement T4 de 90 m² dans une tour, les charges courantes représentent d'après nos interviewés une dépense mensuelle de 300 euros⁸². Et cette somme ne comprend pas les éventuels travaux qui peuvent être votés par l'assemblée générale et qui s'ajoutent à ce budget de fonctionnement. Qu'ils aient acheté via l'organisme HLM ou via un particulier, les copropriétaires interrogés les plus récents semblent avoir été informés au moment de leur achat de cette dépense à intégrer dans leurs projections financières. Néanmoins, pour l'ensemble des copropriétaires, des plus anciens aux plus récents, cette contribution est jugée élevée et est vécue comme un effort permanent, difficile à fournir.

« C'est lourd. Les charges sont lourdes » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

« Ici, les charges, c'est dur. A chaque fois que je fais le chèque je pleure. » (M. Diaz, propriétaire ancien)

« Ici, c'est énorme les charges, énorme » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

« Les charges, il y en a beaucoup. Ici, les charges c'est beaucoup » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

« C'est beaucoup, les charges, c'est beaucoup. Charge escalier, chauffage, charges commune, charge ascenseur, ... On ne comprend pas, on paye pour quoi. Le chauffage, je comprends. Mais 300 euros, quand même, c'est beaucoup. Parce qu'on ne paye pas 300 euros que l'hiver. C'est 300 euros toute l'année alors que les mois d'été, on n'utilise pas le chauffage. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé).

Pour Christophe, ce poids des charges a même été au cœur des motivations qui l'ont conduit à revenir habiter chez sa mère à Belle Prairie quand son père est décédé.

« Je suis revenu habiter chez ma mère suite au décès de mon père en 2014. Pour aider ma mère, pour qu'elle ne soit pas mise à la rue. Ben oui, vu comme les charges augmentent... Sur un F4 de 87 m², elle en a pour 300 euros par mois. Heureusement qu'elle ne paye pas de crédit. » (Christophe, gardien, fils de propriétaire ancien).

Pour M. Diaz et sa femme, la question des charges est aussi au centre de leur projet de déménagement. Même si celui-ci n'est pas vraiment élaboré et qu'ils n'ont pour l'heure identifié aucune localisation précise où ils aimeraient habiter, ce qu'ils souhaiteraient avant tout, c'est « *acheter une maison cette fois. Pour maîtriser. C'est surtout l'indépendance au niveau des charges qu'on voudrait.* » (M. Diaz, propriétaire ancien)

⁸² Comme généralement en copropriété, les charges sont appelées de manière trimestrielle par le syndic, mais c'est souvent en montant mensuel que les interviewés s'expriment.

M. et Mme Diaz ne semblent pas être des cas isolés. Plusieurs interviewés rapporte que des propriétaires récents ont rapidement déménagé en raison de l'important volume de charges courantes auxquelles s'ajoutent chaque année des appels de fonds pour d'importants travaux (cf. infra).

« Il y a plusieurs personnes, des jeunes couples qui partent. Pour un appartement comme moi, c'est 840 et quelques euros par trimestre, donc ça fait plus de 200 € par mois. Et là, quand je suis arrivée, on a eu tout le ravalement, donc des travaux, il a fallu payer. Et là, on vient de faire toutes les peintures extérieures. Et puis les caméras. Les caméras extérieures et dans le garage. Tout ça, ça fait des frais et les jeunes couples, vu les charges, vu les prêts qu'ils ont, je comprends que ça vaut pas le coup pour eux. Il y a deux ou trois familles que je connais bien, ils vont faire estimer leur appartement et ils vont partir. » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Mme Da Silva – qui est locataire HLM – est bien au courant des montants de charges courantes que les copropriétaires ont à payer, et elle identifie ceux-ci comme les principaux facteurs qui expliquent le fort turn-over qu'elle et ses voisins constatent ces dernières années à Belle Prairie (cf. chapitre 4)

« Vous voulez pas acheter un appartement ici ? Ils en ont plein à vendre ! Il y en a plein, plein ! Moi, j'aime pas. Il y a beaucoup de monde qui arrive. Et s'ils ont acheté, après ils sont repartis encore ! Ouais. Il y a beaucoup de charges. Tous les trois mois, c'est 300 euros, je pense, 300-350. Si vous calculez tous les trimestres, c'est cher, ça fait cher. J'ai connu une dame algérienne ici, elle avait trois-quatre enfants. Elle avait acheté et bien elle a revendu. Elle est repartie à Asnières. » (Mme Da Silva, Locataire HLM)

2.2. Un ensemble immobilier en fin de cycle : de nombreux problèmes techniques

Outre le poids des charges courantes, les témoignages recueillis auprès des habitants et des acteurs de la gestion de la copropriété – président du conseil syndical, gardien de la copropriété, responsable habitat de l'organisme HLM – donnent aussi à voir un ensemble immobilier dont les différents composants nécessitent de nombreuses remises à niveau en raison de leur âge, de leur usure naturelle, et de l'immobilisme du précédent bailleur majoritaire en matière de gros entretien.

Une première grosse campagne de travaux a toutefois été entreprise lorsque Magnus a repris les logements de Francilia. Dans la perspective de leur mise en vente, certaines interventions s'imposaient après plus de quatre décennies sans travaux d'ampleur. Les fenêtres des logements loués par Francilia étaient par exemple toutes restées d'origine. Il y avait en outre « *des désordres importants sur les façades* »⁸³, avec « *des plaques qui tombaient* »⁸⁴ et des infiltrations dans certains logements comme dans celui de Mme Gautier.

« J'ai subi une grosse avarie parce qu'il y avait des infiltrations par la façade. Je me suis battue un grand moment parce que ça avait complètement inondé mon mur. Ils ont mis très longtemps à comprendre ce qui se passait. Et après, quand ils ont trouvé la source, ils ont ré-isolé le bâtiment. Donc ça a solutionné la question. Je n'ai plus d'infiltrations. Mais bon, ça m'avait complètement pourri ma salle à manger. » (Mme Gautier, propriétaire ancienne).

Face à ces besoins, Magnus a décidé – en collaboration avec le conseil syndical et le nouveau syndic fraîchement mandaté – d'entreprendre d'importantes mesures de rénovation juste avant de mettre en vente ses logements. Dès son arrivée dans la copropriété, l'organisme HLM a ainsi conduit l'assemblée

⁸³ Responsable habitat, organisme HLM.

⁸⁴ *Ibid.*

générale à voter de coûteux travaux qui ont englobé l'isolation des toitures de tous les bâtiments, l'isolation extérieure complète des deux tours et le ravalement des petits bâtiments dont les murs pignons ont été aussi isolés. Magnus a par ailleurs remplacé toutes les fenêtres de tous ses logements par des fenêtres performantes et les propriétaires particuliers pouvaient profiter de sa commande pour acheter eux aussi de nouvelles fenêtres à un tarif avantageux.

Plus récemment, l'assemblée générale a également voté la réfection de la peinture et de l'éclairage des vingt halls et cages d'escalier ainsi que le remplacement de toutes les portes palières et le changement des fenêtres de ces parties communes. La copropriété a également entrepris de faire installer dans chaque logement des compteurs permettant à chaque ménage de s'abonner individuellement au fournisseur d'eau afin que ce poste de dépense soit défalqué des charges de copropriété. Jusque-là les charges d'eau étaient appelées aux copropriétaires en fonction des tantièmes de leur appartement car les compteurs censés mesurer les consommations réelles n'avaient jamais été entretenus et n'étaient pas relevés depuis des années. Comme l'exprime M. Diaz : « *ils se sont fossilisés* » (M. Diaz, propriétaire ancien). Ces différentes interventions étaient en cours lorsque nous avons réalisé notre enquête de terrain entre janvier et juin 2023.

Mais tous ces investissements – pourtant déjà très lourds – ne comblent pas l'ensemble des besoins techniques de cet ensemble immobilier dont l'âge vient de dépasser le demi-siècle.

« Ça date quand même de 69, la résidence, il y a des choses à faire. Il y a des gros travaux, on a fait l'isolation, on a fait les toitures, mais il y a d'autres choses à faire » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Cette inquiétude du président du conseil syndical n'est pas forcément partagée par les copropriétaires interrogés. Mais pourtant tous sont confrontés – dans leur quotidien – à des désagréments engendrés par l'usure de leur immeuble et de ses composants. Les réseaux en particulier sont tous très fatigués, qu'il s'agisse des réseaux de fourniture de chauffage, d'alimentation en eau ou d'évacuation. Sept des dix ménages que nous avons interrogés souffrent ou ont récemment souffert dans leur appartement de dégâts des eaux liés à des fuites (cf. chapitre 4). Les colonnes de chute sont corrodées et régulièrement bouchées. Le gardien regrette aussi le grippage des vannes et de la détérioration des robinets d'arrêt qu'il ne peut plus manipuler :

« Moi, je demande des campagnes de manipulation de vannes. La vanne, elle a 54 ans, elle est en alu. Le filetage, il est mort ». (Christophe, gardien, fils de propriétaire ancien).

Même les gâches des portes intérieures d'appartement sont devenues défectueuses et peuvent occasionner l'intervention des pompiers pour débloquer des habitants malencontreusement enfermés dans leur salle de bain. Par ailleurs, pendant notre enquête, l'ascenseur dans l'une des tours est restée en panne pendant plus de trois semaines – en l'attente du remplacement d'une pièce centrale pour son fonctionnement.

Plusieurs habitants rencontrés se sont également plaints du froid dans leur logement – notamment Nathalie et Mme Da Silva qui habitent au rez-de-chaussée. Une locataire HLM que nous avons rencontrée dans son hall nous a même dit ne plus avoir été chauffée du tout pendant tout l'hiver. D'après Christophe, le gardien, des isolations thermiques ont été réalisées en façade et en toiture, mais le plafond des caves cause toujours des déperditions et le réseau de chauffage resterait à optimiser voire à rénover.

Au-delà des bâtiments, se pose aussi la question des espaces extérieurs, aériens et souterrains. M. Merlin indique que l'assemblée générale vient de voter la réfection des joints des terrasses du parking sous-terrain et le paiement d'une étude qui va poser la question des canalisations extérieures et de l'état des nombreux mètres carrés de voiries privées et d'enrobé.

2.3. Des problèmes d'usage

Au-delà des problèmes d'usure, se posent aussi des problèmes d'usages liés à l'évolution des besoins des habitants depuis 1969.

Le plus gros problème d'usage mentionné par les habitants interviewés concerne le stationnement des voitures. Il semblerait que chaque appartement soit accompagné d'une place de parking. Certaines d'entre elles sont situées sur le parking en surface mais la plupart sont localisées dans le parking souterrain qui n'est pas relié aux entrées des immeubles. Le parking en surface est en outre accessible à tout véhicule et comprend des places pour les visiteurs qui ne sont pas attitrées. Tout ce système engendre une grande confusion et de multiples conflits sur les droits de stationnement, si bien que la question du réaménagement du parking est régulièrement un sujet de discussion à l'occasion des assemblées générales. La copropriété a même investi dans des plots pour signaler les places attitrées mais sans succès.

Cela rejoint une autre question souvent évoquée par les habitants rencontrés : celle de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Question largement partagée dans un ensemble immobilier où les personnes très âgées et les très jeunes enfants sont nombreux. Il y a une seule place de stationnement réservée aux personnes en situation de handicap au pied des immeubles et tous les rez-de-chaussée sont desservis par des marches d'escalier sans rampe d'accès. A cela s'ajoute aussi l'absence de local poussette et de local vélo qui entraîne des conflits d'usages sur les paliers.

3. Le positionnement de l'organisme HLM dans la gestion

3.1. L'organisme HLM comme logeur : une gestion distanciée ?

Comme déjà évoqué, l'organisme HLM « Magnus » est représenté sur le terrain par deux salariés de l'organisme :

- La « gestionnaire d'immeuble ». Elle intervient dans la gestion technique des logements des locataires Magnus (fuites, sinistres, pannes) en dehors de tout ce qui relève des parties communes de la copropriété. Dans le cadre de la vente HLM, elle réalise les états des lieux sortants lorsqu'un logement se libère et reste en relation avec le service commercial de Magnus qui programme les travaux pour la vente. Cette gestionnaire d'immeuble est indépendante de la copropriété. Elle est employée par l'organisme HLM et son salaire n'est pas récupérable auprès des locataires.
- Le « responsable habitat ». Il encadre la gestionnaire d'immeuble et participe à la stratégie générale de la gestion de la copropriété – notamment en matière de travaux – en représentant l'organisme HLM comme copropriétaire au sein du conseil syndical et lors des assemblées générales.

Pour chacun de ces deux salariés, la copropriété Belle Prairie ne constitue qu'une petite portion du patrimoine total qu'ils ont en gestion et donc de leur temps de travail. La « gestionnaire d'immeuble » gère au total 800 logements répartis en cinq secteurs. Lorsque nous échangeons avec elle en octobre 2022,

elle nous dit qu'un nouveau secteur va bientôt lui être attribué étant donné que le nombre de logements HLM appartenant à Magnus à Belle Prairie ne représente plus qu'une centaine de logements sur les 205 possédés initialement. Quant au responsable habitat, nous ne connaissons pas exactement le nombre d'ensemble immobiliers qu'il gère sur son territoire d'intervention. Celui-ci comprend les communes de Pontoise, Cergy et Jouy-le-Moutier. Nous savons juste que son périmètre comprend 17 copropriétés auxquelles s'ajoutent certainement des ensembles composés uniquement de logements sociaux. Ces 17 copropriétés sont de configurations variées : certaines sont des copropriétés de pavillons, certaines sont situées dans des Associations Syndicales Libres (ALS), certaines sont issues de productions neuves en VEFA, certaines ont été créées par la vente HLM et d'autres sont des copropriétés plus anciennes qui étaient mixtes dès leur origine.

Cette organisation du personnel de l'organisme HLM pour la gestion des logements et de la copropriété Belle Prairie a été mise en place dès la reprise des logements HLM par Magnus et donc dès le lancement de leur vente aux particuliers puisque ces deux événements ont été concomitants. Notre enquête de terrain ne nous a pas fourni d'informations sur l'organisation concrète de la gestion des logements HLM du temps de l'ancien bailleur social Francilia et de son syndic Fransyndic.

Le responsable habitat souligne que cette organisation interne au sein de l'organisme HLM répond à un engagement explicite de Magnus « *de garantir la même qualité de service aux locataires, avant et après la vente* ». Il précise néanmoins que le maintien sur place d'un gestionnaire d'immeuble est tout à fait exceptionnel dans le cadre d'une vente :

« Le gardien est maintenu mais pas sur place. C'est rare que ce soit sur place. Le gardien, on lui rattache le site en administratif et après il a un autre site qu'il gère et où il habite. Quand c'est sur place, il y a une convention avec le syndic, et en général ça ne fonctionne pas très bien car on est au four et au moulin, ce n'est pas l'idéal ». (Responsable Habitat, organisme HLM)

La gestionnaire d'immeuble de Magnus n'est en effet pas logée sur place, à l'inverse du gardien de la copropriété. Elle habite une maison qu'elle a achetée à un organisme HLM en dehors de l'agglomération de Cergy-Pontoise. Néanmoins, étant donné le grand nombre d'appartements que possédait initialement Magnus au sein de la copropriété Belle Prairie, l'organisme a fait le choix de lui installer un bureau dans l'un de ses appartements vides. D'après le responsable habitat, cette présence physique est elle-même « *exceptionnelle* » et tient au grand nombre d'appartements que possédait initialement le bailleur social.

« On a fait le choix d'avoir un gestionnaire d'immeuble qui a son bureau sur place, car il y a beaucoup de logements. Au départ, on avait 205 logements donc il fallait une présence quotidienne pour répondre aux réclamations. Mais c'est assez exceptionnel, c'est lié au fait qu'on a beaucoup de logements » (Responsable Habitat, organisme HLM).

Outre la présence de la gestionnaire d'immeuble, le responsable habitat mentionne aussi la « *présence d'un certain nombre de contrats* » auxquels les locataires de Magnus peuvent souscrire de manière optionnelle pour bénéficier de prestations d'entretiens, de réparation et de petit bricolage dans leur logement, pour les interventions relevant de leur responsabilité⁸⁵.

⁸⁵ Les locataires de Magnus bénéficient ainsi de prestations régulières de contrôle et de changement de leur robinetterie. Une intervention du prestataire a d'ailleurs eu lieu pendant notre enquête de terrain. D'autres contrats optionnels permettent aussi de faire appel à un prestataire sélectionné pour certaines interventions sur la plomberie, les appareils sanitaires, les installations de gaz, l'électricité, les menuiseries, les bouches VMC. Les locataires de plus de 70 ans peuvent aussi souscrire à un contrat ouvrant sur des prestations élargies (Informations vérifiées sur le site Internet de l'organisme HLM).

Néanmoins, bien qu'elle dispose d'un local dédié, la gestionnaire d'immeuble indique qu'elle n'y tient pas pour autant des permanences régulières. Il n'y a pas de plages horaires auxquelles les locataires peuvent l'y rencontrer. Ce bureau se situe en outre à l'étage d'une tour. A l'inverse de la loge du gardien de la copropriété, il n'est donc ni visible ni situé dans un lieu de passage.

Comme nous l'avons mentionné, la gestionnaire d'immeuble a par ailleurs un patrimoine à gérer huit fois plus vaste que la centaine de logements que Magnus possède désormais à Belle Prairie. Elle dispose d'ailleurs de deux autres bureaux où travailler ainsi qu'un espace à l'agence départementale. D'après le gardien de la copropriété, elle est en outre régulièrement en arrêt de travail.

De ce fait, cette gestionnaire d'immeuble apparaît peu identifiée sur la copropriété. Elle nous a précisé être en relation avec les membres du conseil syndical, mais par contre, aucun des copropriétaires ordinaires que nous avons interrogés n'a mentionné sa présence, y compris les trois qui habitent dans la tour où se trouve son bureau. Quant à la seule locataire HLM que nous avons interrogée, elle nous a indiqué que cette « *gardienne Magnus* » n'était « *jamais là* » (Mme Da Silva, locataire HLM).

Plus globalement, cette locataire juge la gestion locative de Magnus assez distante, comme celle de son précédent bailleur, mais elle s'y est adaptée de longue date. Elle nous dit solliciter très rarement l'organisme HLM. Elle l'a fait – par téléphone – concernant les problèmes de froid et d'humidité qu'elle rencontre dans son appartement du rez-de-chaussée. C'est notamment son assurance qui l'y a encouragée lors de déclarations de sinistres. Cela n'a toutefois pas engendré de réponse satisfaisante. Mme Da Silva et son mari se sont habitués à faire les réparations par eux-mêmes.

« Pour l'humidité, on fait les travaux nous-mêmes. On ne peut pas attendre qu'ils viennent les faire. J'habite ici, c'est moi qui dois le faire, ça s'arrête là. Là maintenant, il faut qu'on fasse deux chambres parce qu'il y a des problèmes d'humidité. C'est tout. Vous savez, ils sont tous pareil, toutes les sociétés d'HLM, il y en a plein qui font rien du tout. Eux, ils ont fait déjà les fenêtres, ils ont fait plein d'isolation à l'extérieur et tout ça. C'est déjà pas mal. C'est des immeubles vieux, ils étaient obligés de faire un peu travaux. Mais dans notre logement, ils ont pas le droit de faire des choses, sauf s'il y a une fuite ou quelque chose comme ça » (Mme Da Silva, locataire HLM)

Malgré cette résignation, il est tout de même difficile pour Mme Da Silva de voir le gardien de la copropriété qui habite son immeuble rejeter toutes ses demandes concernant ses problèmes d'humidité. Pour elle, il y a donc une distinction très nette entre « *le gardien des propriétaires* » et « *la gardienne des locataires Magnus* » qu'on ne « *voit jamais* ». Cette distinction est d'autant plus difficile à accepter qu'elle était beaucoup moins nette du temps de l'ancien gardien qui est resté en fonction pendant 25 ans et qui avait peut-être un statut différent auprès de l'ancien bailleur.

« Lui, c'est le gardien des propriétaires. Nous, on a un gardien Magnus qui n'est jamais là. C'est une dame. Elle est jamais là. On la voit jamais. Lui, quand on lui demande quelque chose, il se fâche, il dit que c'est pas lui, qu'il faut demander à Magnus. Ce n'est même pas la peine de parler avec ce monsieur. Il vous envoie tout de suite vers la gardienne. Lui, il est plus le gardien des propriétaires. » (Mme Da Silva, locataire HLM).

3.2. L'organisme HLM comme copropriétaire : un bailleur social qui donne le cap

Sur ce terrain d'enquête, en comparaison avec les trois autres, l'organisme HLM semble à première vue plus en retrait dans la gestion de la copropriété puisque celle-ci était préexistait à la vente HLM et qu'elle est en outre gérée par un cabinet de syndic indépendant qui n'a aucun lien avec le monde HLM.

A l'inverse des trois autres copropriétés étudiées, à Belle Prairie, l'organisme HLM n'a en effet pas développé de filiale spécialisée dans la gestion de copropriété. Il semble même qu'il ait laissé une large marge de liberté aux copropriétaires dans le choix de leur syndic. Les témoignages des trois salariés de Magnus interrogés confirment en tout cas que le bailleur social est en relation avec des syndics variés sur son patrimoine. Sur le territoire de Pontoise, Cergy et Jouy-le-Moutier, le responsable habitat et la gestionnaire d'immeuble ont affaire à différents cabinets de syndics. Ils jugent d'ailleurs tous deux que celui qui gère la copropriété Belle Prairie fait partie des plus réactifs. Le témoignage de la directrice départementale et celui du responsable habitat soulignent aussi que les critères de choix des syndics privés sont assez ouverts chez Magnus et que les copropriétaires peuvent avoir la main sur cette décision.

« Sur le choix du syndic, il faut que le syndic soit assez connu, qu'il ait des références et des garanties, notamment sur le plan financier. Après, la porte est assez ouverte, n'importe quel copropriétaire peut proposer un syndic. Au sein de Magnus, on fait une évaluation annuelle des syndics sur l'ensemble de l'Ile-de-France. Il y a un critère qui est la qualité de la comptabilité, ensuite la qualité des relations, etc. On propose mais on n'a pas toujours gain de cause. » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Nous n'avons pas eu beaucoup de précisions sur les mécanismes concrets qui ont abouti au choix du cabinet qui gère la copropriété Belle Prairie depuis le départ de l'ancien bailleur social Francilia et l'éviction de sa filiale de syndic Fransyndic. Le Responsable Habitat signale néanmoins que le conseil syndical qui préexistait à ce choix était très critique vis-à-vis de la gestion de Fransyndic et qu'il a activement contribué à ce changement, notamment en mobilisant les autres copropriétaires en faveur de cette décision.

Si Magnus laisse plus d'espace aux copropriétaires dans le choix du syndic que les trois autres organismes HLM étudiés, il investit en contrepartie le conseil syndical alors que cette instance est laissée totalement aux mains des copropriétaires particuliers sur les autres terrains. Néanmoins, là encore, le positionnement affirmé par Magnus est celui d'une présence plutôt discrète est suiveuse.

« Dans le conseil syndical, on ne prend jamais la présidence et on les laisse décider. On intervient que quand c'est nécessaire, quand vraiment ça va apporter une plus-value, pour préciser quelque chose, donner un appui, un conseil... On n'essaie de ne pas peser de notre poids. On essaie de placer les sujets en bonne intelligence avec l'ensemble des membres. En général, on est toujours d'accord. Si on n'est pas d'accord, ça crée une certaine ambiance, des problèmes de confiance etc. » (Responsable Habitat, organisme HM)

Toutefois, trois éléments au moins nous amènent à nuancer cette posture de retrait affirmée par l'organisme HLM.

Le premier élément concerne l'identité de « sachant » qui est intériorisée par le représentant de l'organisme HLM et qui lui confère une position d'autorité par rapport aux autres copropriétaires profanes. Le Responsable Habitat de Magnus siège en effet au conseil syndical en tant que professionnel. Il engage ainsi une expérience et des compétences validées dans la gestion de patrimoine qui font généralement défaut aux simples copropriétaires. Sa posture de professionnel fait en outre entrer en jeu un sentiment

de « responsabilité » engendré par ses connaissances et par la mission qui lui est confiée par son employeur.

« Je fais partie du conseil syndical comme les autres copropriétaires. Je n'ai pas un rôle particulier mais c'est vrai qu'en tant que sachant j'ai un regard plus précis que certains copropriétaires qui ont tout simplement acheté. J'ai une certaine responsabilité, on va dire » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Au-delà de cette légitimité particulière, le responsable habitat du bailleur social peut aussi s'appuyer très facilement sur le caractère majoritaire de l'organisme HLM qui peut dominer toutes les décisions de l'assemblée générale grâce à la quantité de voix dont il dispose. Cette domination est très clairement assumée par Magnus au lancement de la vente. Tout en considérant que la copropriété en retire des bénéfices, Magnus impose alors ses décisions, sa stratégie de travaux et ses prestataires : *« Sur les premières années, on est majoritaires, donc on décide des dépenses. C'est une plus-value qu'on peut apporter. »* (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical).

Dans cette logique, lors du lancement de la commercialisation de ses logements à Belle Prairie, Magnus a conduit les propriétaires anciens à se conformer à la politique de gros travaux que l'organisme lance systématiquement en cas de vente de son patrimoine.

« Nous, avant de vendre, on réalise des travaux. On garantit que pendant les dix prochaines années, les primo-accédants n'aient pas à mettre la main à la poche pour des travaux. Pour quelqu'un qui n'a pas les moyens, c'est très compliqué d'engager des travaux. On décide de vendre à des personnes qui ne peuvent pas acheter dans privé, donc il faut adopter un minimum de précaution. Alors on fait des travaux et on vend des immeubles qui ne posent pas de difficulté sur les cinq ou dix prochaines années. Donc là, il a fallu tout remplacer, toutes les fenêtres, les portes, faire l'isolation etc... Il y a eu une isolation de certaines façades. C'était plus de deux millions d'euros. C'est Magnus qui a pris le dossier. On a d'abord demandé l'avis de l'AG. L'AG a voté la possibilité de donner la possibilité à Magnus de faire appel à un bureau d'études, qui a réalisé le diagnostic, le suivi. Il y avait des désordres importants sur les façades, une situation compliquée et sur les 205 logements, Magnus avait toutes les fenêtres à remplacer. » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Pour ces travaux d'ampleur qui ont été réalisés entre 2016 et 2018, les propriétaires anciens auraient pu bénéficier d'aides publiques qui soutiennent les copropriétés et les copropriétaires qui entreprennent des travaux d'amélioration thermique. Depuis la fin des années 2000, nombre d'administrations ont en effet imaginé et mis en place des mesures de soutien technique et financier pour favoriser la rénovation énergétique des copropriétés⁸⁶ : Agence Nationale de l'Habitat (ANAH), Agence de la transition écologique (ADEME), Crédit d'Impôt pour la Transition Énergétique (CITE), Eco-prêt à taux zéro, Programmes d'Investissements d'Avenir, Plateformes Territoriales pour la Rénovation Énergétique (PTRE), Certificats d'Économie d'Énergie (CEE), accompagnement et aides financières des collectivités locales à l'échelle de la Région, du Département, des EPCI ou des communes...

⁸⁶ Sur les politiques publiques de rénovation énergétique des copropriétés existant à cette époque, voir par exemple : Briseperrière G., *Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif*, Thèse de sociologie sous la direction de Dominique Desjeux, soutenue le 19 septembre 2011 à L'université Paris Descartes ; Le Garrec S., « Copropriétaires "leaders" de projets de rénovation énergétique : des "porte-parole" de la transition énergétique ? », in Beslay C., Zélem M.-C. (dir.), *Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales*, Paris, Ed. CNRS, juin 2015, pp 125- 134 ; Le Garrec S., « La rénovation énergétique des copropriétés : la construction d'une politique publique vue d'une association de copropriétaires », in *Les sociétés contemporaines à l'épreuve des transitions énergétiques, Actes des deuxièmes journées internationales de sociologie de l'énergie*, Université François Rabelais, juin 2015, pp 75-77.

Mais, à Belle Prairie, le calendrier de l'organisme HLM et l'empressement de ce dernier à réaliser les travaux afin de conclure ses premières ventes a prévalu sur la recherche de soutiens financiers pour la centaine de copropriétaires particuliers qui ont dû contribuer à ces ambitieux travaux d'amélioration énergétique avec leurs seuls moyens. Le seul avantage financier qu'ils ont pu tirer a été la négociation par le bailleur social de tarifs avantageux auprès des fournisseurs de fenêtres dans le cadre d'une commande groupée.

« Non, nous n'avons pas eu d'aide. Parce qu'on avait dépassé les délais. Et puis le maître d'œuvre s'y était pris un peu trop tard, etc. On n'a pas eu d'aide, non » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Le troisième élément qui confère du pouvoir à Magnus sur la gestion et les décisions de la copropriété concerne le choix des prestataires. Là encore Magnus a de multiples sources de légitimité pour garder la main sur la sélection des différents fournisseurs qui interviennent dans la copropriété : l'expérience, la connaissance des entreprises et surtout, d'après l'organisme, la négociation de « *prix logement social* » présentés comme plus avantageux que les tarifs que pourrait négocier un syndicat de copropriétaires ordinaire qui a des débouchés plus réduits à proposer aux entreprises.

« On peut suggérer des prestataires qui sont contractuels chez nous et qui peuvent pratiquer les mêmes prix. On est sur des prix plutôt logement social que des prix copropriétaires, donc c'est plus un avantage de nous avoir que de ne pas nous avoir. » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Or, on voit bien à travers le témoignage du Responsable Habitat que cette autorité possédée par l'organisme HLM va bien au-delà de la sélection finale d'une entreprise et de la négociation des prix. C'est en réalité toute la chaîne de décisions qui préside au choix d'un prestataire que maîtrise l'organisme HLM depuis la formulation même de la demande et de la commande. C'est donc là un atout fondamental qui permet au bailleur social de peser de tout son poids sur la construction des décisions bien en amont de leur validation. Magnus n'apporte pas seulement ses prestataires, grâce à sa légitimité de sachant, il apporte aussi sa méthode.

« Au départ chaque copropriétaire va faire un devis de 500 000 euros pour la résidence. Chacun arrive avec son devis, donc forcément il y a des débats, mais le devis c'est pas comme ça qu'il faut faire... On leur a proposé d'avoir un bureau d'études qui fait un audit, un diagnostic, pour évaluer ce qu'il est urgent de faire. On leur a appris une méthode et ensuite on y voit plus clair. On ne peut pas faire autrement, c'est la plus-value que nous pouvons apporter. Quand c'est quelque chose de factuel, on fait des consultations, des appels d'offres... Au départ, c'était compliqué de prendre un bureau d'étude. Ils trouvaient que c'était trop cher, alors que ça ne coûte rien de demander des devis. Ce n'est parfois pas simple quand ce sont des personnes qui ne connaissent pas la copropriété, les règles, et qui sont loin du domaine. » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Le Responsable Habitat se souvient que l'adoption de cette méthodologie introduite par l'organisme HLM au cœur du conseil syndical ne s'est pas opérée sans une certaine résistance initiale.

« Il y a eu des difficultés dans le passé, à l'arrivée de Magnus. L'arrivée d'un bailleur social qui entreprend des choses, c'est toujours un peu déroutant. Il faut un temps d'adaptation pour instaurer une certaine confiance » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Néanmoins, il apparaît que ce système d'élaboration des décisions modelé par Magnus est désormais bien installé : *« Aujourd'hui, ça se passe bien. Malgré la taille, ça fonctionne »* (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Les compétences stratégiques de l'organisme HLM sont d'autant mieux acceptées et reconnues par les copropriétaires profanes engagés au sein du conseil syndical que la personne qui les incarne au sein du poste de Responsable Habitat est resté stable à ses fonctions. Au-delà de ses savoir-faire, qui par ailleurs sont bien ancrés dans la gestion patrimoniale, le responsable habitat a ainsi pu construire des relations et des habitudes de travail au sein du conseil syndical. Sans occuper la présidence, il apparaît ainsi aujourd'hui comme le capitaine du navire, celui qui est en capacité de lire la carte et d'interpréter les éléments pour proposer un cap au reste de l'équipe.

« Sur une copropriété comme ça qui engage beaucoup beaucoup d'argent, il s'agit de maîtriser le sujet, d'être sûr, de maîtriser les coûts, de réfléchir sur la stratégie, avoir un plan. Ça, il faut leur apprendre. Des fois, ils veulent tout faire alors qu'ils n'en ont pas la capacité, et d'autres fois, ils ne veulent pas faire, alors que demain ça leur coûtera plus cher ». (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Le Responsable Habitat occupe ainsi une place de choix à chacune des phases du processus décisionnel. Son pouvoir ne se limite pas à un simple arbitrage sur les décisions mises à l'ordre du jour de l'assemblée générale. Il joue un rôle clé, en amont, dans la formulation même des enjeux et dans la construction des propositions soumises aux délibérations. Sa participation à ces étapes préliminaires lui permet d'être un guide pour le conseil syndical comme pour le syndic : il élabore avec eux leurs feuilles de route respectives. Il intervient également sur toutes les phases aval de la mise en œuvre en occupant une fonction de suivi et de contrôle consolidée par ses compétences professionnelles qui lui permettent d'avoir un ascendant égal à celui du syndic.

« J'échange avec les conseillers syndicaux, j'assiste aux assemblées générales, participe à toutes les décisions qui se prennent pour l'ensemble. On est dans l'ensemble : on a un devoir de conseil, de regard, on garantit le bon fonctionnement, on veille à ce que les choses soient faites dans les règles de l'art, on valide avec tous les copropriétaires, tous les devis, etc. Il y a des échanges avant l'AG. Il y a entre 5 et 10 réunions avec les membres du CS pour préparer l'AG. Avec le syndic, on échange beaucoup. Il y a pas mal de projets importants, c'est coûteux, il faut caler des choses, faire des études, être d'accord sur modes de faisabilité et après on propose au moment de l'AG » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Ainsi, bien que l'organisme HLM ne gère pas la copropriété en tant que syndic, il apparaît jouer un rôle plus déterminant encore dans le processus décisionnel de la copropriété en siégeant au conseil syndical. Cette position – plus encore que celle du syndic – lui permet de faire jouer tous ses atouts dans l'élaboration d'une ligne de conduite collective qui va guider la copropriété et ses arbitrages.

Dans le cas de la copropriété Belle Prairie, cette ligne de conduite – ce « cap » pour reprendre la métaphore marine initiée ci-dessus – c'est d'entreprendre très régulièrement de coûteux travaux.

Après la première grosse campagne de travaux d'amélioration énergétique initiée par Magnus dans la perspective de la vente de ses logements, une fois que les fenêtres ont été changées et que les toitures et les murs les plus déperditifs ont été isolés, les assemblées générales successives n'ont cessé de mettre à l'ordre du jour d'importants travaux qui ont tous fait l'objet de votes favorables. Les stationnements souterrains et les espaces extérieurs ont été dotés d'un système de vidéosurveillance, la peinture, l'éclairage et les fenêtres des halls et des escaliers étaient en train d'être refaits quand nous étions sur le

terrain, et une importante étude de faisabilité d'un projet de résidentialisation venait d'être voté ainsi que la réfection des joints de la dalle de parking.

Cependant, il faut bien souligner que cette orientation stratégique ne relève pas de la seule intention de l'organisme HLM vendeur. Si elle a pu être mise en œuvre et si elle perdure, c'est aussi qu'elle a été activement relayée par les copropriétaires élus au sein du conseil syndical qui s'y reconnaissent sincèrement.

4. La participation à la construction des enjeux pour les copropriétaires

4.1. Un conseil syndical proactif en matière de travaux

Comme sur d'autres terrains étudiés, le conseil syndical de la copropriété Belle Prairie rassemble des copropriétaires qui apparaissent occuper des positions professionnelles particulièrement favorables au regard des autres copropriétaires – en comparaison en tout cas avec ceux que nous avons interviewés. Lorsque le responsable Habitat qui représente l'organisme HLM au sein du conseil syndical évoque le profil des autres membres, il mentionne en effet des postes à responsabilité et à haute qualification.

« Comme on est nombreux, on a la chance d'avoir toutes sortes de profils, des personnes à la retraite, très investies, qui aiment ce qu'elles font. En parallèle, on a des actifs, un comptable de profession, qui se charge des contrôles. On a des personnes au fisc, à la direction territoriale. On a une personne qui a une entreprise. Ça fait des profils divers et intéressants » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Le Président – seul copropriétaire membre du conseil syndical que nous ayons interviewé – répond aussi à ce profil. C'est un kinésithérapeute à la retraite qui a exercé à la fois en tant que « cadre de santé » à l'hôpital de Pontoise, comme profession libérale dans un appartement de la copropriété et comme directeur d'une école de formation (cf. chapitre 1). Au-delà de son profil professionnel et de son statut de retraité qui lui confère un temps précieux pour s'investir dans cette fonction, M. Merlin possède une autre ressource précieuse qui alimente son autorité au sein du conseil syndical : son ancienneté. M. Merlin fait en effet partie des tous premiers coopérateurs de Belle Prairie – qu'il habite depuis sa construction en 1969 et fait partie depuis « plusieurs décennies » du conseil syndical dont il se considère « le doyen » (voir supra.). M. Merlin est donc un témoin précieux de tout le passé de la copropriété et de toute l'histoire de sa gestion. C'est d'ailleurs le seul interlocuteur rencontré qui ait pu nous donner la clé de son origine coopérative. Mais c'est aussi une personne-ressource reconnue parmi le groupe des propriétaires anciens qu'il représente de longue date.

Le conseil syndical n'est pas pour autant monopolisé par des propriétaires anciens. Si ceux-ci sont bien représentés parmi la dizaine de conseillers, de nouveaux copropriétaires qui ont acheté depuis le lancement de la vente HLM y ont trouvé aussi leur place⁸⁷. Les témoignages du président du conseil syndical, du gardien et du Responsable Habitat de l'organisme HLM sont concordants sur ce point.

Les délais de notre enquête de terrain ne nous ont pas permis d'observer le fonctionnement concret du conseil syndical en assistant à l'une de ses réunions. Néanmoins, l'entretien réalisé avec son président montre clairement que celui-ci est porteur d'une vision pour la copropriété qui concorde avec le cap

⁸⁷ Nous ne savons pas cependant quel est le profil de ces nouveaux copropriétaires, ni s'ils ont acheté leur bien à l'organisme HLM ou à des particuliers.

insufflé par Magnus lorsque celui-ci a repris les logements HLM de Francilia et les a mis en vente. Le président du conseil syndical soutient en effet une politique très volontariste de travaux de gros entretien.

En cela, le président raconte qu'il a vécu l'arrivée de Magnus et le lancement de la vente HLM comme une véritable opportunité après des décennies de paralysie imposée par l'ancien bailleur social et son syndic. Pour M. Merlin, ce tournant a apporté deux perspectives jusque-là inespérées. D'abord, l'arrivée d'un nouvel organisme HLM favorable à des travaux dans le cadre de sa politique de vente et ensuite l'affaiblissement définitif de la mainmise du bailleur social sur les votes grâce à la diminution progressive de son patrimoine et donc de ses tantièmes. Il est d'ailleurs intéressant de constater que le récit de M. Merlin place le conseil syndical à l'origine de la grande campagne d'amélioration énergétique qui a accompagné la mise en vente des logements locatifs sociaux alors que l'organisme HLM se présente lui-même comme l'initiateur de cette démarche. Cela reflète très certainement les relations de partenariat que l'organisme HLM et le conseil syndical ont construit depuis maintenant près de dix ans autour de cette vision partagée pour l'avenir de la copropriété.

« Fransyndic, à chaque fois qu'on proposait des travaux pour l'entretien et tout, c'était niet. (...) Jusqu'au jour où grâce à la vente, notamment de Magnus, on est petit à petit devenu majoritaire par rapport aux locataires de Magnus. Et comme Magnus a pour mission de vendre, il était très attaché et il l'est toujours à ce que la résidence soit entretenue. Et lui est favorable à toutes les propositions de travaux bien sûr justifiées qu'on propose. Les ravalements, l'étanchéité des terrasses et tout. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Si le Président du conseil syndical promeut – comme l'organisme HLM initialement – un rythme soutenu de travaux, ses motivations sont bien entendues différentes. Pour M. Merlin, ce désir semble en premier lieu lié à l'attachement qu'il a développé pour cette résidence où il a construit sa vie, sa famille, ses réseaux de voisinage et même une partie de son activité professionnelle. Dans ses propos, les travaux projetés apparaissent relever d'un devoir de soin et de réparation vis-à-vis de ces immeubles qui ont été le support de centaines de vies comme la sienne et qui ont été usés par les années, les usages et les services rendus.

« Moi, je me voyais vieillir paisiblement dans une belle copropriété située aux abords du Vexin, avec la campagne pas loin, et des appartements qui sont bien mieux que ce qu'on construit maintenant. Mais si on n'entretient pas.... 1969.... ça fait beaucoup de choses à faire ! Il y a les bétons qui claquent, il y a des canalisations qui ont vieilli... On a sans arrêt des problèmes d'évacuation de tuyauterie, il y a des gros travaux. Il y a beaucoup de choses à faire. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Monsieur Merlin exprime clairement que ce désir de soin et de contribution active à la longévité de l'ensemble immobilier s'inscrit pour lui dans un système de valeurs qu'il souhaite soutenir et promouvoir même s'il a le sentiment que cette vision patrimoniale de long terme – inscrite dans la temporalité de la transmission familiale – est devenue marginale aujourd'hui. A l'échelle de la copropriété Belle Prairie, il identifie ainsi la défense de son projet au groupe qui selon lui est porteur de ces valeurs et de cette culture en déroute : le groupe des propriétaires anciens.

« Les gens qui achètent... Ces gens-là n'ont pas le même projet que les anciens copropriétaires. Les anciens copropriétaires achetaient un appartement pour avoir un patrimoine, éventuellement à céder à leurs enfants. Ce n'est plus du tout le cas pour les nouveaux copropriétaires. Ils viennent loger, habiter, dormir pour aller travailler, ils ne sont pas aussi coopérants que les anciens copropriétaires pour l'amélioration de la résidence, sur le plan des espaces verts, de l'entretien, des travaux... [...] On arrive encore à tenir la route, mais... la population, elle est comme moi, elle a vieilli. Les anciens copropriétaires avec cette mentalité de transmission d'un patrimoine à

entretenir, cette population diminuant, cette philosophie de la vie diminue, s'amenuise elle aussi, s'éloigne. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Le conseil syndical joue donc un rôle proactif, aux côtés de l'organisme HLM, dans la mise à l'ordre du jour régulière de gros travaux de rénovation. Si le bailleur social a initialement porté la première amélioration énergétique à travers les travaux d'isolation et de changement de fenêtres des logements, il semblerait que les travaux actuels de réfection des halls et des cages d'escalier – de même que le projet de résidentialisation – aient été davantage lancés par le conseil syndical, soutenu par l'organisme HLM.

Après les travaux d'isolation qui se sont élevés à plus deux millions d'euros⁸⁸ – et pour lesquels nous l'avons vu les propriétaires particuliers n'ont pas bénéficié des aides existantes – le projet de résidentialisation s'annonce à nouveau comme un très gros investissement. D'après l'avancement des premières études, le Président du conseil syndical estime son coût à 500 000 euros.

« Il y a 400 mètres de clôtures à faire, des portails, des portillons piétons parce que, quand même, on ne peut pas couper la voie de passage aux gens qui vont à l'école primaire, emmener leurs enfants. Mais c'est une cause aussi d'intrusion de non-résidents. Et pour mettre des portillons pour réguler l'entrée des véhicules, c'est soit des plots qui sortent qui sont régulièrement cassés, on le voit dans les HLM à côté, soit des barrières roulantes. Tout ça, ça a un coût, et ça ne pourra pas se faire sans refaire la voirie. Et là, la voirie, elle date de 1968. Et tout ça, c'est très cher pour refaire une voirie, il faut vérifier qu'il n'y a pas de canalisation en dessous, et pour vérifier qu'il n'y a pas de canalisations, il faut passer des caméras, etc., ce sont toutes les études qui sont en cours pour ce futur éventuel projet de résidentialisation. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Des projets similaires de clôtures d'enceinte ont été réalisés dans quelques copropriétés voisines. Celles-ci cependant avaient certainement des situations plus favorables, avec des emprises foncières plus simples et moins localisées sur les circuits piétons de desserte des établissements scolaires. Le président du conseil syndical présente en premier lieu ce projet de résidentialisation comme une solution « *pour limiter les intrusions indésirables au sein de la résidence* » et résoudre les conflits d'usages en matière de stationnement.

« Il y a des parkings extérieurs privés, qui sont squattés. Même les privés ignorent qu'ils ont acheté un parking privé, par exemple autour du petit square-là. Et ensuite, il y a les parkings souterrains, mais tout le reste, ce sont des parkings visiteurs, qui servent aux enseignants du collège, qui servent... à toutes les petites camionnettes blanches des livreurs, tout ça, ça vient squatter nos parkings, le week-end, etc. Tant qu'on ne pourra pas réguler les entrées, ce sera comme ça. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Cependant, le projet de résidentialisation a également un autre objectif d'ordre plus esthétique et aussi plus symbolique. Il rejoint en cela la priorité récemment accordée à la réfection de la peinture et de l'éclairage des halls et des cages d'escalier. Pour le président du conseil syndical, la résidentialisation vise en effet à préserver le « *look* » de la résidence qu'il considère « *pour l'instant parfait* » mais menacé par l'arrivée des nouveaux copropriétaires jugés différents et évalués comme un risque pour l'image extérieure que renvoie la copropriété.

« ces gens-là ne voteront pas pour ce genre de travaux C'est ce qui me fait douter de l'avenir de la résidence... que chaque clan donne son entretien, son look, qui pour l'instant est parfait. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

⁸⁸ D'après l'entretien réalisé avec le Responsable Habitat de Magnus.

On comprend dès lors pourquoi le conseil syndical accorde la primauté à des travaux qui touchent à l'esthétique de l'immeuble – ravalement avec isolation, peinture des cages d'escalier, résidentialisation – alors même que d'autres besoins pressants – mais moins visibles – se font sentir, tels que la rénovation des réseaux de chauffage et d'eau. Ces interventions permettraient pourtant de faire des économies de charges qui rendraient les investissements moins douloureux pour les copropriétaires. Elles pourraient également contribuer à la pacification des relations de voisinage souvent perturbées par les dégâts des eaux liées aux très fréquentes fuites (cf. chapitre 4).

Or, après la peinture des cages d'escalier et la résidentialisation, c'est un tout autre projet que le conseil syndical a en tête : installer des panneaux solaires sur les toitures pour donner à la copropriété « *un air du temps* ».

« On souhaiterait aussi équiper toutes nos surfaces de terrasses avec des panneaux solaires, puisque c'est dans le... dans l'air du temps. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

On peut imaginer sans difficulté que ce désir répond – comme les autres travaux immédiatement visibles – à marquer l'ensemble immobilier d'un symbole fort de distinction sociale⁸⁹. Mais à quel prix pour les copropriétaires modestes ? Et en particulier ceux qui n'ont pu acheter leur bien que parce que des décotes étaient pratiquées sur les tarifs de marché par l'organisme HLM ?

La vente HLM place en effet finalement le conseil syndical au milieu d'injonctions contradictoires. On l'a vu, l'arrivée du nouveau bailleur social Magnus, la mise en vente de ses appartements et son lancement d'une première grosse campagne de travaux a créé une dynamique au sein du conseil syndical qui a pu enfin entreprendre une démarche générale de gros entretien de la copropriété après des décennies de frustration face à l'ancien bailleur majoritaire et son syndic qui bloquaient toute initiative en la matière. La vente HLM donnait en outre un horizon à ce projet en réduisant progressivement le poids de l'organisme HLM sur les décisions de la copropriété. Mais alors que ce dernier a toujours soutenu les propositions du conseil syndical et qu'il a désormais vendu suffisamment d'appartements pour ne plus détenir la majorité des voix, c'est une tendance inverse qui se fait jour. Loin d'encourager une dynamique de rénovation, la dispersion du patrimoine du bailleur social aux mains de propriétaires particuliers – qui plus est au profil modeste et sans « *éducation... au niveau de la copropriété* » – semble au contraire condamner les perspectives de remise à niveau de la copropriété entreprise par le conseil syndical. A moins que celles-ci ne soient finalement soutenues par une volonté sous-jacente de décourager les propriétaires les moins dotés économiquement ?

« Les prix sont tellement attractifs, c'est 20 % au-dessous du prix du marché. Plus prêt à taux zéro. Donc il y a beaucoup de gens qui s'engagent là-dedans, on peut comprendre. Mais au bout du compte, lorsque les premiers loyers et les premières charges tombent, eh bien, c'est souvent un peu excessif pour avoir une vie correcte et normale. Donc au bout d'un moment, ils n'en peuvent plus. On a des gens qui ont des impayés de 10 000, 12 000 €. Et plus ça va, plus la copropriété se remplit avec ces nouveaux copropriétaires, exsangues sur le plan financier, qui ne sont pas prêts à voter et engager des travaux importants. Nous ne sommes pas très optimistes sur la vie future de notre

⁸⁹ Comme les premières voitures électriques, ou les vélos cargos très couteux, les panneaux solaires peuvent en effet être interprétés comme des signes de « sobriété ostentatoire » qui visent autant à mettre en évidence un statut social et un mode de vie qu'à réaliser des économies d'énergie fossile. Nous empruntons ce terme à Isabelle Moussaoui (Moussaoui, 2007) qui montre bien dans ces travaux sur les pratiques de consommation d'énergie que les normes sociales en la matière ont évolué et qu'on observe « un renversement des contenus de la distinction sociale, dans certains milieux sociaux, plutôt aisés, vers des valeurs de sobriété, plutôt que vers des valeurs d'accumulation et d'ostentation, comme c'était le cas traditionnellement (Veblen, 1899/1979) »

résidence, parce que les gens n'auront pas, au vu de maintenant, l'argent pour financer l'entretien des huit bâtiments. Voilà où nous en sommes. L'aspect financier va faire qu'avec des gens qui ont peu... il faut le dire les choses comme elles sont, peu d'éducation... il y a encore moins d'éducation ... au niveau fonctionnement d'une copropriété. Voilà les problèmes. Je crains qu'à la prochaine assemblée générale, les gens ayant d'énormes difficultés à payer leurs charges, aucuns travaux d'ampleur ne soit voté. Et ce sera comme ça de plus en plus ». (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

4.2. Pour les copropriétaires : un « diktat » ?

La stratégie conduite au sein de la copropriété par l'organisme HLM et le conseil syndical, consistant à engager à court et moyen terme de gros travaux de remise à niveau de la copropriété, est perçue de manière variable par les différents copropriétaires que nous avons interrogés. Néanmoins, pour tous, propriétaires anciens comme nouveaux, les dépenses engendrées par les appels de fonds pour les travaux sont considérées comme douloureuses et difficiles à soutenir.

Pour les propriétaires anciens, les travaux d'isolation des toitures et des façades en particulier ont été vécus comme épreuve – et ce d'autant qu'ils ont sentiment que cette dépense leur a été imposée par l'organisme HLM. Mme Gautier qualifie ainsi les assemblées générales de copropriété – du temps du bailleur social majoritaire – de « diktats ».

« Les assemblées générales, c'est un peu comme des diktats. Quand il y a des gros frais, tout ça, on dit : " Amen". On pèse rien en fait. Mais maintenant on est plus de propriétaires que de locataires. Donc Magnus, ils ont moins de prise. Pendant un moment, ils avaient la majorité donc ça posait plus de problèmes. Maintenant, ils n'ont plus la majorité. Avant, ils disaient : « On change les fenêtres ! »... bon ben changez les fenêtres. Tandis que maintenant, on aurait peut-être plus de possibilités d'ajourner les choses ou pas. Après, il faut discuter entre nous. Mais avant, on n'avait pas voix au chapitre. » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

Cependant, ce sentiment d'imposition est tout de même atténué chez Mme Gautier, comme chez d'autres copropriétaires anciens, par la confiance qu'elle accorde au président du conseil syndical dont elle loue l'investissement. Ce dernier l'a beaucoup aidé dans un litige lié à un dégâts des eaux qui l'a opposée à une voisine souffrant de difficultés psychiatriques s'apparentant au syndrome de Diogène.

« Je connais le président qui est adorable et qui aide beaucoup, je veux dire qui est actif et puis qu'on peut contacter facilement. Il a une bonne écoute. ». (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

Dans ce cadre de relation, et aussi parce qu'elle reconnaît que ces travaux répondaient à des besoins identifiés⁹⁰, Mme Gautier est tout de même parvenue à adhérer aux interventions qui lui ont semblé, au premier abord, imposées. Elle a même souscrit à la proposition offerte par Magnus de bénéficier de sa commande groupée d'achat de fenêtres.

« Moi, j'étais plutôt favorable parce que c'étaient des nécessités. Les peintures, oui. Les changements de fenêtre pour l'isolation, et ainsi de suite. Et c'est pareil, quand Magnus changeait les fenêtres pour mettre des doubles vitrages, ils nous ont proposé d'adhérer... Ils nous ont proposé que le prestataire nous fasse les mêmes prix. Ben j'ai sauté sur l'occasion parce que quand même, il y avait une grosse différence de coût. Ça représentait un gros marché donc on a profité du bonus. » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

⁹⁰ Rappelons ici que Mme Gautier était en outre directement impactée dans son logement par les infiltrations de façade qui ont été résorbées par l'isolation par l'extérieur.

Tous les propriétaires anciens ne sont pas pour autant favorables à la dynamique de gros travaux portée par le conseil syndical et l'organisme HLM. Monsieur Diaz et sa femme, par exemple, ne vont plus aux assemblées générales alors que Mme Diaz s'est investie un temps dans la copropriété en faisant partie du conseil syndical (cf. supra). Ils considèrent aujourd'hui qu'ils ont suffisamment fait l'expérience que « *les assemblées générales, ça ne sert à rien d'y aller* » (cf. supra). L'une de ces expériences a justement été la décision d'isoler les façades de leur tour.

« Le ravalement par exemple. Ça a été un gros boulot. Ça a coûté très cher. Avant, il y avait un revêtement en pierre, un genre de marbre. On avait étudié une proposition qui consistait juste à refaire les joints et à revernir la pierre. Ça aurait suffi. Mais eux ils ont décidé que non. Ils ont voulu refaire un enduit sur la pierre, je sais pas quoi. Et ça a coûté très cher. C'était juste quand il y a eu le changement de Francilia à Magnus. On a eu beau proposer des solutions alternatives, il n'y avait rien à faire. Et ça été toujours plein de petites choses comme ça » (M. Diaz, propriétaire ancien).

Bien qu'il se considère lui-même comme faisant partie du groupe des « anciens » (cf. chapitre 4), monsieur Diaz ne se reconnaît donc nullement dans la politique volontariste de travaux que porte le président du conseil syndical au nom de ces mêmes « anciens ». Monsieur Diaz identifie au contraire ces travaux comme une stratégie directement intéressée du syndic.

« Il y a toujours des travaux. Cette année, c'est la peinture des cages d'escalier, les changements de porte et les nouvelles illuminations... Tous les ans, il y a des travaux. Ils font exprès, comme ça, ça leur fait une petite entrée d'argent chaque année. Oui, dès qu'il y a des travaux, ça fait une entrée d'argent pour eux... Oui, pour le syndic. Je me suis intéressé à la comptabilité des syndics pendant un moment dans mon boulot. J'ai travaillé sur des projets informatiques en lien avec la comptabilité, avec les banques.... Et aussi avec des syndics. Et bien je peux vous dire, la comptabilité des syndics, quand vous regardez, Al Capone y reconnaîtrait ses bébés ! » (M. Diaz, propriétaire ancien).

Le sentiment d'impuissance qu'ont ressenti M. et Mme Diaz au cours de leurs tentatives de participation aux processus décisionnels de la copropriété ont eu raison de leur mobilisation. Aujourd'hui, M. Diaz ne consulte même plus ni les ordres du jour ni les procès-verbaux des assemblées générales. Il se contente de payer les appels de fonds, en ironisant sur sa contribution aux décisions correspondantes et en désirant acheter une maison pour reconquérir sa liberté (cf. supra).

« Les convocations d'AG, je les reçois, en lettre recommandée, je ne les ouvre même plus. Et quelques mois plus tard, je reçois le compte-rendu, aussi par lettre recommandée, et là pareil, je ne l'ouvre pas plus. Il n'y a que les appels de fonds que j'ouvre. Et là, quand je vois la liste de tout ce qu'il y a à payer je dis : "merde ! T'as décidé tout ça toi ???" (rires) » (M. Diaz, propriétaire ancien).

Christophe, le gardien, qui a lui aussi le sentiment d'appartenir aux groupes des propriétaires anciens par l'intermédiaire de sa mère et qui a une profonde estime pour le président du conseil syndical, ne partage pas non plus les directions qui ont été prises ces dernières années par la copropriété en matière d'investissement. Christophe a travaillé dans le bâtiment et il a fait à cette occasion une formation sur la performance énergétique pour obtenir le label « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE). De ce fait, il a connaissance de l'existence des aides de l'Etat en faveur de la rénovation thermique et il regrette que les premières interventions en ce sens lancées par Magnus ne les aient pas mobilisées et soient en outre restées que très partielles, sans intervention sur les réseaux de chauffage, sans changement des fenêtres des parties communes réalisé a posteriori et sans isolation des planchers des caves qui aurait pu permettre de réduire les problèmes de froid et de condensation observés dans les rez-de-chaussée.

« La rénovation thermique, il y a des aides de l'État. Mais ici, nous, on nous a dit : "Ah ben non, c'est pas possible !". Donc finalement, la réhabilitation, c'est les gens qui la font par eux-mêmes quand ils achètent. Or, finalement, c'est se dédouaner de choses qui auraient dû être faites avec des participations de l'État. Mais il fallait décider ça quand Magnus était encore majoritaire » (Christophe, gardien de la copropriété, fils de propriétaire ancien).

4.3. Les nouveaux copropriétaires : un rapport plus distancié à la gestion de la copropriété

Pour les trois nouveaux propriétaires rencontrés (cf. chapitre 1), leur relation aux programmes de travaux et aux mécanismes décisionnels au sein de la copropriété est plus distante.

Nathalie, nous l'avons vu, n'a assisté pour la première fois à une assemblée générale que six ans après avoir acheté le logement HLM que louait sa mère. Elle a été motivée en cela par un appel de fonds de 800 euros pour des travaux auquel elle ne s'attendait pas. Et elle a bien accepté cette décision collective une fois qu'elle a participé à l'assemblée générale.

Monsieur Diarra qui a acheté il y a seulement un an, n'est visiblement pas encore inquieté par la régularité des appels de fonds pour les travaux qui s'ajoutent aux charges courantes. Il est plutôt au contraire très satisfait des interventions passées ou en cours dont il bénéficie et qui témoignent pour lui d'une mobilisation active des instances de la copropriété. Cette qualité d'entretien a contribué à ces motivations d'achat. M. Diarra a en outre eu déjà eu l'occasion d'écrire de communiquer par email avec le conseil syndical.

« On est tout le temps bien assistés, la copropriété, les syndicats. Il y a tout. Même vous voyez, les couloirs et les portes, c'est repeint. Les syndicats, ils visent bien les problèmes. Ils anticipent en avance, avant que ça dégrade. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

La femme de M. Diarra a déjà participé aux assemblées générales, et selon son mari, elle pourrait aussi envisager de se présenter au conseil syndical mais leur participation à tous les deux au sein des instances de la copropriété reste difficile compte tenu du rythme de leur vie familiale et de leurs horaires décalés

« Ma femme, elle aime bien ça. Si, elle peut, elle aime bien, mais comme elle aussi elle finit tard, s'occuper des enfants, préparer à manger... c'est pas facile. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Par ailleurs, M. Diarra semble avoir intégré lui aussi que sa voix comptait peu et il préfère donc accorder sa confiance à ceux qui s'investissent dans la préparation des décisions et s'informer simplement de l'issue des votes.

« Des fois, ils font une assemblée, je cherche pas y à aller parce que, que t'y vas ou pas, c'est les décisions qu'ils veulent prendre. Donc des fois, moi, je me fatigue pas. Ils font l'assemblée et après ils m'envoient un compte rendu, je le lis et c'est tout. Leurs travaux, on est obligés d'y participer même si tu veux pas. T'es obligé d'accepter. Voilà, ça sert à rien : même si tu vas contester, ça va passer. Donc on fait avec. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Mme Mabrouk et Mme Sandu qui ont acheté depuis plus longtemps – respectivement en 2018 et en 2020 – sont aussi assez circonspectes face aux modalités d'échanges et au fonctionnement des prises de décision en assemblée générale. Mme Mabrouk n'a participé qu'à une seule assemblée générale depuis qu'elle a acheté mais elle s'affirme très volontaire pour assister à la prochaine. Certaines assemblées

générales n'ont pas eu lieu pendant la crise sanitaire et Mme Mabrouk évoque aussi la difficulté à concilier sa participation avec sa vie familiale. Cependant, au-delà de ces contraintes, Mme Mabrouk souligne également que l'expérience de sa première assemblée générale lui a laissé un sentiment d'inutilité similaire à celui qu'expriment M. Diarra ou M. Diaz.

« Les réunions, c'est... ça sert à rien. Parce qu'en fait, ils écoutent pas les gens. Moi, j'ai été une seule fois. Il y avait plus de bagarres qu'autre chose. Genre tout le monde n'était pas content. Et la moitié des gens, ils viennent pas. En plus, ils écoutent pas, ils donnent pas la parole aux gens. Ils vont élire le président, le secrétaire et tout. Et après, ils vont mettre les projets, chaque projet. Est-ce qu'on vote et ou on vote pas ? Mais nous, on ne représente qu'une seule voix.... On a pas de beaucoup de voix... »

Le mari de Mme Sandu, lui, était très volontaire pour participer aux assemblées générales. Gérant d'une entreprise de bâtiment, il souhaitait faire bénéficier la copropriété de ses compétences et même de ses services. Ainsi, lorsque la copropriété s'est appêtée à voter les travaux de réfection des halls et des cages d'escalier pour un montant qu'il jugeait bien trop élevé, il a proposé de faire une offre beaucoup moins coûteuse avec son entreprise mais sa proposition a été refusée. Cette mise à l'écart catégorique a été très mal vécue par M. Sandu qui, du coup, accepte mal la décision votée. Il n'est par ailleurs nullement rassuré sur le montant des travaux qu'il juge exorbitant.

Comme nous l'avons vu plus haut, la proposition et l'évaluation des devis est en effet une prérogative que se réserve l'organisme HLM – tout en jugeant que ses capacités de négociation et ses compétences professionnelles en la matière sont un avantage pour les copropriétaires. Or, pour M. Sandu – nouveau propriétaire – comme pour M. Diaz, propriétaire ancien, cette mainmise est au contraire source de défiance et de démobilisation.

« Des devis ? Des devis, je sais pas. Que ce soit avec Francilia ou avec Magnus je ne suis pas sûre qu'il y ait des devis avec eux. Vous savez, ils ont leurs entreprises satellites. Du genre, la petite nièce a ouvert une entreprise et du coup, il vont faire affaire avec elle. Oui, ça marche comme ça ! » (M. Diaz, propriétaire ancien)

PONTOISE - Chapitre 4. Relations de voisinage et fonctionnement social

1. Les statuts résidentiels : un déterminant des relations de voisinage ?

1.1. Une valeur commune : une distanciation à laquelle on tient

Bien que Mme Gibert ait des relations assez denses avec un certain nombre de voisins, elle fait une distinction très nette entre ces rapports de voisinage et les rapports d'amitié qu'elle décrit comme étant rares et prenant leur origine dans le passé.

« Mme Gautier, c'est quelqu'un qui me considère de sa famille. À Noël, elle est toujours avec nous, elle nous invite pour son anniversaire. Ce n'est pas une amie parce que moi, mes amis, on est comme les cinq doigts de la main et je les connais depuis très longtemps. Mais c'est une dame qui compte pour moi, c'est sûr » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

On retrouve cette distinction radicale entre rapports de voisinage et rapports d'amitiés dans le témoignage de M. Diaz, propriétaire depuis les années 1990 et de Mme Da Silva, locataire HLM depuis 2001. Tous deux disent par ailleurs avoir des relations de voisinage réduites.

« Je n'ai pas de contacts individuels avec les voisins. Moi, les contacts individuels, c'est juste avec mes amis, et des amis, j'en n'ai pas beaucoup. Je les compte sur les doigts d'une seule main, vous savez. » (M. Diaz)

« Je connais presque pas mes voisins. Bonjour-bonjour et c'est trois ou quatre peut-être. C'est tout. Je suis comme ça, je ne suis jamais là dans la semaine, et le week-end, c'est pour travailler à la maison. (...) Mais ce n'est pas des amis, c'est des voisins. Il faut pas mélanger entre voisin et ami. D'accord ? Chacun chez soi, Dieu chez tout le monde (rires). Chez nous, on dit, ça : chacun chez soi, Dieu chez tout le monde. Les amis, c'est quand on était petit, qu'on a grandi ensemble, qu'on se connaît bien. Là, c'est pas des amis, c'est mon voisin, c'est... par exemple, bonjour, bonjour, ça va. On discute un peu et ça s'arrête là. On peut pas faire des amis avec des gens qu'on connaît pas. C'est pas des amis, c'est des voisins. » (Mme Da Silva, locataire HLM).

M. Diarra, propriétaire depuis seulement un an, témoigne d'une réserve similaire sur les relations de voisinage. Alors qu'il évoque des relations fréquentes dans son précédent quartier où il figurait parmi les « anciens », il ne souhaite pas trop développer de relations à Belle Prairie où il est désormais un « nouveau » : *« Les amitiés, ça m'intéresse pas trop. Ici, il y a une bonne entente, j'aime bien ça. Mais j'aime pas trop d'amitié » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).*

Nathalie, locataire HLM qui a acheté le logement HLM de sa maman, se qualifie elle-même d'un peu « sauvage ». Alors qu'elle pratique plusieurs activités sur Pointoise et qu'elle semble y connaître pas mal de monde, ses relations sont plus réservées au sein de la résidence. Pour autant, comme monsieur Diarra, elle apprécie le climat social qui y règne et qu'elle décrit comme « super ».

« Moi, j'ai des bons rapports. Après, je suis plutôt... comment.... plutôt sauvage. Même si je ne vais pas rester cloîtrée dans mon appartement, je connais très peu de personnes finalement. C'est par rapport à mon caractère, je pense. Mais sinon, les gens sont super sympathiques. J'ai jamais eu de problème, j'ai jamais entendu d'esclandres ou quelque chose comme ça. Même dans un autre escalier. Après, c'est mon ressenti, on ne sait pas comment vivent les gens. Mais sincèrement, c'est

super ». (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante – la seule de nos interviewés à habiter dans un R+4)

Plusieurs de nos interviewés, de différents statuts résidentiels, connaissent le concept de fête des voisins, notamment parce que cette animation se pratique dans d'autres résidences du quartier – identifiées par certains comme étant plutôt « HLM ». Aucun d'entre eux n'a songé à impulser ce type d'initiative à Belle Prairie. Aucun ne s'identifie d'ailleurs comme pouvant être à l'origine d'une telle démarche. Néanmoins, lorsque l'on amène l'idée de la fête des voisins au cours de l'entretien, cela ne crée pas d'opposition.

« Là-bas de l'autre côté, oui, ils font la fête des voisins. C'est le même organisme HLM. Mais ici, c'est plus privé. Et là-bas, c'est plus HLM. Je connais des gens, et je sais que c'est le même organisme HLM. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

« Par exemple, ici, il n'y a pas de fête des voisins. Alors qu'il y en a dans d'autres résidences du quartier. Mais pas ici. Bon, je ne m'en plains pas, ça ne me manque pas hein. Mais bon, s'il y en avait une, j'irais quand même, par curiosité, pour dire bonjour, pour voir un peu... » (M. Díaz, ancien copropriétaire)

Mme Sandu (nouvelle copropriétaire) : « La fête des voisins, on la fait jamais. Ils la font pas. Il y a la fête, mais on la fait pas ici.

Mme Mabrouk (nouvelle copropriétaire) : Normalement, tout le monde cuisine et tout, mais personne ne le fait.

Mme Sandu : (nouvelle copropriétaire) : Non, parce que nous sommes pas peut-être... non, je sais pas, on n'a pas fait. On pourrait la faire nous. »

1.2. Les anciens : un vécu partagé ?

Malgré cette volonté assez partagée de maintenir une certaine réserve dans les relations de voisinage, les pratiques de voisinage varient beaucoup d'un interviewé à l'autre. Des points communs apparaissent entre ménages de même statut résidentiel, mais pour autant celui-ci ne détermine pas strictement la configuration des relations que chaque individu tisse au sein de la résidence. En outre, même si on observe un lien entre la typologie des relations de voisinage et le statut résidentiel, c'est aussi parce que celui-ci correspond à chaque fois à un profil type de ménage (cf chapitre 1) : les anciens copropriétaires sont âgés et dotés de capital économique et culturel, les locataires HLM sont également âgés et habitent depuis longtemps dans leur logement, tandis que les nouveaux copropriétaires sont plus jeunes et actifs. Ils vivent avec leurs enfants et sont issus de trajectoires migratoires variées.

Ces différentes caractéristiques influent sur les modes de voisinage de chacun. Anciens copropriétaires et anciens locataires HLM partagent ainsi un long passé et une histoire commune. Les anciens copropriétaires ont aussi un vécu collectif qui leur est propre, à travers les instances de la copropriété – ou plus exactement du syndicat des copropriétaires.

Le président du conseil syndical, monsieur Merlin, est de loin notre interviewé qui cumule le plus de capital relationnel au sein de la copropriété. Il habite son appartement depuis la livraison de la résidence dont il a été l'un des tous premiers coopérateurs. Il fait partie du conseil syndical depuis « *plusieurs décennies* » et en est le président depuis « *quelques années* ». En outre, il a été propriétaire d'un deuxième appartement dans son immeuble où il a exercé son activité de kinésithérapeute en libéral.

« Je suis le plus vieux du conseil syndical, je suis le doyen moi de l'instance (rires), à quelque chose près. Et puis, disons que j'ai tout vécu sur la résidence. Je connais plein de monde, puis comme

j'étais en profession libérale, j'ai connu beaucoup de gens de la résidence qui sont mes anciens patients, et avec qui j'ai le dialogue facile. Il faut avoir un dialogue facile avec les gens pour comprendre les situations. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Bien qu'âgé d'une cinquantaine d'années, Christophe, le gardien, fait aussi partie de ce réseau des « anciens copropriétaires » à travers ses parents. Ceux-ci ont acheté leur appartement à Belle Prairie en 1984 quand Christophe avait 14 ans. Sa mère y habite toujours. C'est en revenant loger chez elle après le décès de son père et un deuxième divorce que Christophe a réinvesti les lieux en 2014. Il se définit lui-même comme « *un enfant de la résidence* » avec qui il partage d'ailleurs la même année de naissance. « *Ça c'est chez moi* » me dit-il en montrant le plan de la résidence sur *Google Maps* pendant notre entretien. Ce sentiment d'appartenance locale s'étend en outre pour Christophe à l'ensemble du quartier. Avant Belle Prairie, il habitait avec ses parents une résidence HLM proche et fréquentait régulièrement un autre ensemble d'habitat social où habitait sa grand-mère. Il a connu les différents établissements scolaires du quartier et rencontre souvent ses amis d'enfance, au centre commercial, à la maison de quartier, sur le terrain de boules ou à la pêche. Ce fort « capital d'autochtonie » (Renahy, 2010) joue un rôle fort dans son activité de gardien de la résidence. Sa mère habite le même immeuble, et même le même pallier, que le président du conseil syndical. C'est donc à travers des conversations dans l'ascenseur et en passant son CV sous la porte de son voisin d'en face que Christophe a été recruté suite au départ à la retraite de son prédécesseur resté en fonction pendant 25 ans.

« Je m'entends très bien avec monsieur Merlin, le président. Et puis je pense qu'il est très content de moi. En même temps, on se connaît depuis 1984. À la limite, j'aurais pu m'acoquiner avec sa fille... Ouais, 1984-2022... Mais bon, il m'estime, il sait qui je suis, il sait très bien aussi ma façon d'être pédagogue » (Christophe, gardien, fils de propriétaire ancien)

« Et en même temps, c'est ma résidence. C'est là que ça m'aide. J'ai l'impression d'être gardien depuis dix ans, et en réalité, je suis gardien que depuis trois ans. C'est tous des gens que j'ai connus aussi, avant d'être gardien. » (Christophe, gardien, fils de propriétaire ancien)

Pour autant, l'intensité des liens d'interconnaissance et des pratiques de voisinage ne sont pas systématiques chez tous les « anciens ». Monsieur Diaz nous dit par exemple qu'il n'a « *pas de relation de voisinage* » même s'il nous indique par ailleurs avoir connu Christophe « *tout petit* » et avoir « *toujours connu sa maman* ».

« Non, je n'ai pas de relation de voisinage. Je ne connais pas les noms par exemple. Donc, quand on me dit : " Ah, vous savez, Mme Machin est morte.... ". Je dis : "Ah oui ?" Mais en fait je sais pas qui c'est. Il faut que je demande à ma femme ensuite, et c'est elle qui peut me dire : "Mais si, tu sais, c'est la dame de tel étage, celle que tu avais aidé une fois parce qu'elle était tombée !". Et là, oui, éventuellement, je peux peut-être avoir une vague idée de qui c'est, mais je n'imprime pas toujours. Ma femme, elle, elle connaît mieux les dames d'ici. Elle sait qui est qui. Et ce d'autant qu'elle a participé au « comité » [conseil syndical] donc elle connaît mieux ». (M. Diaz, propriétaire ancien).

De la même façon, Mme Gautier, qui a aujourd'hui 78 ans et qui habite la résidence depuis les années 1980 nous dit n'avoir jamais été très « *liée* » avec ses voisins, hormis Mme Gibert, sur son pallier et deux ou trois autres vieilles voisines. Mme Gautier ne s'est jamais trop promenée dans le quartier non plus. Quand elle était encore mobile, elle sillonnait plutôt l'ensemble de l'Île-de-France pour jouer au golf.

1.3. L'entraide liée au grand âge

Avant de faire nos premières visites de terrain, l'entretien réalisé avec la gestionnaire d'immeuble, salariée de l'organisme HLM, nous a livré d'emblée l'image d'une résidence aux relations de voisinages denses, favorisées par l'ancienneté des habitants.

« Généralement ça se passe bien entre locataires et propriétaires. Franchement il n'y a rien. C'est tranquille ici. C'est familial. Les gens prennent soin des uns des autres. Ils se connaissent depuis des années. C'est une mentalité à la française. Il y a des relations de voisinage autant entre copropriétaires qu'avec les locataires. » (Gestionnaire d'immeuble, Organisme HLM)

Cette dimension des relations de voisinage au sein de Belle Prairie s'observe aisément sur le terrain, notamment à travers un petit groupe de dames âgées qui se réunit quotidiennement aux beaux jours pour se promener ou s'asseoir aux abords de la résidence. L'une d'entre elles a échangé brièvement avec l'une des enquêtrices. Agée de 86 ans, elle a indiqué être locataire HLM de Belle Prairie depuis 41 ans. Elle a confié qu'entre « *personnes d'un certain âge* » habitant la résidence, elles se retrouvaient régulièrement dans le parc à côté de l'Eglise. Elles ne vont jamais les unes chez les autres mais elles s'appellent pour prendre des nouvelles, en particulier de celles qui sont handicapées. Plusieurs enquêtés ont évoqué ces « *mamies* » qui font partie du paysage de la résidence, qui observent la vie qui s'y déroule et qui n'hésitent pas à préciser leur grande ancienneté aux nouveaux arrivants : « *Elles sont tout le temps en bas, elles font des promenades. Il y en a qui me disent "on est là depuis 20 ans", il y en a qui me disent "on est là depuis 35 ans"...* » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Nous avons aussi rencontré de nombreuses femmes âgées dans les halls des deux tours. Ces espaces sont peu adaptés aux difficultés de mobilité que ces vieilles dames peuvent rencontrer. Il faut gravir une dizaine de marches pour accéder au rez-de-chaussée et à l'ascenseur qui dessert les étages. Les personnes âgées qui peinent à monter – en particulier avec leurs courses – disent bénéficier d'aide facilement. Mme Gautier, qui a 78 ans et qui fait ses courses tous les jours malgré de grandes difficultés à se déplacer en témoigne : « *Les jeunes qui emménagent ici sont tous très gentils. Comme je suis handicapée, ils m'aident les trois quarts du temps. Ils ne demandent que ça.* » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

Mme Gibert évoque les mêmes élans de la part de tous les « *gens étrangers* » envers une autre dame âgée qui se déplace souvent avec une canne ou un déambulateur pour aller nourrir les chats de l'hôpital voisin : « *Elle marche avec une canne, elle est connue dans l'immeuble. Tous les gens étrangers, quand ils la voient, ils lui montent ses courses devant l'ascenseur.* » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Dans sa tour, et même dans la tour voisine, Mme Gibert joue un grand rôle dans les relations d'entraide autour du grand âge. Mme Gibert n'est propriétaire à Belle Prairie que depuis dix ans mais elle est parfaitement intégrée aux groupes des « *anciens* » avec qui elle partage plusieurs éléments de profil. Elle est aujourd'hui retraitée, âgée de 70 ans, et a travaillé toute sa carrière dans le secteur socio-éducatif, en tant qu'éducatrice spécialisée et institutrice. Au-delà de ces caractéristiques communes, Mme Gibert a entrepris de jouer un rôle vraiment actif et presque institutionnalisé d'aide à ses voisins âgés : « *Dans les deux tours, je connais pas mal de monde. Chacun chez soi, puisque moi j'ai pas envie d'être envahie, mais les gens savent, ils peuvent m'appeler* » (Mme Gibert, propriétaire ancienne).

Depuis son emménagement, Mme Gibert s'est ainsi liée avec Mme Gautier que nous venons d'évoquer. Elle aide quotidiennement cette dame qui vit seule à monter ses courses. Elle l'emmène aussi à ces

nombreux rendez-vous médicaux, elle l'assiste dans ses démarches administratives, elle la convie à Noël et Mme Gautier l'invite au restaurant pour son anniversaire.

« Je suis assez isolée, effectivement. Heureusement que j'ai Mme Gibert⁹¹ qui m'aide beaucoup. Maintenant, je me dis qu'elle m'est indispensable quand même. Mme Gibert, elle est particulière. Elle aide tout le monde. » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

« Mme Gautier dit tout le temps aux gens : " Si Mme Gibert s'en va, je ne pourrai pas rester là." » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Mme Gautier peut également compter sur deux autres personnes qui « l'aident beaucoup ». Elle les appelle régulièrement quand Mme Gibert n'est pas disponible. Mme Gautier, elle-même, faisait les courses d'une autre voisine de palier qui est devenue grabataire et qu'elle a aidée – avec Mme Gibert – à se faire prendre en charge lorsque ses problèmes de santé sont devenus trop importants pour qu'elle puisse rester en autonomie dans son logement.

Mme Gautier n'est pas la seule personne âgée à laquelle Mme Gibert vient en aide. Le jour de notre entretien, cette dernière venait d'accompagner aux Urgences une autre dame « qui n'avait personne pour l'emmener » (Mme Gibert). Elle évoque aussi avec nous un couple, anciens voisins de palier, dont la femme souffrait d'Alzheimer et dont elle s'est « beaucoup occupée » (Mme Gibert).

Au-delà des personnes âgées qu'elle aide, les relations de voisinage de Mme Gibert sont surtout développées au niveau de son palier, comme pour la plupart des habitants des tours que nous avons interrogés. A cette échelle, les profils des voisins avec lesquelles Mme Gibert a des interactions sont plus diversifiés. Elle évoque par exemple Djamila « avec qui on se rend des services », une étudiante qui ne peut pas dormir à cause du bruit, ou Nicolas, qui est parti parce qu'il a rencontré quelqu'un et qu'ils attendent désormais un bébé : « nos rapports étaient... on se prend les colis. C'est chacun chez soi, mais on se prend les colis ».

1.4. Les nouveaux : des sociabilités autour des enfants

La situation est un peu différente pour Mme Mabrouk et Mme Sandu, nouvelles propriétaires, respectivement depuis 2018 et depuis 2020. Elles ont noué l'une pour l'autre une vraie relation d'amitié : « La voisine du quatrième, c'est ma copine. » ((Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Néanmoins, même si elles habitent toutes les deux dans la même tour, c'est plus à travers leurs enfants qu'elles ont tissé ces liens que sur la base du voisinage. Actuellement en CP, le fils de Mme Mabrouk et la fille de Mme Sandu étaient dans la même classe en maternelle et sont tombés « amoureux ». L'amitié des deux mamans s'est consolidée autour de l'amitié de leurs enfants, au fur et à mesure des après-midis partagés et des soirées pyjamas. Elles connaissent aussi d'autres « mamans » dans le quartier.

Si de telles relations d'amitiés ne sont pas l'objectif de M. Diarra et si lui-même n'entend pas investir les relations de voisinage, il s'attend néanmoins à ce que ses enfants nouent facilement des liens dans le quartier autour de l'école et de leurs activités sportives.

« L'école, ça c'est normal. Les enfants, c'est l'école. Ils se voient là-bas, ils courent ensemble dans la cour, peut-être ils sont dans la même classe. En plus il fait aussi du foot le samedi, il rencontre

⁹¹ Les deux femmes s'appellent par leur prénom.

les gens là-bas aussi. Les enfants, ça va plus vite que les parents. Surtout s'il y a l'école. Ils font un truc ensemble, c'est vite fait. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

1.5. Les locataires HLM interviewés : une forme de repli ?

Mme Da Silva est locataire HLM et Nathalie était locataire HLM avec sa mère avant d'acheter son logement. Toutes deux font partie, dans notre échantillon, des ménages qui ont le mois d'interaction avec leurs voisins.

Nous savons pour autant que ce n'est pas le cas de tous les locataires HLM, puisque nous avons échangé avec au moins trois dames âgées qui avaient ce statut et qui témoignaient de forts échanges d'entraide avec d'autres habitants de leur génération. Mais il est vrai que Mme Da Silva et Nathalie ne font pas partie des ménages âgés. Toutes les deux travaillent et sont proches de la cinquantaine. Par ailleurs, Nathalie est célibataire et n'a pas d'enfant. Les réseaux scolaires et parentaux lui sont donc étrangers. C'est différent pour Mme Da Silva qui a trois enfants : une de 9 ans, un de 17 ans et un de 32 ans qui a aujourd'hui déménagé mais qui a vécu à Belle Prairie à partir de ses 10 ans.

Mais Mme Da Silva ne souhaite pas trop que ces enfants nouent des relations à l'extérieur du cocon familial qui est très investi (cf. chapitre 1) : « *Moi, mes enfants, ils ne vont jamais dehors. Non. Ma fille va à l'école et c'est l'école et la maison. Mon fils va à l'école et c'est l'école et la maison* »

Pour Mme Da Silva, cela correspond plus globalement à une « *façon de vivre* », très centrée sur la sphère domestique. La grande attention accordée aux relations intra-familiales se prolonge par un soin constant du chez soi qui fait l'objet de travaux permanents d'aménagement intérieur (cf. chapitre 1). Dans cette vision du monde et du bonheur, les relations de voisinage restent très anecdotiques.

« Moi, j'ai une autre façon de vivre. J'aime bien tout chez moi : je sors parce que j'ai besoin de sortir. Sinon je travaille. Je ne connais presque pas mes voisins. Bonjour, bonjour, mais c'est trois-quatre peut-être. C'est tout. Je suis comme ça, je ne suis jamais là dans la semaine. Et le week-end, c'est pour travailler à la maison hein. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

Néanmoins, en dépit de cette « *façon de vivre* » générale, Mme Da Silva reconnaît qu'elle a moins de relations avec ses voisins aujourd'hui qu'avant le déclenchement de la vente HLM. Même si elle dit ne pas faire de différence entre les propriétaires et les locataires dans ses contacts⁹², elle considère que c'était « *plus facile* » d'établir des relations quand les locataires HLM étaient plus nombreux.

« Il y a des gens qui sont morts, il y en a qui sont partis. Mais c'est la vie, c'est comme ça quand vous habitez dans un immeuble. Les anciens qui sont partis, oui, je les connaissais un peu mieux, oui. Parce que c'était des locataires aussi, c'était facile. C'était des locataires comme nous. C'est normal. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

⁹² - Enquêtrice : « *Pour vous, ça change quelque chose que les nouveaux soient propriétaires ?* »

- Mme Da Silva (locataire HLM) : *Pas du tout. Non, ça change rien du tout hein, c'est pareil. Moi, je... je... je dis bonjour, ça va, ça va, et c'est tout* ».

2. Le sentiment d'une paupérisation de la résidence

Tous nos interviewés sauf deux font état d'une dégradation récente des relations sociales au sein de la résidence. Les deux seuls qui ont au contraire ont une vision positive de l'ambiance qui règne entre les habitants sont M. Diarra, nouveau copropriétaire qui n'a acheté que depuis un an, et Nathalie, célibataire qui a racheté le logement HLM de sa maman. Tous deux ont aussi un autre point commun : ils n'identifient pas, parmi leurs voisins, qui est locataire HLM et qui est propriétaire.

« On se voit comme ça vite fait, on se parle pas, on sait pas qui est qui. Le gardien m'a dit il y avait des locataires et des propriétaires. Mais bon, moi je sais pas. Je sais pas qui est locataire ou qui est propriétaire... même dans nos voisins. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

« Non, moi non plus, sincèrement, je sais pas qui... Certains voisins, je me dis : "Ah, mais non, mais, j'étais persuadée qu'il était propriétaire" et puis non, ils sont locataires ». (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Chez les autres, la détérioration de la qualité des relations entre habitants est reliée à un sentiment plus global de dégradation récente du profil social de la résidence. Celle-ci se manifeste, d'après les interviewés, à travers trois signes perceptibles : un *turn over* récurrent et accéléré des ménages, des usages déviants observés dans les parties communes et l'installation de plus en plus fréquente d'habitants étrangers et racisés.

2.1. La perception d'un turn-over récurrent

Plusieurs interviewés, de statuts résidentiels variés et habitant différents bâtiments, font le constat autour d'eux de déménagements de plus en plus fréquents. Sans entrevoir pour autant les facteurs à l'origine de ces mécanismes, ils identifient ces *turn-over* récurrents comme un phénomène récent qui fait obstacle à l'interconnaissance entre voisins.

« Il y a une quinzaine d'années, je peux vous dire, le quartier il était pas tranquille du tout ! Donc c'est vrai que de ce point de vue-là, il y a eu une amélioration. Mais par contre, au niveau du contact, il n'y a pas d'amélioration. Au contraire. Bon, bien sûr, j'ai toujours mes petites vieilles que j'aide à transporter leurs sacs mais bon... Pour vous dire, en face, ici au rez-de-chaussée, il y a une famille qui a acheté il y a quelques années. Elle n'est pas restée très longtemps, elle vient de revendre. Et bien je ne sais même pas qui c'est. Ni ceux qui viennent de vendre, ni ceux qui viennent d'acheter. C'est vous dire... » (M. Diaz, propriétaire ancien)

« Dans ma cage d'escalier, il y a eu beaucoup de personnes nouvelles que je connais pas. Enfin, j'ai l'impression... » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Mme Da Silva (locataire HLM) propose une hypothèse sur les causes de ces rotations accélérées. Pour cette locataire HLM, c'est le montant des charges de copropriété qui fait fuir les nouveaux copropriétaires (cf. chapitre 3). Mme Gibert a également constaté ce motif de revente précoce chez certains de ces voisins qui ont acheté récemment (cf. chapitre 3).

2.2. La perception d'un changement de peuplement à travers les usages : une « autre façon de vivre »

Mais ce qui marque plus encore la perception d'un avant et d'un après, c'est l'observation au sein de la résidence d'usages jugés déviants et symptomatiques d'une paupérisation. Ce constat est partagé entre habitants de différents statuts résidentiels.

L'exemple type d'usage déviant montré du doigt autant par les « anciens » que par les « nouveaux », c'est le jet de pain ou de déchets par les balcons. Pour M. Diaz, propriétaire ancien, ce comportement est interprété comme une preuve manifeste de la dégradation de l'ensemble du quartier. Et il considère que ce sont les organismes HLM, par le jeu de leurs attributions locatives, qui en sont à l'origine.

« Le quartier, ça s'est beaucoup dégradé. Ça c'est les HLM, qui donnent des appartements à des familles.... Des familles de celles qui jettent leur poubelle de leur balcon, vous voyez ? » (M. Diaz, propriétaire ancien).

Mme Da Silva, elle, établit un lien direct entre l'apparition de ces usages sur la résidence et la vente HLM.

« Le changement, c'est depuis que les gens ont commencé à déménager et quand ils ont commencé à vendre. Tout le monde, je pense, a vu un changement. Moi, je ne connais pas mes voisins, hein, mais on le voit dehors tout ça. Les choses dehors, les repas qu'ils jettent, les choses qu'ils font » (Mme Da Silva, locataire HLM)

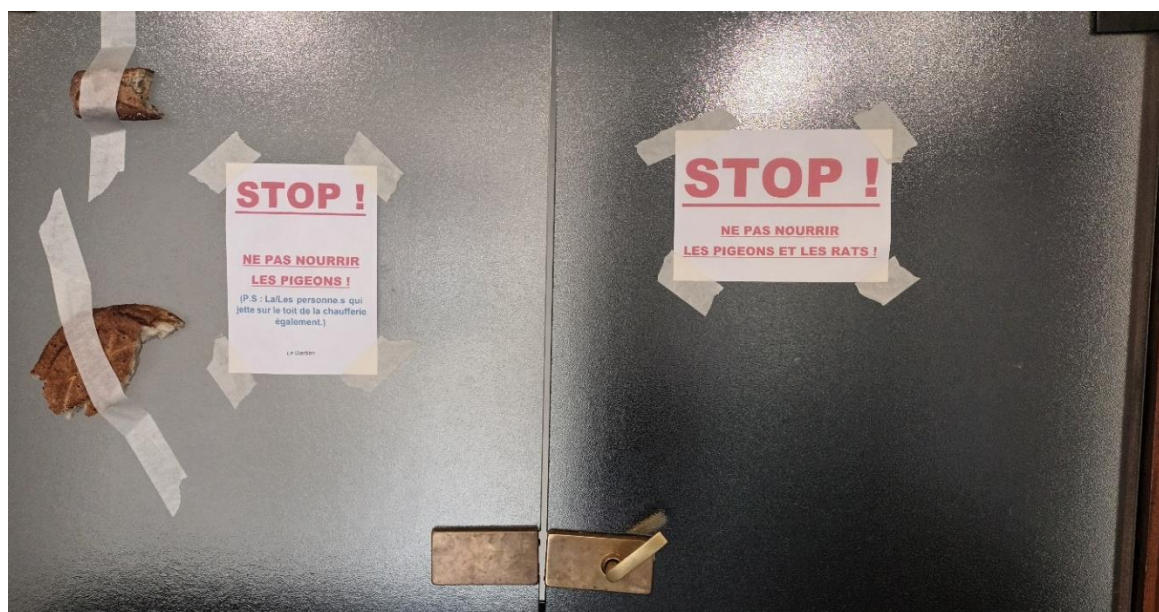
Le président du conseil syndical établit lui aussi une relation de cause à effet très nette entre la vente HLM et ces nouveaux comportements. Ceux-ci reflètent selon lui une paupérisation engendrée mécaniquement par la cession des logements HLM proposés à des prix trop « attractifs » : « 20 % en dessous des prix du marché ».

« On n'a pas de problème avec l'organisme HLM excepté qu'ils nous envoient par l'entremise de leur commercialisateur des gens qui sont pas toujours bien faits pour vivre en communauté, tout en étant copropriétaires. Parce que, je le dis clairement, l'offre est faite à une population qui n'a pas la même façon d'envisager l'avenir dans un appartement qu'avant, ni la même façon de vivre. Ça n'est pas une population qui vient constituer un patrimoine transmissible à des enfants. C'est pas du tout le même avenir. Et on le voit dans leurs comportements. Les comportements vis-à-vis de leurs voisins, par exemple. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Ce sentiment d'une détérioration du profil social de la résidence est partagé par des « nouveaux copropriétaires ». Mme Mabrouk qui a acheté son appartement auprès de l'organisme HLM en 2018 est également nostalgique d'un « avant » où « c'était plus calme ». Son amie du cinquième étage, Mme Sandu, a acheté encore plus récemment – en 2020 – auprès d'un particulier. Elle a la même opinion : « C'est depuis deux ans, ça a beaucoup changé, c'est tous les propriétaires peut-être. Maintenant, il y a plus de tout... ».

Là encore, ce sont des déviances autour des déchets que Mme Mabrouk et Mme Sandu mettent en avant, qu'il s'agisse du pain jeté des balcons ou des sacs poubelles déposés ouverts et en dehors des bacs dans le local préposé aux ordures ménagères. Il faut dire aussi que ces comportements sont activement érigés en problème public de la résidence par le gardien de la copropriété, dont la loge se situe justement dans la tour de Mme Mabrouk et Mme Sandu. Nous en avons eu un bon exemple, lors d'une journée d'enquête de terrain. Excédé par les morceaux de pain qu'il ramasse régulièrement dans les espaces verts au pied de la tour, le gardien avait entrepris cet après-midi-là une grande campagne de sensibilisation des habitants de l'immeuble en scotchant le pain et de grandes affiches sur les portes du hall qui jouxtent sa loge.

Photographie 7. Campagne d'information mise en œuvre par le gardien un jour d'enquête dans le hall face à la loge sur l'interdiction de jeter du pain dans les espaces extérieurs de la copropriété



Cette action de communication, qui entraînait beaucoup de dialogue avec résidents qui passaient par là, a été pour nous une excellente opportunité pour tisser des liens avec certains de nos enquêtés. C'est à cette occasion que nous avons rencontré Mme Mabrouk qui nous a ensuite présenté Mme Sandu. Quand elles évoquent les comportements déviants qui reflètent pour elles la présence dans l'immeuble de « gens qui ne sont pas éduqués du tout », Mme Mabrouk et Mme Sandu font souvent référence au gardien avec qui elles ont échangé sur ces problèmes.

« Dans ce qui est interdit, par exemple, il faut pas nourrir les pigeons. Mais il y en a qui nourrissent encore les pigeons. Hier, le gardien, il en a parlé à mon mari. Il a dit qu'il y en avait qui jettent maintenant les pâtes. C'est plus le pain, c'est les pâtes ! Donc ça fait des rats. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

« Ce qui me gêne vraiment beaucoup, c'est qu'il n'y a pas de respect. Les gens ne sont pas éduqués du tout. Ils jettent du pain, ils jettent tout. Après, il y a des rats. J'ai dit une fois à mon mari : "Ne me demande pas de te sortir la poubelle, jamais. C'est que toi qui vas y aller", parce que j'ai eu peur vraiment des rats » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

« Vous avez vu le truc pour rejeter la poubelle ? Ça pue. Je vous ai dit, le dimanche, mon mari, il est descendu, il a trouvé la poubelle, ils l'ont jetée comme ça et ça a été renversé. Le gardien, il a dit, moi, je vais pas le laver... » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

2.3. De plus en plus d'étrangers et de « noirs »

Troisième phénomène visible interprété comme le signe d'une paupérisation de la copropriété, c'est l'installation de plus en plus fréquente de ménages étrangers et en particulier de ménages racisés, qualifiés par exemple de « gens de couleurs » ou de « noirs ». Très souvent, un lien direct est établi entre l'arrivée de cette population – par le biais de l'accession à la propriété – et l'observation de comportements déviants perçus comme un manque de connaissances des normes et des règles ou une volonté explicite de ne pas s'y conformer.

« Maintenant, c'est une question de coutumes à mon avis parce que pour tout dire, on a de plus en plus de gens de couleur. Donc ben on n'a pas les mêmes habitudes, c'est sûr. Il y en a qui essaient d'être respectueux, qui sont bien intégrés et d'autres qui le sont moins. » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

« Ça vient d'Argenteuil, ça vient de Sarcelles... Je ne généralise pas, mais il y a quand même une forte proportion. Et, on n'est pas là pour faire du délit de faciès ou de nom, ou de quoi que ce soit. C'est simplement les comportements qui font que... et on voit que ces gens-là ont des difficultés financières. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

« Qu'on soit étranger ou pas étranger, quand on habite un immeuble, on se renseigne des règles de l'immeuble. Par exemple, on a une clé pour descendre dans la cave, pour mettre nos poubelles. Et bien souvent, il y a des sacs devant la porte. Ah ben oui, ils ont oublié la clé ! Ben moi aussi, des fois, je l'oublie, et bien je remonte ! Je vous raconte pas le pauvre monsieur qui sort les poubelles... Je me dis, c'est des gens qui, je pense, dans leur pays, ne se comporteraient pas comme ça. Alors, il y a peut-être pas que des gens étrangers qui font ça, mais si on faisait tous les étages, on n'est plus beaucoup de Français... mais je vous l'ai pas dit, parce que je n'ai pas envie de rentrer dans cette logique-là qui, pour moi, ne peut pas être une logique. Parce qu'à mon étage, il y a Karima, avec qui on se rend des services, jamais elle ferait ça, jamais. » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Cette vision est portée aussi bien par des anciens copropriétaires que par des nouveaux, même si ces derniers sont eux-mêmes issus de trajectoires migratoires et sont pour certains racisés. Ils tiennent justement à se démarquer très nettement des ménages immigrés qui « ne respectent pas ».

« Il y a beaucoup de noirs qui ont acheté aussi. Donc la population exclusive maintenant de l'immeuble, c'est noir. Les quatre-cinquièmes. Je dis pas que ce sont forcément eux qui ne respectent pas. Non, c'est pas ça. Le voisin qui est en face, c'est une famille noire. Ils sont super gentils, super polis. Ils ont trois enfants très respectueux. Mais il y en a, majoritairement, qui ne le sont pas. C'est comme les Arabes. Je suis arabe, mais il y en a qui sont pas respectueux. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

« Je ne suis pas raciste du tout, parce que je suis aussi étrangère, c'est normal. Mais si on vient en France et que c'est pas la France qui nous a demandé de venir... Moi, c'est moi qui suis venue, je dois respecter les lois, toutes les règles. Il faut respecter tout le monde. Mais il n'y a pas de respect du tout. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Pour Mme Sandu, originaire de Moldavie, l'augmentation de la population étrangère dans la copropriété génère même un sentiment d'insécurité qui entraîne chez elle un comportement de repli. Cette insécurité est par ailleurs renforcée par le fait qu'elle reste seule avec ses enfants toute la semaine – car son mari travaille dans le bâtiment à Lille – et qu'elle a reçu des menaces d'un voisin turc auprès duquel elle s'est plainte du bruit. Face à cette peur, le gardien de la copropriété joue pour elle un rôle très rassurant.

« L'autre jour, quelqu'un a frappé à la porte. J'ai commencé à trembler parce qu'il y a mes enfants. Tout de suite j'ai appelé le gardien et il est venu, mais il n'y avait personne. Je sais pas, c'est peut-être quelqu'un qui a joué, peut-être un jeune, peut-être un voisin. Je sais pas. Juste après, je me suis dit "c'est bon, je ne vais me mélanger à personne. Chacun avec sa famille". Peut-être que c'est pas bien, mais je dois penser à ma famille, penser à mes enfants. Je suis pas raciste et jamais... j'étais pas raciste, mais ils sont agressifs, les gens comme... ils sont vraiment agressifs, même les petits et même les grands, c'est pareil. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

Monsieur Diarra est l'un de ces ménages noirs qui vient d'accéder à la propriété à Belle Prairie, en achetant son appartement à une « *famille marocaine* ». Monsieur Diarra a bien remarqué des réactions explicitement racistes envers lui, mais il y attache peu d'importance, se disant « *habitué à ça* ».

« C'est vrai, on est dans le même pays et on se dit pas racistes. Mais il y en a qui sont racistes. Tu vois, même si tu leur parles, ils s'en foutent. Tu leur dis bonjour mais ils veulent même pas que tu leur dises bonjour. On a constaté ça. Bon, on s'en fout, tant qu'on vit ici. On est habitués à ça. Normalement, on est des voisins, un petit bonjour, on se dit ça. Mais il y en a, on a constaté, ils veulent pas du tout. Ils veulent même pas de toi ici (Rires). Bon, on s'en fout, on a l'habitude de ça. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

Madame Gibert nous confirme qu'il y a dans son immeuble – et même au sein du conseil syndical – des gens qui assument et qui expriment une idéologie explicitement raciste, ce à quoi elle ne s'associe pas du tout.

« Dans l'immeuble, il y a des gens à qui j'ai pas trop envie de parler puisqu'ils sont extrême droite. Moi, il est hors de question que... parce que c'est un Noir ou je sais pas quoi... c'est pas possible, c'est pas du tout dans ma façon de penser et d'être » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

2.4. Des jeunes avec des enfants

Au-delà d'origines étrangères et de normes différentes, les problèmes que posent les « nouveaux » sont aussi évalués à l'aune d'une rupture générationnelle. Ce sont des « *jeunes* » qui font du bruit et qui ont des enfants, qui peuvent être parfois nombreux et qui font eux-mêmes du bruit : « *Les nouveaux arrivants, globalement, ce sont des jeunes couples, qui ont des enfants* » (M. Diaz, propriétaire ancien)

« Il y a pas mal de turnover. C'est des petits jeunes les trois quarts du temps. Mais on n'a pas de problème. Moi, j'ai pas de problème particulier. Mais bon, c'est vrai qu'il y a des gens qui râlent tout le temps... » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

« C'est vrai qu'il y a deux ou trois vieilles dames qui sont ronchons, mais les jeunes qui s'installent et qui pensent qu'ils peuvent faire du bruit et faire n'importe quoi, c'est quand même gênant. C'est des jeunes couples avec un enfant, deux enfants, trois enfants, quatre enfants. Ça piaille de partout... Donc après, il y a des gens qui stigmatisent en disant : « S'il y a eu du bruit, c'est un tel », ce qui n'est pas toujours vrai. Mais oui, il y a des ronchons, des gens qui sont là depuis très longtemps, qui avaient eu leurs petites habitudes et qui voient tous ces jeunes qui arrivent, ces jeunes couples. Il y en a qui sont adorables, mais c'est vrai il y en a d'autres... » (Mme Gibert, propriétaire ancienne).

La condamnation des familles avec enfants peut se traduire très concrètement dans les espaces communs par des conflits et des délations autour de l'entreposage de poussettes et de vélos sur les paliers. Cette pratique est fréquente en l'absence de locaux prévus à cet effet et elle signale directement la présence d'enfants.

« Il y a eu tout un truc, parce qu'en effet, il n'y a pas de garage à vélos, il n'y a pas de garage à poussettes. Mais il faut bien que les gens mettent leurs affaires quelque part. Donc ils mettent devant leur appartement. Du coup, il y a des gens qui se sont plaints parce que si avez plus de quatre enfants, ça fait quatre vélos, 4 patins à roulettes. Il y a eu des guéguerres, de la délation... le gardien disait qu'il y aurait des amendes, machin et tout. » (Mme Gibert, propriétaire ancienne).

Là encore, cette logique « de procès » (Althabe, 1993) qui assigne les familles nombreuses « au pôle négatif » (*ibid.*) s'observe aussi bien chez les anciens copropriétaires que chez les nouveaux. Ces derniers sont d'autant plus enclins à construire et à diffuser des accusations contre les familles nombreuses – et étrangères – qu'ils marquent ainsi une séparation nette entre eux et ces ménages symbolisant les couches sociales les plus précaires et les plus dominées. Ce jeu de mise à distance s'impose d'autant plus que les nouveaux copropriétaires – comme Mme Mabrouk et Mme Sandu – partagent des conditions communes avec ces ménages auxquels ils ne souhaitent pourtant pas être assimilés : ils ont des enfants, ils sont nés à l'étranger, ils peuvent être aussi racisés et ils sont dans des situations socio-économiques qui restent fragiles et qui ne leur offrent pas encore les garanties de réaliser leurs aspirations d'ascension sociale. Même si l'accession à la propriété consolide leur espoir de se sentir à terme fermement intégrés aux classes moyennes, cette appartenance n'est à ce stade pas encore assurée (cf. chapitre 1).

On retrouve ainsi chez Mme Mabrouk et son amie Mme Sandu, les mêmes mécanismes « *d'indignation morale, caractéristiques des couches inférieures des classes moyennes* » qu'observaient Jean-Claude Chamboredon et Madeleine Lemaire dans les grands ensembles de la région parisienne des années 1960 (Chamboredon, Lemaire, 1970) ou Gérard Althabe dans les années 1970 dans un « *espace de cohabitation HLM* » de Nantes-Bellevue (Althabe, 1993). Si ces deux mères de famille – par ailleurs diplômées – expriment des jugements très négatifs sur le nombre d'enfants et les normes éducatives de certains voisins, c'est aussi pour souligner avec force leur différence avec ces ménages et manifester leur appartenance à une position sociale supérieure, même si celle-ci n'est pas visible dans l'espace résidentiel. Pour Mme Mabrouk et Mme Sandu, leurs jugements sur le nombre d'enfants rejoint par ailleurs une catégorie de ménages dont elles tiennent à se différencier radicalement tout au long de l'entretien. Cette catégorie, on la retrouve parmi « les acteurs idéologiques fixés au pôle négatif » dans les travaux de Gérard Althabe : il s'agit des « familles assistées » (*ibid.*).

« C'était l'été. C'était des nouveaux voisins au deuxième étage. Ils viennent d'emménager. Ils ont quatre enfants, nous on n'en a que deux. Les enfants étaient sur le balcon. Après, c'est normal, les petits ils veulent jouer, mais il y a des limites. A 9h et demi du soir, les enfants, ils doivent dormir, parce qu'il y a école le lendemain. Donc, voilà, je suis sortie et je leur ai dit » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

« Moi, j'ai qu'un seul enfant. La nature, elle ne m'en a pas donné d'autre. J'en voulais, mais la nature, elle est comme ça. Mais il y en a qui font les enfants pour les aides, pas pour les enfants. Et nous, on les paye. Hier, j'étais en sortie avec la maîtresse à la piscine. Il fallait un maillot de bain et des lunettes. Il y une maman, elle a rien donné de tout ça. C'est une famille nombreuse, ils ont des aides. Et elle habite dans notre immeuble. » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

2.5. Les signes d'insécurité dans l'environnement

Au sentiment d'une paupérisation du peuplement de la résidence, s'ajoute une grande attention portée aux événements qui peuvent se dérouler dans l'environnement de Belle Prairie et qui pourraient donner le signal d'un basculement du quartier vers un quartier « *chaud* » (Mme Da Silva, locataire HLM).

Plusieurs épisodes de ce type ont eu lieu par le passé. Lors des émeutes de 2005, le théâtre du quartier a été réduit en fumée. De 2018 à 2020, le quartier a été marqué par des incendies de voiture très réguliers⁹³. Certains ont été perpétrés à Belle Prairie. La fille de Mme Gibert a perdu sa voiture de cette façon dans le

⁹³ Cette information a été vérifiée à travers une revue de la presse locale.

parking souterrain. C'est d'ailleurs suite à ces événements que la copropriété a financé l'installation d'un système de caméra de vidéosurveillance qui a mis fin à ces pratiques. Certains propriétaires anciens évoquent également une période où du *deal* se déroulait dans les caves d'une des deux tours. Plusieurs ont aussi eu leurs caves visitées et certains ont même renoncé à s'en servir.

Ce type d'incident n'est toutefois jamais associé aux habitants de Belle Prairie, mais plutôt à ceux des ensembles HLM voisins qui sont perçus comme un risque pour le devenir du quartier. Plusieurs interviewés nous ont dit qu'ils ont observé récemment de tels signaux de délinquance.

« Dernière chose, on était tranquille sur le plan, on va dire, de la vente de produits illicites. Mais depuis deux ans là, notre résidence est un lieu de regroupement, de deal et de vente, depuis que la police passe un peu plus [dans une cité HLM voisine], c'est chez nous qu'ils se sont réfugiés, au niveau de nos espaces verts. Ça prend très nettement de l'ampleur. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

« Avant, on était encore plus tranquille. Maintenant, il y a plus de petites racailles qui viennent. Ils viennent de l'autre côté, je sais pas si vous connaissez, en face Leclerc⁹⁴. Ils viennent beaucoup ici dans le jardin, avec les motos, ils laissent pas les enfants jouer. Il y a pas longtemps, j'ai vu sur la gazette, la police en attrapait un qui était en train de faire la moto ici. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

« Il y a eu un accident la semaine dernière. J'ai oublié d'en parler à Christophe, le gardien. La semaine dernière, ma nièce, elle venait nous rendre visite. Elle a vu quatre personnes avec des cagoules, qui sortaient en courant. Je sais pas ce qu'ils ont fait. » (Mme Mabrouk, propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

« Une fois, j'ai garé ma voiture et j'ai vu une voiture de police, j'ai pas compris et j'ai vu des garçons qui courraient. La police nationale était derrière eux... je sais pas ce qu'ils ont fait. On sait jamais, il se passe plein de choses. » (Mme Sandu, propriétaire, ex-locataire du parc privé).

3. Les « nouveaux » qui posent problème : un statut résidentiel particulier ?

Nous l'avons vu dans les propos cités ci-dessus, les « nouveaux » décrits par certains habitants comme posant des problèmes ne sont pas associés à un profil très net. Il s'agit tantôt des ménages qui déménagent trop vite, tantôt des « jeunes », tantôt des familles nombreuses, tantôt juste de celles qui jettent leur pain par le balcon, tantôt des étrangers, tantôt des « noirs ».

Il en est de même pour leur statut d'occupation et leurs modalités d'accès au logement. La vente HLM est pour certains directement incriminée dans ce phénomène de paupérisation de la copropriété et de délitement des relations. Mme Da Silva – locataire HLM – reproche par exemple à l'organisme HLM d'avoir fait partir ses anciens locataires. Le président du conseil syndical, lui, considère ce sont les décotes pratiquées par le bailleur social qui attirent inmanquablement un public beaucoup plus modeste que les copropriétaires en place.

Néanmoins, la plupart du temps, les clés de lecture sur les canaux par lesquels arrivent ces « nouveaux » considérés comme problématiques sont assez floues.

⁹⁴ Mme Da Silva désigne la même cité HLM que celle évoquée par le président du conseil syndical.

3.1. Les locataires HLM ?

Ainsi, plusieurs des « propriétaires anciens » considèrent que ce sont les attributions locatives du bailleur social qui génère un *turn over* récurrent et l'arrivée de « familles à problème ». Pourtant, la gestionnaire d'immeuble du bailleur social nous l'a bien confirmé : les attributions locatives de l'organisme HLM ont été définitivement stoppées en 2014 lors du déclenchement de la vente de ses logements.

« Non, les locataires HLM, ce ne sont pas que des ménages qui sont là depuis longtemps. Non pas du tout même. Il y a un certain nombre de mouvements, il y a beaucoup de mouvements d'ailleurs. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

« Le quartier, ça s'est beaucoup dégradé. ça c'est les HLM, qui donnent des appartements à des familles.... Des familles de celles qui jettent leur poubelle de leur balcon, vous voyez ? » (M. Diaz, propriétaire ancien)

« Je trouve qu'effectivement... Je trouve que les locataires, ils sont pas très respectueux. D'abord, ils changent souvent. Et puis on a des logements sociaux. Je ne suis pas pimbêche ni rien, j'accepte tout le monde, mais bon, ça tourne beaucoup. Donc on ne sait pas qui est qui, voilà. Et effectivement, dans l'ensemble, ils sont moins respectueux » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

On peut voir dans cette interprétation, qui semble erronée, la permanence d'une habitude que les anciens copropriétaires pouvaient avoir, avant la vente, d'associer les auteurs de troubles aux locataires HLM. D'ailleurs, les trois témoignages ci-dessus émanent de trois habitants d'un même immeuble, où vivait en effet, il y a quelques années une locataire HLM dont le fils a causé maints tracasseries sur la résidence et le quartier.

« Le pire locataire HLM qu'on ait eu, il est parti, parce que sa mère a été plus ou moins expulsée ... mais lui, il se droguait, il avait de mauvaises fréquentations donc là, c'était plus difficile. Ce gamin-là qui nous amenait des bandes des immeubles plus loin. Donc effectivement, eux, ils dégradaient. La tapisserie était à peine posée qu'ils nous l'avaient lacérée. Et puis il y avait une bataille de bandes, donc plusieurs fois, ils ont incendié les voitures. Enfin bon, ça brûlait beaucoup. Surtout un peu plus haut dans le quartier, c'était fréquent. Et puis il y avait des dealers qui squattaient la cave donc c'était désagréable. Ils prenaient dans les caves et ils en avaient squatté une : ils s'étaient mis un canapé, un petit buffet et ils faisaient un trafic monstrueux. On craignait beaucoup... » (Mme Gautier, propriétaire ancienne).

Le Responsable Habitat de Magnus gère d'autres ensembles immobiliers où l'organisme est en train de commercialiser ses logements locatifs. D'après lui, les dynamiques de procès envers les locataires HLM sont récurrentes dans ces situations. Il indique même, plus globalement, que les « problèmes de voisinage » constituent même une caractéristique constante des copropriétés issues de la vente.

« Sur les mises en vente de logements locatifs sociaux, on a des problèmes de voisinage. Par exemple, on a de nouveaux propriétaires qui vont se plaindre du voisin toujours locataire. Ceux qui deviennent propriétaires changent de posture et aussi de comportement. Tout ce qui va mal, c'est la faute des locataires. C'est quelque chose d'assez commun qu'on rencontre assez souvent. C'est assez flagrant dans toutes les copropriétés mixtes. Il y en a quelques-uns qui vont être parfois assez durs avec leurs voisins locataires. Avoir le logement social à côté de soi, il y a une connotation négative. On reçoit beaucoup de plaintes puisqu'on est considérés responsables de nos locataires. Donc on intervient si c'est justifié, et on répond quand ce n'est pas justifié » (Responsable Habitat, organisme HLM).

3.2. Les nouveaux copropriétaires ?

A l'inverse, pour Mme Da Silva – elle-même locataire HLM – c'est depuis « *qu'il y a des propriétaires qui ont racheté* » que rien ne va plus. Même si elle souligne bien qu'elle ne fait aucune différence entre les locataires et les propriétaires dans ses interactions quotidiennes, elle signale tout de même que c'était mieux quand il y avait davantage de locataires HLM. Elle évalue aujourd'hui la proportion de locataires HLM à seulement 20 % des ménages de son immeuble. Pour elle, la rotation récurrente des résidents est également associée aux copropriétaires puisqu'elle considère que c'est le montant des charges de copropriété qui en est à l'origine (cf. chapitre 3).

Tandis que le responsable habitat de l'organisme HLM souligne les tensions qui émanent des propriétaires envers les locataires HLM dans les copropriétés issues de la vente, le gardien de la copropriété nous fait part, quant à lui, de tensions similaires émanant des locataires HLM – frustrés de ne pas pouvoir acheter – envers les nouveaux propriétaires qui ont eu eux cette opportunité.

« Il y a des gens qui vont se plaindre du bruit. Mais bon, des fois, moi je pense que le voisin du dessus ne fait pas réellement de bruit, mais c'est ressenti comme du bruit, parce que le gars d'en dessous lui, il est locataire HLM, il a certain âge et il ne va pas pouvoir acheter. Il a peut-être loué déjà depuis 15 ans, et il se dit : " Merde, on me vole ce que je dois acheter ! Moi, j'ai déjà payé cet appart !". Vous voyez le raisonnement ? » (Christophe, gardien de la copropriété, fils de propriétaire ancien)

Pour Mme Mabrouk et Mme Sandu – elles-mêmes nouvelles copropriétaires – les catégories des « nouveaux » qui posent problème sont plus floues. Si Mme Mabrouk regrette que « *beaucoup de noirs* » aient « *acheté* » au point que la « *population exclusive* » de l'immeuble soit désormais noire (cf. supra), son amie Mme Sandu, elle, blâme plutôt les locataires – sans préciser leur statut HLM ou non :

« Les locataires sont plus méchants, je pense. Ils sont plus agressifs. Oui, il y a une différence. Il y a une différence parce que quand c'est ton appartement, tu respectes déjà ton intimité et tu respectes l'intimité de tes voisins. Tu penses à eux aussi, mais quand il n'y a pas d'éducation, tu peux rien faire. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

3.3. Les propriétaires bailleurs privés ?

Mme Mabrouk, son amie et certains propriétaires anciens copropriétaires se rejoignent néanmoins en incriminant plus spécifiquement les bailleurs privés, qui achètent pour mettre en location.

« Au début, c'était calme. Mais là, il y a plein qui ont acheté. Et ils achètent juste pour investir » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

« Moi, je suis très en colère contre les gens qui achètent des appartements pour placer de l'argent et qui mettent des locataires et ils en ont rien à secouer » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Pour M. Merlin, cette multiplication des bailleurs privés est directement liée à la vente HLM. Il s'agit pour lui d'acquéreurs qui bénéficient de la décote pratiquée par l'organisme HLM sans respecter les conditions de la vente qui les obligent à habiter le logement pendant 5 ans.

« Et l'autre problème qu'il y a, c'est que les gens qui achètent à l'organisme HLM, normalement, ils ont un contrat : ils doivent résider un certain nombre d'années. Mais ils achètent en fait pour placer des locataires, ils deviennent copropriétaires bailleurs. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

Christophe, le gardien de la copropriété, a lui aussi constaté ce manque de respect des engagements de certains acquéreurs qui ont bénéficié de la vente HLM et de sa décote.

« En principe, c'est des logements qui doivent être habités minimum cinq ans. Mais, il y en a qui font du business avec, c'est-à-dire qu'ils mettent tout de suite en location tel quel. Donc ça, moi j'accepte pas trop, parce qu'il y a des règles, il faut les respecter. Mais l'organisme HLM, il s'en fout, il a vendu. Personne ne surveille derrière. Et le mec qui a acheté, il met une famille de Syriens, une famille de ceci, une famille qui fume du chichon... Et voilà. » (Christophe, gardien de la copropriété, fils d'ancien propriétaire).

La gestionnaire d'immeuble, salariée de l'organisme HLM confirme également qu'elle a observé et signalé ce genre d'irrégularité, sans toutefois évoquer les suites données à ces signalements.

« Des acquéreurs ont déjà mis en location leur logement. Normalement, ils doivent attendre cinq ans. Si on remarque que certains ne respectent pas, on signale. » (Gestionnaire d'immeuble, organisme HLM).

Il reste néanmoins difficile, dans cette copropriété qui était déjà mixte au départ, de vérifier les différentes impressions des habitants et de savoir quel rôle exactement a joué la vente HLM dans l'accélération des rotations des copropriétaires, l'augmentation des déménagements, l'arrivée d'une nouvelle population plus pauvre ou l'installation de ménages racisés. Notre enquête qualitative ne nous permet pas d'identifier si les profils des nouveaux propriétaires qui ont acheté à l'organisme HLM ont des profils ou des comportements distincts de ceux qui ont acheté à des particuliers – éventuellement eux-mêmes acquéreurs de logements HLM... Il aurait fallu pour cela travailler de manière plus quantitative et analyser les trajectoires des logements, mais ce ne sont pas les entrées que nous avons choisies et, en réalité, il nous importe peu d'éprouver la véracité des dires de nos interviewés. Dans notre perspective qualitative et dans la lignée des sociologues fondateurs de l'Ecole de Chicago, nous nous intéressons plus à la façon dont les individus perçoivent la réalité qu'à la réalité elle-même, car nous considérons que la définition que les individus donnent à une situation a plus de poids sur leurs actions que la situation objective⁹⁵.

3.4. Les sous-locataires des associations de réinsertion sociale ?

En échangeant avec le président du Conseil Syndical et avec le gardien de la copropriété, nous avons appris qu'en plus des multiples statuts résidentiels engendrés par la vente HLM, s'ajoutait une énième modalité d'occupation des appartements de Belle Prairie, liée à une autre politique publique : l'hébergement de publics en difficulté. Une vingtaine de logements sont loués ou sous-loués à des ménages en grande précarité par une association de réinsertion sociale locale. Il semblerait que cette association possède en propre certains logements et en loue d'autres auprès de propriétaires privés à l'aide du dispositif d'intermédiation locative « Solibail »⁹⁶. Elle possède également un appartement qui accueille des bureaux de l'association.

⁹⁵ Nous nous référons en cela à la notion de « définition de la situation » telle qu'introduite en 1923 et enrichie en 1928 par le sociologue américain William Issac Thomas (Thomas, 1923, 1928). Cette notion, connue aussi sous le nom de « théorème de Thomas » rend compte du fait que les comportements des individus s'expliquent par leur perception de la réalité et non par la réalité elle-même (« If men define situations as real, they are real in their consequences » : Si les hommes définissent des situations comme réelles, alors elles sont réelles dans leurs conséquences (Thomas, 1928)). L'attention portée à la « définition de la situation » souligne ainsi l'importance qu'il faut accorder dans l'explication sociologique aux représentations, même fausses, qui prennent une plus grande importance que la réalité objective.

⁹⁶ Le dispositif Solibail est un dispositif d'intermédiation locative visant à loger, dans des logements appartenant à des propriétaires privés, des ménages en grande précarité, sortant par exemple des dispositifs d'hébergement et ne trouvant pas de logements sur le marché. Solibail est un contrat de location sécurisé par l'Etat qui permet à un propriétaire de louer son bien à une association agréée par la préfecture pour y loger une famille aux revenus modestes. C'est l'association qui verse le loyer au propriétaire et qui garantit l'entretien courant et la remise en état du logement. Le paiement du loyer au propriétaire est garanti, même en cas de vacance.

Certains copropriétaires comme Mme Gibert – qui a travaillé dans le secteur socio-éducatif – connaissent ces associations et leur mode de fonctionnement, mais la plupart de nos interviewés ignorent par exemple que c’est dans le cadre de ces dispositifs qu’est arrivée à Belle Prairie cette fameuse famille « du rez-de-chaussée » qui a beaucoup d’enfants, qui entrepose son linge et ses tapis sur son balcon et qui a jeté le pain que le gardien a scotché sur la porte du hall (cf. photo supra)⁹⁷.

Mme Gibert et M. Merlin – le président du conseil syndical – comprennent bien la logique et le bien-fondé de ces dispositifs, mais ils reprochent aux associations le manque d’accompagnement des ménages qu’ils logent.

« Il y a une association que je connais bien qui a acheté des appartements. Donc, il y a des gens qui viennent et qui sont là pour six mois, trois mois. Il arrivent avec tous les sacs poubelles dans le hall, mais ce sont pas des sacs poubelles, il y a toutes leurs affaires dedans. Mais on ne leur donne absolument pas les règles de collectivité. C’est pas de leur faute, mais comme ils connaissent pas... Il y en a certains qui ne parlent même pas français. Ils ne savent pas que les poubelles, c’est tel jour ou tel jour, que... dans le vide-ordures, on ne met pas de bouteille à 23h... On pourrait dire : " C’est censé". Oui, mais je crois qu’il faudrait leur rappeler » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Là encore, le président du conseil syndical relie explicitement ce phénomène à la vente HLM, même s’il reconnaît plus largement que la copropriété est très mal informée et des logiques de ces associations, ce qu’il regrette très fortement.

« Les gens qui achètent à l’organisme HLM, (...) un certain nombre choisissent de faire gérer leur appartement par des associations qui placent des gens et paient le loyer pour eux. Et je ne cache pas que nous avons régulièrement d’énormes difficultés avec ces locataires-là, pour qui, il n’y a pas de règlement de copropriété, il n’y a aucun règlement, aucune loi, aucune règle de vie en communauté, et nous sommes obligés souvent d’intervenir auprès des associations pour les rappeler à leur devoir d’information... et presque d’éducation aux règles de vie en communauté. C’est pas toujours l’organisme HLM ... Enfin si, il y en a quelques-uns, je pense, oui. Mais il n’y a pas que Magnus, il y a d’autres associations qui gèrent ce reclassement social. J’ai pas tout en tête parce que nous, nous découvrons les choses petit à petit. A chaque assemblée générale, on voit qu’il y a des nouveaux copropriétaires et donc de nouvelles associations qui sont copropriétaires. Il y en a plusieurs. Et puis, il y a aussi des copropriétaires qui, pour être tranquilles, donnent à gérer leurs appartements à ces associations. On ne l’apprend qu’a posteriori, et généralement, quand il y a eu un problème. Je peux comprendre ces associations, il en faut des organismes sociaux. Mais ces associations placent là des gens qui étaient à problème dans d’autres résidences. Il y a beaucoup de problèmes de couples, des conflits, ... des nuisances sonores quand ce n’est pas des élevages de chiens dans les appartements, etc. On en est là, c’est pas le Bronx comme on a pu le baptiser il y a un certain nombre d’années. Mais les problèmes sont là, et on sait qu’ils vont augmenter. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Cependant, lorsqu’on croise les informations, on constate que les ménages qui sont signalés par nos interviewés comme causant des troubles de voisinage ne relèvent pas tous de ces dispositifs. Par exemple, la voisine « un peu follette » de Mme Gautier, celle qui refuse de réparer ses fuites d’eau, d’ouvrir sa porte et qui entrepose ses poubelles sur son balcon est logée gratuitement par son ex-mari qui est resté propriétaire de leur appartement. L’éleveur de chiens évoqué ci-dessus par M. Merlin et signalé par d’autres serait, d’après le gardien, lui aussi propriétaire.

⁹⁷ D’après les informations livrées par Christophe, le gardien, qui a marqué d’une gommette rouge, sur le plan des immeubles qui se trouve dans son bureau, tous les ménages qui sont logés par ces associations de réinsertion.

4. Des tensions aggravées par les problèmes techniques de l'immeuble

Certains problèmes techniques de l'immeuble jouent aussi un rôle actif dans les tensions de voisinage. Dans les deux tours dont sont issus presque tous nos interviewés, deux problèmes en particulier alimentent des conflits et contribuent à attribuer aux voisins la responsabilité de phénomènes qui déprécient fortement l'image qu'ont les habitants de leur logement. Il s'agit des dégâts des eaux et du bruit. Pour autant, les occupants des logements sont en réalité assez peu acteurs de ces nuisances qui sont liées davantage à des défauts de l'immeuble. Les fuites récurrentes sont en effet dues à l'âge des réseaux qui n'ont jamais été remplacés depuis la construction de l'immeuble. De la même façon, les descriptions que les habitants font des problèmes de bruits montrent que ces gênes sont favorisées par le système constructif de l'immeuble et ont certainement été aggravées par la récente isolation thermique par l'extérieur qui a accentué la perception des bruits intérieurs en isolant des bruits extérieurs.

4.1. Dégâts des eaux et dégâts de voisinage

Sur nos dix ménages interviewés, sept ont eu ou ont toujours des désordres générés dans leur appartement par des fuites.

M. Diarra et M. Diaz ont chacun des écoulements réguliers sur un mur de leurs toilettes, en provenance de l'appartement du dessus. Mme Da Silva a « *beaucoup d'humidité* ». Elle est obligée de refaire régulièrement la peinture des murs de ses chambres. Mme Gautier a eu une inondation dans sa salle de bain à cause d'une fuite chez sa voisine du dessus et elle a elle aussi inondé à deux reprises sa voisine du dessous. Mme Gibert a eu une infiltration dans sa cuisine. Mme Sandu et Mme Mabrouk ont remarqué sur le plafond des tâches « jaunes » qu'elles décrivent comme des « tâches de gras ».

Le jour où nous faisons l'entretien avec Mme Mabrouk, celle-ci attend justement des ouvriers qui doivent venir changer la colonne en fonte trop abîmée qui fuit dans son cellier depuis de nombreux mois. Pour recueillir l'eau qui coule, Mme Mabrouk a installé un seau qu'elle est obligée de vider quotidiennement. Elle a par ailleurs eu trois inondations depuis son emménagement en 2018 : une fois dans le cellier un jour où l'organisme HLM faisait des interventions sur la robinetterie de ses locataires, une fois dans sa salle de bain et une fois dans la chambre de son fils.

La colonne en fonte est une partie commune de la copropriété. Mme Mabrouk nous dit que, comme elle, une vingtaine de logements sont concernés par des fuites liées à la corrosion de la fonte. Le gardien mentionne également ce problème et le président du conseil syndical souligne aussi que les « *canalisations ont vieilli* » et qu'il s'agit d'une des questions que la copropriété va devoir mettre à l'agenda de ses travaux, même si pour l'instant cette priorité n'est pas à l'ordre du jour.

Au-delà des désordres créés dans les logements, ces fuites multiples créent souvent aussi des dégâts dans les relations de voisinage. Une fuite oblige en effet à créer une relation avec son voisin dans un contexte propice aux litiges. Identifier la source d'une fuite n'est pas seulement une question technique : cela revient aussi à identifier une faute et un fautif, qui doit accepter de réparer le tort commis. Dans les récits de nos interviewés, ce processus semble souvent peu évident à amorcer et à faire aboutir, et ce d'autant qu'il n'y a pas vraiment d'acteur identifié pouvant jouer un rôle de régulateur dans les conflits qui peuvent émerger à ces occasions.

Les acteurs de la copropriété se sentent eux-mêmes submergés et impuissants devant l'ampleur de ces problèmes, aggravés par la diversification des statuts résidentiels. Par exemple, la voisine qui a inondé par deux fois l'appartement de Mme Gautier souffre de problèmes psychiatriques avec notamment un syndrome de Diogène. Elle refuse d'ouvrir sa porte à quiconque et de signer quoi que ce soit. Si elle était locataire HLM, l'organisme aurait des moyens d'agir et de l'accompagner. Mais elle est en réalité logée par son ex-mari qui est le copropriétaire en titre et qui refuse d'agir. Dans cette configuration, la copropriété a bien peu de marge de manœuvre. Il en est de même pour la vérification des attestations d'assurance : la complexité des statuts d'occupation rend la tâche peu aisée pour le syndic aidé du conseil syndical.

« Le problème que l'on peut avoir, c'est que le syndic n'a pas lui-même de pouvoir. Il faut faire une première lettre recommandée, quelques mois après une deuxième, puis après, faire appel à un huissier, après à un conciliateur, après éventuellement à la justice, ça prend deux ans, trois ans, pour une canalisation d'eau qui fuit dans un appartement avec un résident qui refuse d'ouvrir sa porte. Des couples, on a des couples, si monsieur n'est pas là, madame n'ouvrira jamais la porte. Ça semble des petites choses, mais mises bout à bout, ça finit par faire des grosses choses. Ensuite, il y a des problèmes d'assurance. Supposons une fuite d'eau, il faut pouvoir identifier d'où elle vient. Quand on sait d'où elle vient, soit on a affaire à un copropriétaire, soit on a affaire à un copropriétaire bailleur, soit on a affaire à un bailleur qui a laissé la gestion de son appartement à une association ou autre... Pour obtenir les polices d'assurance, c'est extrêmement difficile. Le syndic peut demander une police d'assurance d'un copropriétaire, mais pas d'un locataire. Les locataires sont peut-être tenus d'être assurés auprès de l'organisme HLM, mais pour les copropriétaires, ce n'est pas une obligation de fournir d'emblée une police d'assurance. Il nous faut des démarches pour l'obtenir. Et il faut obtenir l'ouverture de la porte pour aller constater les dégâts par un expert, et ensuite qu'il y ait vraiment des travaux faits par un homme de l'art qui fournit une facture pour que les assurances puissent payer. Or souvent, ce sont des travaux faits "au noir" comme on dit, sans facture. Donc il n'y a pas de possibilité d'aboutir administrativement. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

4.2. Le bruit

Les interviewés gênés par le bruit du voisinage sont moins nombreux que ceux qui ont été confrontés à des fuites à des dégâts des eaux. Quatre ménages copropriétaires mentionnent avoir déjà été gênés par le bruit, mais seulement deux en parlent comme d'un véritable problème. Ces quatre copropriétaires – une ancienne et les trois nouveaux – habitent tous les tours de dix étages. Au-delà du bruit qu'ils perçoivent, certains soulignent qu'une des facettes du problème est aussi de ne pas pouvoir identifier la localisation des sons qui les dérangent. Lors de l'entretien que nous réalisons avec Mme Gibert, ancienne copropriétaire, une vibration récurrente se fait entendre dans l'immeuble, sans doute liée à une canalisation. Mme Gibert nous explique qu'elle a fait le tour de l'immeuble la veille avec le président du conseil syndical pour identifier l'origine de ce bruit mais cette recherche s'est avérée vaine. Mme Mabrouk évoque le même problème à propos des bruits liés aux travaux.

« Le problème ici, c'est qu'on peut entendre le bruit, mais on sait pas le localiser. Je ne sais pas si ça vient du deuxième étage, du premier, du troisième, du cinquième, de ce côté-là, de l'autre côté. C'est ça la difficulté. Des fois, on entend le voisin qui est au rez-de-chaussée, comme si c'était celui du deuxième étage. Si on entend un bruit, on ne peut pas le localiser vraiment. Donc on va pas toquer chez tous les voisins (Rires) ! » (Mme Mabrouk, nouvelle propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Ce phénomène est certainement lié aux caractéristiques constructives de l'immeuble et à la faible attention accordée au confort acoustique dans les constructions de cette époque. Les nombreuses gaines techniques qui caractérisent ces immeubles – vide ordure, conduits de ventilation, réseau de chauffage,

canalisations – facilitent également la circulation des bruits intérieurs. La sensibilité à ces derniers a pu d'ailleurs être amplifiée par l'isolation thermique des façades. En éliminant les bruits en provenance de l'extérieur, celle-ci a pu accentuer le sentiment d'intensité des sons en provenance des autres appartements.

Pour autant, on voit bien à travers les entretiens, que la sensibilité liée au bruit n'est pas liée qu'à des considérations techniques de l'isolation phonique. Comme l'observaient déjà Jean-Claude Chamboredon et Madeleine Lemaire en 1970 : « *On ne comprend pas l'importance du thème récurrent du bruit (...) si l'on ne voit que les inconvénients très réels d'une insonorisation défectueuse ont une signification sociale. (...) Les jugements sur le bruit sont souvent associés à des jugements sur la qualité des voisins* » (Chamboredon, Lemaire, 1970).

Dans cette perspective, il est intéressant de noter que les deux interviewées les plus gênées par le bruit sont deux copropriétaires – une ancienne et une nouvelle – font partie des personnes les plus critiques envers les familles nombreuses. Il s'agit de Mme Gibert et de Mme Sandu. Toutes deux sont d'ailleurs spécifiquement dérangées par des bruits d'enfants qu'elles perçoivent comme des signaux de mauvaise éducation. Chacune a eu des échanges conflictuels avec les parents incriminés.

« Hier, je sais pas combien de temps ça a duré, les enfants couraient partout. Et il y a trois ou quatre ans, la dame du dessus est partie, elle avait des enfants en bas âge. Moi je travaillais encore, j'étais éducatrice de nuit. Je faisais les nuits, les week-ends. Des fois j'étais lessivée. Jusqu'à une heure du matin, deux heures, je montais et elle était assise sur le canapé, elle dormait. Ça courait de partout, elle me disait : « J'arrive pas ». Un jour, j'en ai attrapé un comme ça et je lui ai dit : "Tu m'as bien vue, si je remonte une fois, tu descends chez moi, je te fais faire des dictées et des calculs toute la nuit". Je sais pas si c'est ça qui a calmé un peu les choses. Mais ce sont des parents qui n'ont pas les bases d'éducation. Eux-mêmes, ils sont complètement dépassés. » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

« Je me suis disputée déjà avec mon voisin de cinquième étage parce qu'on entendait beaucoup de bruit et beaucoup de cris d'enfants. Deux fois, je suis partie là-bas. Une fois peut-être, j'ai exagéré un peu parce que je me suis permise de demander à l'enfant : "ça va, tout va bien ?" parce que j'entendais vraiment du bruit. La dame, elle m'a dit : "c'est pas nous, c'est impossible". Et lui, il m'a menacée. Je suis allée au cinquième, mais finalement peut-être que c'était au sixième. Mais les murs, je pense que c'est le papier ou je sais pas c'est quoi. On entend tout. Après j'ai dit non, stop. Je dois vraiment pas me mélanger dans les questions des autres familles. » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé).

5. Une crispation autour des normes d'usage et de voisinage

5.1. Les entrepreneurs de normes

Tandis que plusieurs signaux palpables font craindre aux propriétaires une paupérisation de leur copropriété et une diminution de la valeur de leur bien, nombre d'entre eux investissent le champ des normes de voisinage dans l'espoir de protéger un statut résidentiel perçu comme fragilisé. Ce terrain apparaît par ailleurs d'autant plus investi qu'il semble offrir plus de capacité d'action que la participation aux instances de la copropriété.

Ainsi, si monsieur Diaz, propriétaire ancien, a renoncé depuis plusieurs années à participer aux assemblées générales – percevant comme nul son pouvoir de contribution aux décisions (cf. chapitre 3) – il s'engage

en revanche régulièrement dans la promotion de normes de cohabitation qui sont importantes à ses yeux. Celles-ci peuvent concerner aussi bien la question des déchets, le rituel du « bonjour », ou l'occupation de certaines parties communes par des jeunes.

« Ça moi je participe, avec quelques vieux pépés grognons et avec le concierge, je participe à leur dire comment il faut se comporter ! Par exemple, ici, il y avait une dame au sixième, et bien je n'ai pas hésité à remonter sa poubelle devant sa porte ! Et non seulement, je l'ai remontée, mais j'ai même ouvert le sac et je l'ai entièrement vidé devant sa porte ! Parce que je l'avais vu jeter le sac depuis sa fenêtre en garant ma voiture. Je l'ai même fait deux fois. Elle n'a plus jamais fait ça. » (M. Diaz, propriétaire ancien)

« Par exemple, moi je suis connu ici pour être celui qui dit bonjour à tout le monde. Mais quand je dis que je dis bonjour à tout le monde, c'en est même mal intentionné, je dis vraiment « BONJOUR ! » et j'attends que la personne me réponde. Et si la personne ne me répond pas, j'insiste ! Je dis "Je vous ai dit bonjour ? vous ne me répondez pas ? Vous n'avez pas entendu ?". Pour moi, c'est comme ça que j'essaie de cohabiter. Par exemple, il y a une famille française dans ce bâtiment. Les filles sont françaises, mais elles sont devenues musulmanes. Donc elles portent le voile, et tout. Et à partir de ce moment-là, elles ont décidé de ne plus me dire bonjour. Et bien là, quand je les vois, je peux vous dire que je mets le paquet : "BONJOUR ! BONJOUR !" et donc elles finissent par me répondre » (M. Diaz, propriétaire ancien)

« On a même eu les boîtes aux lettres cassées. Oui, parce que moi je sortais mettre les gens dehors, donc ça leur plaisait pas. Oui, dans les caves, dans l'entrée, dans le garage, je mettais les gens dehors. Et même violemment. Et bien oui, ils incendiaient les voitures, il fallait bien faire quelque chose » (M. Diaz, propriétaire ancien).

Mme Gibert, propriétaire ancienne, est aussi très impliquée dans la valorisation de normes et de règles concernant l'usage des parties communes et les relations de voisinage. Sans pour autant faire partie du conseil syndical, elle s'engage physiquement et nominativement dans ce rôle de rappel collectif aux règles.

« Les enfants... il y a pas du tout de respect... Des fois dans les escaliers, on trouve des papiers de bonbon et machins. Combien de fois, j'ai mis des mots... Oui, maintenant j'en fais plus, mais je mettais des mots, moi. Et je prends le balai, je nettoie... Quand les gens passent, ils me demandent "Ah ! Madame, vous... qu'est-ce que vous faites ?". Je dis : "Je nettoie le hall, parce que la dame qui est là pour l'entretien, elle est pas là pour nettoyer nos merdes" ». Mais j'en mets plus des mots. Ça marche pas et en plus de ça, après, ça a été... de toute façon, c'était Mme Gibert. Bon, c'est vrai que j'ai une écriture un peu spéciale, et puis je signalais toujours avec mes initiales. Je faisais appel aux règles... voilà, les règles de vie. (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Pour M. Diaz comme pour Mme Gibert, cette communication de normes de comportement au sein de leur espace résidentiel revêt d'autant plus d'enjeux qu'ils ont le sentiment que leur système de normes et de valeur est menacé par l'installation de plus en plus fréquente de populations étrangères qui ne partagent pas les mêmes références— et qui ne souhaitent pas forcément s'y conformer.

« Les gens disent : "Ben oui, mais ils ont pas le même genre de vie". Mais moi, quand j'étais en Côte d'Ivoire, je respectais la façon de vivre des gens. Vous venez en France, apprenez le français et apprenez à respecter notre façon de vivre ! J'ai du mal par exemple avec celles qui... Celles qui ont un voile, j'en ai rien à foutre, c'est comme si moi je mettais mon truc sur ma tête, mais celles qui sont toutes habillées et à qui je vois que les yeux, bon, ça dépend comment elles se présentent, mais il y en a certaines... » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

« En fait, les codes de fonctionnement d'une résidence, ils ne sont pas suffisamment exprimés. Déjà, il faut qu'il y ait des codes, il faut que ces codes existent, mais il faut aussi les exprimer. C'est ça la

cohabitation. Vous voyez, par exemple, moi, j'ai eu une éducation anglaise. Et l'éducation anglaise, elle est pleine de traditions. Par exemple, on boit le thé à 5h et pas à 4, on lève le petit doigt à tel moment et pas à tel autre. C'est ça que j'appelle des codes. C'est très fort ça en Angleterre ou en Irlande. Ce sont des codes dans lesquels on se reconnaît, c'est comme ça qu'on se sent appartenir au même groupe. Et bien ça, ça manque beaucoup ici. Surtout avec les jeunes. Avec les jeunes, c'est encore plus important, parce qu'ils sont fragiles par rapport à la drogue. Vous voyez, quand un groupe de jeunes a décidé que nos caves étaient un bon lieu pour établir leur bureau de drogue, et bien c'était des étrangers. Quand je dis que c'était des étrangers, c'est pas pour juste pour dire que c'était des étrangers, moi aussi je suis étranger, mais c'est qu'avec ces jeunes-là, il faut un contact, il faut pas les laisser tout seuls. Où qu'on arrive, il faut s'adapter. Ce n'est pas la ville, le bâtiment qui doit s'adapter aux gens, c'est les gens qui doivent s'adapter au contexte. Mais pour ça, le contexte doit être suffisamment clair et fort pour qu'il mérite qu'on s'adapte à lui. Et ça, ce n'est pas vrai en France. C'est le cas en Irlande ou en Angleterre, mais ce n'est pas le cas en France. C'est ce qui manque dans ces bâtiments HLM. Les familles qui arrivent, elles sont déboussolées. La mentalité française, c'est trop de laisser aller. Dans ces bâtiments, alors certes, il y a des pépés comme moi qui se prennent au sérieux, mais il y a des familles qui viennent d'Afrique, de Syrie, elles sont déboussolées. Elles ont besoin d'avoir un contact organisé pour se sentir bien. Et ici ça n'existe pas. » (M. Diaz, propriétaire ancien)

M. Diaz et Mme Gibert ne sont pas les seuls à s'engager dans la promotion de normes de voisinage. Souvent dans leurs récits, comme on peut le constater dans certains de leur propos ci-dessus, ils mentionnent tous deux des « pépés », des « mémés » ou des « gens » qui portent des critiques similaires et qui sont même plus stricts encore sur certains usages. M. Diaz, par exemple, évoque une famille qui avait pris l'habitude de descendre avec ses enfants pique-niquer sur la pelouse, ce qui « *choquait beaucoup les mémés d'ici* ». Mme Gibert déplore également que « *des gens* » soient trop sévères sur les usages des balcons ou sur l'installation de placards à chaussure sur le palier qu'elle ne considère pas si dérangeants.

« Sur les balcons, il ne faut pas que de l'extérieur, quelque chose se voie. Bon, ce qu'on peut comprendre, mais là aussi, il y a des manières de dire et une manière d'inviter les gens à faire autrement. Il y a des gens qui savent pas parler aux autres. » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

« Il y a des familles, je crois que c'est en Turquie.... Dans notre immeuble, il y a une famille où il y a eu des plaintes parce que la maman, elle a mis un petit placard pour mettre leurs chaussures, parce que chez eux, on ne rentre pas avec les chaussures. Moi non plus, on rentre pas avec les chaussures, mais je les enlève dedans. Mais est-ce que c'est gênant de mettre ce placard ? L'autre dame d'à côté, ça la dérangeait pas pour rentrer chez elle, mais dans sa tête, c'était pas possible que cette dame prenne sur les parties communes. » (Mme Gibert, propriétaire ancienne)

Ce rôle de diffusion et de rappel des règles n'est pas seulement le fait des propriétaires anciens. Certains nouveaux propriétaires peuvent aussi endosser cette posture même si dans leur cas, cela prend davantage la forme d'échanges interindividuels que l'engagement dans une fonction collective.

« Combien de fois je dis à ma voisine qu'on n'a pas le droit laver notre balcon : "Il faut pas, s'il vous plaît, parce que si je mets mes linges, ça coule directement dessus !" » (Mme Sandu, nouvelle propriétaire, ex-locataire du parc privé)

« Les travaux, le bruit, c'est autorisé dans la journée, mais pas le dimanche. Il y en a des fois, ils ne respectent pas, mais on les recadre. On va aller toquer, on va lui parler. J'ai fait ça à mon voisin au-dessus. Un dimanche. On communique. Si, on communique, on fait pas. On communique parce qu'ici l'autre, il comprend tout de suite » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM)

Nous n'avons pas constaté en revanche ce type d'attitude chez les locataires HLM que nous avons interrogés. Ni Mme Da Silva qui est toujours locataire HLM aujourd'hui, ni Nathalie, qui a acheté le logement HLM que sa maman louait, ne nous ont fait part d'actions de ce type.

5.2. Un soutien aux normes à travers les figures du gardien et du conseil syndical

Si les individus que nous venons de mentionner s'exposent et s'engagent dans la valorisation de normes de voisinage, ils savent aussi qu'ils peuvent être soutenus dans ces démarches par deux acteurs qui bénéficient d'une fonction de représentation du collectif des copropriétaires : le gardien de la copropriété et le conseil syndical. Après avoir eu un échange tendu avec un voisin du dessus à qui elle reprochait de laver son balcon à grandes eaux, Mme Gibert est ainsi « *allée voir le responsable du conseil syndical pour qu'il me donne les feuilles comme quoi, sur les balcons, c'est interdit de laver* ». De la même façon, lorsque M. Diaz a « *viré les jeunes de la cave* », il se sentait « *épaulé virtuellement par le gardien* ». C'était du temps de l'ancien gardien, celui qui a exercé cette fonction pendant 25 ans et qui est décrit par M. Diaz comme un véritable « *sheriff* », tout en étant très apprécié pour sa qualité d'échange et les nombreux services qu'il rendait⁹⁸.

« L'ancien gardien c'était quelqu'un de beaucoup plus "pouchy". Alors, lui c'était carrément le sheriff, comme au Far West ! Quand il arrivait, on se mettait tous contre le mur ! Lui, il engueulait vraiment les gens. C'était quelqu'un. C'était quelqu'un avec une vraie personnalité. Et au-delà de ça il faisait son travail avec soin. Par exemple, quand j'ai viré les jeunes de la cave, je savais que si j'avais eu besoin, je l'aurais appelé et il serait venu tout de suite. Bon, finalement, je n'ai pas eu besoin de l'appeler. Mais même s'il n'était pas là avec moi, je me sentais quand même épaulé, virtuellement. » (M. Diaz, propriétaire ancien)

Bien que le nouveau gardien soit jugé par M. Diaz comme étant « *plus cool et plus permissif* », il reste néanmoins très investi dans la communication et l'application des règles communes, tout comme le président du conseil syndical.

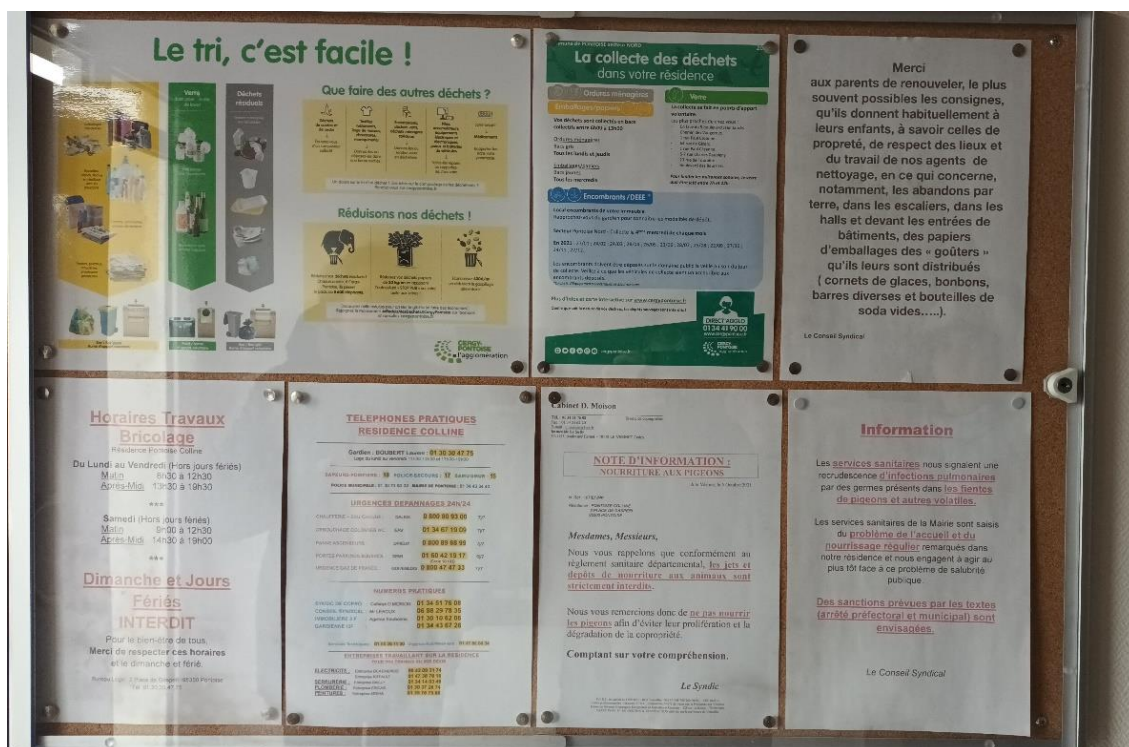
Cette double implication est immédiatement visible lorsqu'on visite la copropriété. Chacun des vingt halls d'entrées est équipé d'un large panneau d'affichage vitré et protégé par clé. Chaque panneau est couvert de 8 affiches de format A4 qui rappellent les consignes de la collecte des déchets et de tri, les numéros de contacts utiles – dont le gardien de la copropriété, le président du conseil syndical, l'agence locale de Magnus et la gestionnaire d'immeuble⁹⁹ – et différentes règles d'usage issues du règlement de copropriété ou formulées directement par le conseil syndical et le syndic. Les thèmes de ces rappels aux règles varient selon les halls d'entrées. Ces affiches sont éditées conjointement par le président du conseil syndical et le gardien¹⁰⁰.

⁹⁸ Cette appréciation est confirmée par les autres interviewés.

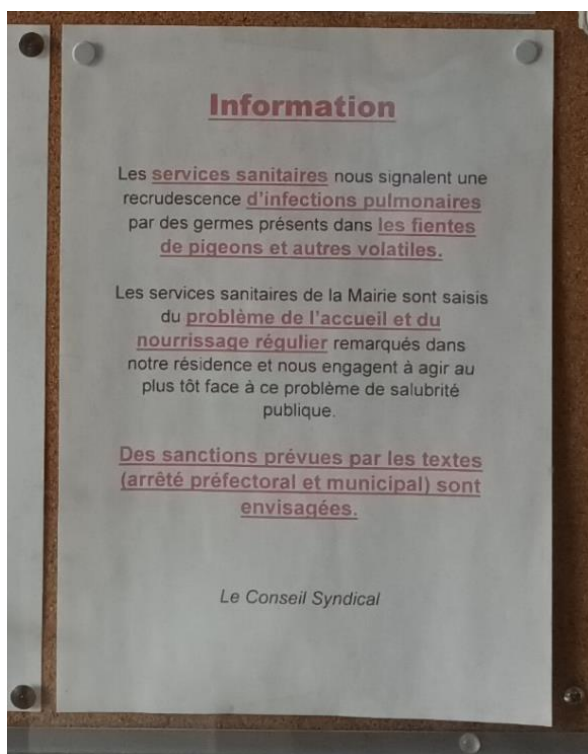
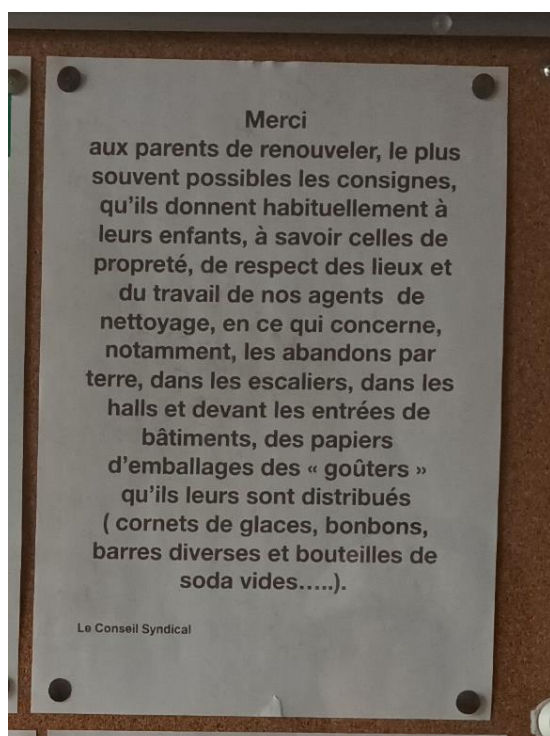
⁹⁹ Y figurent aussi les numéros de secours, le numéro de la mairie, les urgences dépannage et le contact des entreprises en contrat sur la résidence pour les travaux d'électricité, de serrurerie, de plomberie et de peinture.

¹⁰⁰ D'après l'entretien avec le gardien.

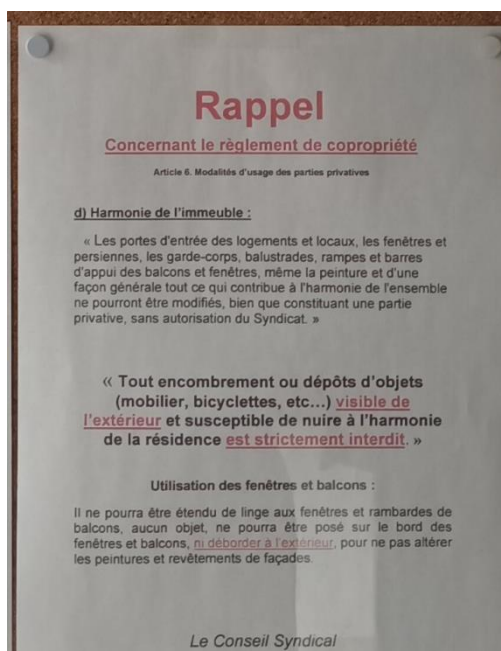
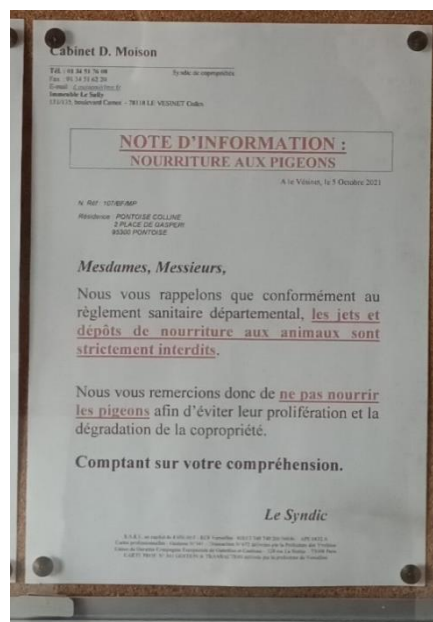
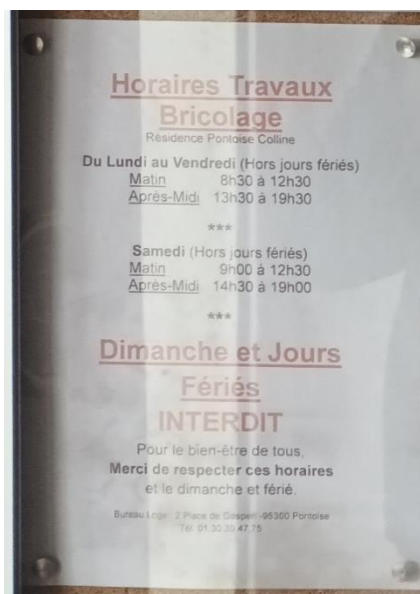
Photographie 8. Exemple d'un panneau d'affichage présent dans chaque hall d'entrée dans la copropriété



Photographie 9. Exemples de rappels aux règles affichés dans les halls d'entrée



Photographie 10. Autres rappels aux règles



5.3. Le gardien au cœur de la tourmente

On voit donc bien à travers ces images – comme sur celles présentées au début de ce chapitre – que, Christophe, le gardien de la copropriété joue un rôle actif dans la diffusion de règles et normes d'usages au sein de la copropriété. Cela se traduit aussi par d'autres types d'interventions que les campagnes d'affichage. Il nous raconte par exemple qu'il déloge les jeunes qui fument dans les caves à travers le dialogue et grâce à la confiance que lui ont donnée huit ans de karaté.

Néanmoins, l'imposition de normes et le contrôle de leur respect n'est pas la dimension de son travail de gardien à laquelle il attache le plus d'importance. Cela occasionne même des frictions avec certains membres du conseil syndical qui lui somment d'investir plus systématiquement cette mission et d'être plus strict. Ce n'est pas le cas du président pour qui il a beaucoup d'estime et dont il pense qu'il apprécie « *sa façon d'être pédagogue* ». Mais tous les conseillers n'accordent pas la même importance à cette tonalité pédagogique. Mme Gibert, propriétaire ancienne, nous indiquera même que certains membres du conseil syndical sont explicitement racistes et qu'elle ne pourrait pas se présenter à cette instance pour cette raison.

Christophe est en conflit avec un conseiller syndical en particulier. Il envisage même d'entreprendre à son encontre une procédure judiciaire pour harcèlement moral. Il s'agit d'un nouveau propriétaire, qui a acheté il y a 4 ans environs. Il est visiblement très actif sur l'imposition de normes et en particulier sur les réprimandes envers les enfants. Il aurait même déjà connu de violents conflits de voisinage dans son ancien lieu d'habitation qui l'auraient conduit à déménager et à venir s'installer à Belle Prairie. Il attend du gardien de la copropriété qu'il exerce une fonction accrue de surveillance et d'autorité sur les habitants – et en particulier sur les enfants – mais ce n'est pas la façon dont Christophe conçoit son rôle.

« Il faut laisser la liberté aussi aux gens de réfléchir, d'agir, de penser, de faire ce qu'ils ont à faire. Si vous êtes tout le temps aux gens de leur dire ce qu'ils ont à faire, à un moment, c'est plus qu'agaçant » (Christophe, gardien de la copropriété, fils de propriétaire ancien)

Ce qui plait à Christophe, au contraire, dans son nouveau métier de gardien qu'il exerce depuis trois ans, c'est « le relationnel » et la création de liens entre les habitants. En cela, même s'il est très attaché aux « anciens » qui l'ont vu grandir dans cette copropriété, il ne se considère pas comme un simple représentant de leur groupe et ses normes. Au contraire, il accorde une importance toute particulière à instaurer des relations avec les nouveaux habitants quels que soient leurs parcours et leurs origines.

« Je suis aussi l'homme qui relie les gens. Ça aussi, ça fait partie de mon boulot. Je fais un maillage en vrai. Je tisse la toile d'araignée. Une toile d'araignée, c'est formidable En deux secondes, ça peut se déchirer, mais en une demi-journée, une araignée, elle la refait. Voilà, je pense que c'est comme ça qu'on y arrivera. En créant du lien. Parce que sinon, je crois qu'on est foutu. Mais à la limite, je préfère créer mon lien, pas le lien qu'on va m'imposer. » (Christophe, gardien de la copropriété, fils de propriétaire ancien)

Les trois nouveaux propriétaires que l'on a interviewés le confirment bien, d'autant que tous habitent la tour où se trouve la loge. Pour eux, Christophe est un repère qui contribue à leur sentiment d'être bien chez eux. Mme Sandu sait qu'elle peut l'appeler s'il y a quelque chose et il s'est déplacé lorsque lorsqu'elle a cru récemment que quelqu'un s'introduisait chez elle (cf. supra). Et M. Diarra, dont on a vu qu'il subissait des comportements racistes explicites (cf. supra), s'est toujours senti très bien accueilli par le gardien.

« Il est tout le temps à la sortie, quand je sors, je sais qu'il est là, je toque un peu, un petit bonjour, après on parle ou des fois, je trouve sa porte ouverte, une petite blague, après voilà. Non, il est bien le gardien. Lui-même, c'est l'enfant du quartier. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Christophe est très fier de nous communiquer qu'il a « 17 nationalités » dans sa résidence et d'après lui, ces 17 nationalités « *vivent facilement ensemble déjà* ». Il nous confie néanmoins que s'il était lui-même président du conseil syndical, il révolutionnerait tout et ferait lui-même « *sa petite France* » avec « *ses* » 17 nationalités.

5.4. Le conseil syndical : nouveau référent pour les relations de voisinage ?

Pour Christophe, le gardien de la copropriété, une des conditions pour que les 320 habitants et les 17 nationalités de Belle Prairie vivent bien ensemble, c'est « *qu'ils comprennent qu'il y a un chef d'orchestre dans l'histoire* ». Lui, en tant que gardien, ne se considère pas dans cette position. Il s'envisage plutôt comme faisant partie « *des maillons* ».

« Moi, Je donne des notes de musique pour que justement, il y ait une musique. Mais c'est pas à moi de faire le chef d'orchestre. C'est au Président du Conseil Syndical. »

Mais le président du conseil syndical lui-même ne se voit pas davantage comme un chef d'orchestre. Au contraire, il considère lui aussi qu'il n'est qu'une « courroie de transmission d'information » dans un système collectif qui n'a pas beaucoup de consistance et qui ne dispose pas de beaucoup de moyens d'action.

Ainsi, bien qu'il conçoive ses compétences professionnelles en matière de dialogue et de psychologie comme centrales dans sa fonction, il s'avoue bien démuni dans tout ce qui concerne les conflits de voisinage et la communication avec les copropriétaires. Il ne dispose même pas d'un règlement de copropriété qui serait susceptible de formaliser les règles que le collectif des copropriétaires s'est données. Le règlement originel de la copropriété a été publié en 1969, du temps de la livraison de la résidence sous la forme d'une coopérative d'habitation (cf. chapitre 1). Avec l'aide de l'Association des Responsables de Copropriété (ARC), les copropriétaires du conseil syndical ont donc fourni récemment un important travail pour le réactualiser et le mettre en conformité avec la législation actuelle. Ils en ont profité pour reformuler clairement tous les articles concernant les règles de conduite au sein de l'ensemble immobilier.

« Ce règlement de 1969, c'était un règlement pour bisounours, franchement (rires). Mais les résidents, ce ne sont plus du tout les bisounours de 1969. Donc il a fallu le remanier, le repréciser, les normes de stationnement, l'utilisation des parkings souterrains, les balcons, le... le ménage aux fenêtres, les pigeons, nourrir les animaux, les chiens, etc. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Ce nouveau règlement a été adopté par l'assemblée générale, mais il reste depuis 2019 dans les mains d'un notaire qui tarde à mettre en œuvre sa publication effective au Service de la Publicité Foncière¹⁰¹. Par conséquent, depuis plus de quatre ans, le syndicat des copropriétaires, comme l'organisme HLM qui met en vente ses logements, ne dispose pas de ce nouveau document, censé pourtant donner corps au collectif des copropriétaires et à son fonctionnement. Auparavant, les règles de vie commune étaient également incarnées par un règlement intérieur dont l'organisme HLM s'était doté en tant que bailleur et qu'il communiquait à ses locataires. Mais ce règlement intérieur s'est volatilisé au fur et à mesure des ventes et n'a pratiquement plus d'existence depuis que le patrimoine de l'organisme HLM se disperse.

« Je ne vous cache pas que presque 100 % des nouveaux copropriétaires qui nous sont envoyés maintenant par la vente HLM Magnus, ignorent complètement le règlement de copropriété. Ils

¹⁰¹ Sur les difficultés inhérentes aux mises en conformité des règlements de copropriété et leur publication au Service de la Publicité Foncière, voir <https://arc-copro.fr/documentation/la-publication-des-modifications-et-mises-jour-du-reglement-de-copropriete-la-solution>

ignorent d'ailleurs complètement le règlement intérieur que Magnus avait en tant que bailleur. Ça veut dire que pour ces gens-là, il y a aucune règle, tout est permis, tout est permis. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

En outre, les instances d'une copropriété – telles que le syndic ou le conseil syndical – n'ont pas les mêmes capacités d'action ni la même légitimité qu'un organisme HLM à intervenir sur la régulation des usages et les relations de voisinage. Le syndic n'est ni un propriétaire ni un logeur, ce n'est que l'administrateur et le mandataire du syndicat des copropriétaires.

« Et comme en plus, on le sait très bien, faire respecter un règlement de copropriété, c'est la tâche d'un syndic. Mais il faut des lettres recommandées, un médiateur, etc., ça prend trois ans pour faire respecter la plus simple des clauses de ce règlement, on sait très bien qu'on n'y parvient pas. Et il y a énormément de conflits. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

Dès lors, le conseil syndical ne dispose que de la feuille de présence des copropriétaires comme maigre support de régulation des relations individuelles et collectives au sein de l'ensemble immobilier. Mais en réalité, celle-ci n'est établie qu'au service de l'assemblée générale. Elle n'est pas considérée comme un outil de gestion des relations collectives, pas plus que ces dernières ne sont envisagées comme une prérogative du conseil syndical dont la mission est avant tout d'« assister et contrôler le syndic »¹⁰². En conséquence, la feuille de présence n'est actualisée et communiquée au conseil syndical qu'une fois par an, au moment de l'assemblée générale et le conseil syndical n'est pas du tout associé en temps réel aux mouvements occasionnés par les ventes, et encore moins des mouvements des locataires privés qui ne concernent que les bailleurs particuliers.

« Nous, on est informés que l'appartement a été vendu que le jour où il y a une assemblée générale, et qu'on voit les noms des convoqués, par la feuille de présence. C'est d'ailleurs comme ça que j'essaie de régler les litiges entre résidents. Avec la feuille de présence, quand elle est à jour, et j'essaie d'en obtenir une à jour, je peux faire contacter le copropriétaire qui reste responsable de ses locataires. Je peux essayer de contacter le copropriétaire, par l'entremise de notre syndic, pour le rappeler à ses devoirs envers la communauté et envers ses locataires. C'est la voie qu'on utilise quand on est au courant d'un problème. Si son nom figure toujours sur la liste de présence, on a des coordonnées » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

« C'est arrivé que ça en vienne presque aux mains. On a des menaces, pas nous au conseil syndical parce que ce sont nos copropriétaires qui nous renseignent a posteriori qu'ils ont des problèmes de nuisance, et quand ils s'adressent à... à qui de droit, ça va des fois jusqu'à des menaces graves, et des voies de fait. Mais nous, nous sommes... le conseil syndical est une courroie de transmission d'informations, c'est tout. On surveille les comptes du syndic, ce qui est la mission. Mais c'est pas nous qui pouvons manier le bâton, on ne peut qu'informer. Et le côté désinformé que nous sommes, il se passe ce que je viens de vous évoquer. Vous voyez ? C'est tous ces problèmes-là qui nous sont soumis, c'est pas à nous, conseil syndical de résoudre, mais en tant que courroie de transmission, on essaie d'aider les copropriétaires et d'aider les locataires à résoudre ces problèmes qui quelquefois prennent beaucoup d'ampleur. C'est toutes ces petites choses-là qui font que... quand elles s'accumulent au fil des années, on n'est pas toujours très optimistes sur les suites » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

¹⁰² D'après la loi du 10 juillet 1965.

PARTIE 3 : SYNTHÈSE TRANSVERSALE DES QUATRE MONOGRAPHIES

Quatre copropriétés enquêtées : quatre configurations

Quatre copropriétés ont été enquêtées dans le cadre de cette recherche¹⁰³. Deux copropriétés se situent en région (Angers et Nancy), deux copropriétés se situent en Ile-de-France (Cergy et Pontoise).

La copropriété Duplex se situe en centre-ville de Nancy. Sa localisation est considérée comme très attractive par les acteurs interrogés. L'immeuble a été construit en 1990 et le règlement de copropriété date de 2012. La copropriété compte 49 lots, dont 12 encore gérés par le bailleur au moment de l'enquête (24%). Initialement, la résidence correspondait à du logement social de catégorie intermédiaire. Le syndic est aujourd'hui une filiale du bailleur. Le bailleur est une ESH. Les logements locatifs sont des logements intermédiaires (PLI). C'est une copropriété plutôt homogène dans son peuplement, avant et après la vente. Les habitants sont majoritairement plus socialement dotés que le reste des locataires du parc locatif social : les catégories moyennes et supérieures dominent.

La copropriété Wilbur Wright à Angers a été construite en 1969 et mise en vente en 2014. Elle est composée de 58 logements. Au moment de l'enquête, le bailleur reste propriétaire de 29 logements (50%). Le syndic est une filiale du bailleur dédiée à la gestion et prend la forme d'une Société Coopérative d'Intérêt Collectif. La copropriété se situe dans un quartier prioritaire, le quartier Beauval. Elle jouxte un autre quartier prioritaire, celui de la Roseaie. Ce dernier est davantage connu localement et identifié comme un QPV. La copropriété n'est pas positionnée en QPV dans la base de données du bailleur social. Sa localisation est considérée comme attractive par les acteurs interrogés. La copropriété a été adaptée au vieillissement, a priori dans la perspective de l'obtention d'un label Habitat Senior Services, et ce antérieurement avant la mise en vente.

La copropriété Villiers à Cergy est composée de 75 lots (appartements et maisons individuelles). Construite en 1989, la résidence est mise en vente en 2013. Au moment de l'enquête, le bailleur reste propriétaire de 29 logements (38%). Le syndic est interne au bailleur, qui dépend d'Action Logement. Les habitants qui décrivent leur quartier et l'emplacement de la résidence évoquent « une zone calme ». Pour plusieurs des habitants rencontrés, vivre à Cergy et dans cette résidence n'est pas vivre en banlieue de Paris. Plusieurs opposent effectivement leur environnement résidentiel à celui de la « banlieue » ou « des cités ». Habiter à Cergy, c'est habiter à la campagne.

La copropriété Belle Prairie à Pontoise est composée de 319 logements en copropriété dont 205 logements initialement HLM. Elle se distingue des précédentes par son caractère mixte dès l'origine : cohabitent ainsi des locataires du parc social et des copropriétaires. La résidence a été construite en 1969. Au moment de

¹⁰³ Le terrain est anonymisé. Ainsi, les copropriétés ont été rebaptisées tout comme les organismes d'HLM et les instances de gestion et l'ensemble des habitants ont été renommés, en tenant compte de leur patronyme initial.

l'enquête, 98 lots des 205 logements appartenant au bailleur sont vendus (48%). La gestion est assurée par un syndic privé. Le bailleur est une ESH. La copropriété Belle Prairie se situe dans le quartier connu à Pontoise sous le nom de « quartier des Louvrais », mais elle n'est pas intégrée au sein du périmètre du QPV du même nom qui se trouve à une centaine de mètres. Du fait du caractère mixte dès l'origine de cette copropriété, lorsque l'organisme HLM a mis en ses logements, il n'en possédait que 205 sur 319. Les 114 autres logements appartenaient déjà à des propriétaires particuliers, en grande majorité propriétaires occupants. L'ensemble immobilier fonctionnait donc de longue date sous le régime de la copropriété, avec un syndic, des assemblées générales au sein desquels le bailleur devait voter les décisions avec les autres copropriétaires et un conseil syndical.

Tableau 1 : Principales caractéristiques des quatre copropriétés enquêtées

Commune	ANGERS	NANCY	CERGY	PONTOISE
Pseudonyme de la copropriété	Wilbur Wright	Dupleix	Villiers	Belle Prairie
Nombre total de lots dans la copropriété	58	49	75	319 (dont 205 initialement HLM)
Année du démarrage de la vente	2014	2011	2013	2013
Part de logements HLM restants	50 %	24 %	38 %	34 %
Pseudonyme du bailleur	Marina (ESH)	Promologe (ESH)	Séquoia (ESH)	Magnus (ESH)

Les quatre résidences présentent un certain nombre de points communs :

- Elles sont toutes localisées dans un quartier considéré comme attractif.
- Elles se composent toutes de logements considérés comme étant bien conçus par leurs habitants (en termes d'agencement des pièces, de rangements...).
- La mise en vente des logements date d'au moins 10 ans.

Les quatre copropriétés présentent néanmoins des particularités et illustrent bien la diversité des configurations au sein desquelles la vente HLM peut avoir lieu.

La diversité des statuts d'occupation dans les copropriétés issues de la vente HLM

Au total, nous avons interrogé 37 ménages : 8 à Angers, 11 à Nancy, 10 à Pontoise, 9 à Cergy. En considérant la position résidentielle actuelle de ces ménages et leur position résidentielle antérieure, nous avons identifié la typologie suivante :

- **Propriétaires, ancien locataire occupant.** Ce sont les ménages qui sont aujourd'hui propriétaires occupants du logement qu'ils occupaient précédemment en tant que locataires HLM (3 enquêtés).

Contrairement à l'une de nos hypothèses, ces ménages sont loin d'être majoritaires parmi les acquéreurs sur nos différents terrains.

- **Propriétaires, enfants d'occupants.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants et qui ont acheté le logement occupé par l'un de leur parent (ou les deux) en tant que locataire HLM (2 enquêtés).
- **Propriétaires, locataire HLM de l'organisme.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants, alors qu'ils étaient précédemment locataires HLM de l'organisme. Ils ont acheté via la vente HLM un autre logement que celui qu'ils occupaient en location (2 enquêtés).
- **Propriétaires, locataires HLM d'un autre organisme.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants. Précédemment, ils étaient locataires HLM d'un autre organisme (6 enquêtés).
- **Propriétaires, locataires du parc privé.** Ce sont ceux qui sont devenus propriétaires occupants, alors qu'ils étaient auparavant locataires du parc privé (1 enquêté).
- **Propriétaires, anciens propriétaires.** Ce sont ceux qui ont acheté un logement dans une des résidences enquêtées (en tant que propriétaires occupants) alors qu'ils étaient préalablement déjà propriétaires (7 enquêtés).
- **Propriétaires anciens.** Ce sont ceux qui étaient déjà propriétaires dans les résidences avant la mise en vente de la part du bailleur. Ce cas concerne Pontoise uniquement et 5 enquêtés.
- **Les locataires HLM.** Ce sont ceux qui sont aujourd'hui encore locataires HLM et qui n'ont pas acquis leur logement, par choix ou par contrainte (9 enquêtés).
- **Les locataires du privé.** Ce sont ceux qui vivent dans les résidences en louant leur logement à un bailleur privé (1 enquêté).

Associée à l'étude des trajectoires et des positions sociales, cette typologie est au cœur de notre analyse du fonctionnement social des résidences enquêtées (cf. liste des ménages interrogés dans le tableau suivant).

Tableau 2 : statuts d'occupation actuel (et précédent) des ménages interrogés

Statut d'occupation actuel, Statut d'occupation précédent	ANGERS	NANCY	CERGY	PONTOISE	T O T A L
	Wilbur Wright	Dupleix	Villiers	Belle Prairie	
Propriétaires, anciens locataires occupant	1 Mme Tilleul	2 Mme Septembre Mme Marion	2 Mme Bertrand M. Violet		5
Propriétaires, enfants d'occupants	1 M. Hamad			1 Mme Cornet	2
Propriétaires, locataires HLM de l'organisme	1 M. Valet		1 Mme Ali		2
Propriétaires, locataires HLM autre organisme	2 Mme Hamouda Mme Mansouri		1 <u>Mme Fahdi</u>	2 Mme Mabrouk <u>M. Diarra</u>	5
Propriétaires, locataires du parc privé				1 <u>Mme Sandu</u>	1
Propriétaire, anciens propriétaires	1 M. Pin	5 M et Mme Rose Mme Sentier Mme Tablier Mme Prairie Mme Tulipe			6
Propriétaires Anciens (propriétaires avant le déclenchement de la vente HLM – cas de figure spécifique au terrain de Pontoise)				5 Christophe (gardien logé) M. Merlin <u>Mme Gautier</u> <u>M. Diaz</u> <u>Mme Gibert</u>	5
Locataires HLM	1 Mme Robert	3 Mme Pierre Mme Banjo Mme Rocher	5 M. Poulain Mme Ryad Mme Azur Mme Gazou M. Tunis	1 Mme Da Silva	10
Locataires du privé	1 M. Poupin				1
TOTAL	8	10	9	10	37

Noms en gras : occupent ou ont occupé des fonctions au sein du conseil syndical

Noms soulignés : ont acheté à un propriétaire particulier

SYNTHESE - Chapitre 1.

Accéder, ou non, à la propriété dans le cadre de la vente HLM : l'influence des trajectoires résidentielles et des process de vente

Ce premier chapitre se donne deux ambitions :

- comprendre qui sont les habitants qui achètent et ceux qui n'achètent pas dans le cadre de la vente HLM
- décrypter le sens que donnent les habitants à la vente HLM en fonction de leurs trajectoires résidentielles, leurs positions sociales et des interactions qu'ils ont avec le bailleur vendeur et les organismes de vente.

1. CEUX QUI RESTENT LOCATAIRES EN COPROPRIETE MIXTE : LES EXCLUS DE LA VENTE HLM

Au moment de notre enquête avec les acteurs institutionnels, ceux-ci justifient la vente selon les arguments suivants : elle serait selon eux autant un moyen de dégager des fonds pour les bailleurs, qu'un outil pour favoriser la mixité sociale et les parcours résidentiels des locataires. Ce dernier point est directement cité par le responsable des ventes de la copropriété Wilbur Wright à Angers : la vente HLM devrait permettre aux locataires HLM de devenir propriétaires.

« Il y avait vraiment une vraie volonté de faire devenir nos locataires propriétaires. C'était vraiment cette notion d'accession de nos locataires, qui est vraiment très importante [...]. Nous c'est un peu notre meilleur succès, avoir réussi à transformer un locataire occupant, à le faire devenir propriétaire, là on a gagné » (Responsable des ventes, Les Deux Terres).

Malgré cette ambition, l'étude croisée de nos quatre terrains montre que la vente aux locataires HLM est largement minoritaire. Dans chacune des copropriétés enquêtées, plusieurs habitants restent locataires sans aucune perspective de devenir propriétaires.

1.1. Les locataires exclus de la vente pour raisons financières

La première raison qui exclut une part des locataires occupants est évidemment d'ordre financier. Si pour certains, l'accession à la propriété a longtemps pu être envisagée comme une forme de « rêve » ou « d'idée », cette projection n'est jamais devenue vraiment concrète. Au moment de la mise en vente des résidences, plusieurs habitants n'ont ainsi jamais envisagé d'acheter leur logement, en dépit des propositions, parfois répétées, du bailleur social. D'autres ont pu à un moment donné réfléchir à cette possibilité d'achat, mais faute de ressources suffisantes, ils se sont finalement rétractés.

« Les situations aussi bien professionnelles que personnelles ont tellement changé chez nous ... Ma femme a eu des problèmes de santé, donc elle a dû arrêter de travailler et le fait qu'effectivement je sois seul à travailler, ma situation financière ne pouvait pas me permettre en fait de... d'aller vers ce schéma d'emprunt. Il faut emprunter pour acheter, étant donné que même moi ma situation,

étant donné que je suis dans le privé, vous n'êtes pas sûr que dans le privé vous faites une carrière. Donc étant donné que je n'avais pas de perspective d'aboutissement de ma carrière et que ma femme ne travaille pas depuis pas mal de temps, en fin de compte l'idée d'acheter était là, mais sans grande conviction quoi... ». (M. Poulain, Locataire du parc social)

Ces locataires n'ont pas les moyens d'envisager d'acheter même si les prix de vente HLM sont par ailleurs considérés comme abordables. Or, les revenus des locataires HLM croissent moins vite que ceux de l'ensemble des ménages. De fait, les faibles capacités financières d'une partie des ménages locataires du parc social constitue le premier frein à la réalisation de la vente HLM aux occupants. Sont ainsi d'emblée exclus de la vente HLM, une partie des ménages ayant des revenus faibles voire très faibles, des ménages qui n'ont pas d'apport, des ménages qui ont des sources de revenus instables ou des situations personnelles ou administratives complexifiant leur accès aux crédits bancaires.

Ces ménages sont ceux qui sont considérés comme les moins « stables » du parc locatif social par les bailleurs sociaux eux-mêmes. Une étude de l'ANCOLS¹⁰⁴ indique que « les organismes mènent généralement une enquête visant à s'assurer que la vente de l'ensemble immobilier a des chances raisonnables d'aboutir ». Un logement occupé ne pouvant être vendu qu'à son locataire et compte tenu du fait que les revenus moyens des locataires du parc HLM augmentent moins vite que ceux de l'ensemble des ménages, cette enquête exploratoire leur permet d'évaluer le « potentiel de cession » et d'identifier les éventuels acheteurs. Sans surprise, cette enquête de pré-commercialisation vise à apprécier la « stabilité des locataires » pour anticiper les freins et difficultés que risquent de rencontrer les organismes tout au long du processus de vente.

L'étude de l'ANCOLS précise que les organismes HLM portent attention à :

- La stabilité des locataires dans le temps, caractérisée notamment par la durée du bail au sein du logement ou du parc (27% des organismes jugent ce critère discriminant) : elle est en effet souvent une illustration de la satisfaction-client ;
- La stabilité géographique et professionnelle, caractérisée par l'âge des locataires (63% des organismes jugent ce critère discriminant) et le statut d'emploi (47% des organismes) ;
- La stabilité économique et financière, qui est souvent la synthèse de différents paramètres : l'âge, souvent corollaire du capital disponible, l'emploi pour la pérennité et le niveau des revenus, la mise en perspective macroscopique des loyers payés versus les mensualités¹⁰⁵.

Une partie des locataires restés locataires à la suite de la proposition de vente et que nous avons rencontrés appartiennent ainsi aux franges les moins « stables » (pour reprendre la grille de lecture des organismes HLM eux-mêmes) des occupants des résidences enquêtées.

Pour plusieurs d'entre eux, le statut de locataire du parc social apparaît finalement plus sécurisant que celui de propriétaire, au sens où les besoins de travaux et les coûts d'entretien sont pris en charge par le bailleur social. L'accession à la propriété représente un risque et une incertitude sur les frais que la

¹⁰⁴ Étude de la vente à l'unité de logements des organismes de logement social, La vente de logements sociaux aux personnes physiques : état des lieux, pratiques des organismes et freins à son développement, ANCOLS, 2019.

¹⁰⁵ L'étude de l'ANCOLS précise que la stabilité économique et financière est d'autant plus importante que, lorsqu'un logement est effectivement mis en vente, le frein économique et financier reste, de loin, le plus récurrent et le plus discriminant pour les acquéreurs potentiels, qui rencontrent des difficultés à mobiliser les financements nécessaires ; mais aussi pour les organismes HLM, pour lesquels les garanties apportées par les candidats à l'accession sont souvent trop faibles et limitent fortement le nombre de ventes à l'occupant envisageables.

copropriété va devoir engager dans les années à venir. A l'inverse, le logement social « *c'est l'assurance d'avoir des loyers modérés* ». Par ailleurs, le statut de locataire requiert moins d'autonomie et d'investissement personnel dans la gestion de la copropriété, « *c'est géré par le bailleur, on n'a pas à s'en préoccuper* ». Cette perception positive et sécurisante du statut de locataire du parc social est d'autant plus présente chez les habitants qui ont fait tout ou partie de leur trajectoire résidentielle au sein du parc locatif social. L'accession à la propriété représente alors une zone d'incertitudes trop forte pour envisager l'achat. Cette incertitude est financière, mais aussi souvent liée à un sentiment d'incompétences ou de méconnaissance vis-à-vis du statut de propriétaire (« *nous, la propriété c'est quelque chose qu'on méconnaît* »).

On peut faire l'hypothèse que ce sentiment de sécurisation lié au statut de locataire est propre à celui de locataire du parc social et non du parc privé. D'abord, parce que les locataires du parc social sont davantage protégés en cas d'impayés de loyers (procédures d'accompagnement des bailleurs sociaux, échelonnement des dettes possibles, principe du maintien dans les lieux, etc.). Ensuite, parce que le bailleur social est un interlocuteur identifié, censé être réactif, que l'on peut joindre pour une problématique de gestion et d'entretien du logement ou des parties communes. Ce qui peut s'avérer plus complexe lorsqu'il s'agit d'un bailleur privé.

1.2. Les locataires exclus de la vente pour des raisons de rapport au crédit, soit parce qu'ils sont trop âgés, soit pour des motifs religieux

Une autre raison de l'éviction de certains locataires dans la vente HLM réside dans le rapport que certains d'entre eux entretiennent avec le crédit immobilier. D'abord, les ménages les plus âgés sont tout simplement exclus de cette possibilité : aucune banque n'accorde de crédits immobiliers conséquents pour des personnes aujourd'hui à la retraite. Ensuite d'autres ménages s'autoexcluent du recours au crédit, et donc de l'achat, pour des motifs religieux. C'est le cas des familles musulmanes pratiquantes.

1.2.1. Des locataires âgés pour qui la proposition d'achat intervient « trop tard »

« Mais attendez, vous vous foutez de nous ou quoi ? Ça fait 30 ans qu'on est là et vous décidez de vendre maintenant ? » (Mme Ryad, Locataire HLM).

Pour les locataires âgés, qui sont souvent ceux qui ont le plus d'ancienneté dans la résidence mise en vente, la proposition d'achat intervient trop tardivement dans leurs trajectoires biographiques et résidentielles. Pour certains d'entre eux, l'achat est d'emblée perçu comme impossible dans le sens où ils s'estiment eux-mêmes trop âgés pour pouvoir prétendre au crédit bancaire. La vente HLM est alors perçue par ces locataires âgés comme un processus d'éviction des locataires en place, et plus particulièrement les plus anciens d'entre eux.

« Aucune banque ne va accepter qu'une personne de 60 ans fasse un crédit...ou bien les gens ils ont de côté, ou ils ont la famille qui va participer, ou les enfants qui vont faire un crédit eux [...] Pour nous, ils n'ont pas proposé en temps et en heure ». (Mme Ryad, Locataire HLM).

Madame Da Silva : une proposition de vente qui intervient trop tard

A Pontoise, Madame Da Silva est toujours en activité et elle vit avec son mari et deux de ses trois enfants. Elle aurait bien aimé acheter son appartement HLM, parce qu'elle accorde du sens et de la valeur au statut de propriétaire et parce qu'elle est très attachée à son appartement locatif social, dans lequel elle et son mari ont énormément investi. Néanmoins, la vente HLM les a conduits à se rendre tant bien que mal à l'évidence : ils n'ont pas les capacités de devenir propriétaires. Ils n'ont pas d'apport, ils ont des revenus trop modestes pour avoir pu épargner et – comme la plupart des locataires HLM de la résidence – ils se considèrent trop âgés pour pouvoir faire un crédit. Madame Da Silva a 51 ans et son mari 60 ans. S'ils n'ont, à ce jour, pas fait de démarches pour évaluer la validité de leur candidature à l'accession, ils ont toutes les données en tête. Leur appartement de quatre pièces leur est proposé à 142 000 euros par leur bailleur social. Ils ont donc calculé qu'il leur faudrait 150 000 euros, mais à leur âge, les assurances de prêt sont chères et ils ne pourraient emprunter que sur « 10-15 ans, pas plus ».

Leur frustration face leur impossibilité d'accomplir leur désir de devenir propriétaire de leur logement est d'autant plus aiguë qu'ils sont locataires de l'organisme HLM depuis 22 ans. Ils ont donc le sentiment d'avoir déjà « payé » leur appartement. Madame Da Silva se souvient que son désir d'accès à la propriété était déjà prégnant lorsque cet appartement lui a été attribué en 2001. Elle a même demandé à ce moment-là à l'organisme HLM si elle pouvait l'acheter. Mais la vente HLM n'était pas encore d'actualité. Dans cette configuration, la projection à long terme dans cet appartement locatif, que le couple investit matériellement comme s'il lui appartenait, peut être considéré comme un comportement conscient de renoncement à la propriété en faveur des avantages que procurent aussi bien ce logement, que le statut de locataire HLM. Ces cartes sont totalement rebattues quand l'organisme HLM leur propose finalement d'acheter leur appartement. Depuis cette sollicitation de l'organisme HLM, le deuil de la propriété est particulièrement difficile à faire.

L'exclusion de l'achat en fonction de l'âge est par ailleurs à mettre en lien avec la situation personnelle et familiale des enquêtés. Notamment, pour les personnes âgées, qui n'ont pas d'enfants (et donc d'héritiers), ce second argument vient condamner définitivement leur possibilité ou leur souhait de devenir propriétaires.

1.2.2. Des locataires qui n'achètent pas notamment en raison d'un refus du crédit pour des motifs religieux

Certains locataires du parc social expliquent la motivation de leur refus d'achat par des motifs religieux. Les principes fondamentaux de l'islam s'appliquent en effet aux transactions financières comme aux autres domaines de la vie des musulmans. Moralement normée, la finance islamique distingue les biens et transactions halal (c'est-à-dire licites) de ceux qui sont haram (illicites). Le droit musulman prohibe ainsi les transactions fondées sur l'intérêt ainsi que la spéculation, les opérations comportant une part d'incertitude trop importante.

« Souvent on propose la vente d'HLM à des populations qui sont musulmanes. Enfin vous comprenez ce que je veux dire, il y a une bonne partie de musulmans dans les HLM. Et nous, un des principes de notre religion c'est de ne pas accepter de crédits, de ne pas faire de crédits. C'est clairement ça. Donc pour acheter, il faudrait acheter comptant. Or, si on avait des fonds propres

on aurait déjà très certainement acheté une maison. Mais pour vous dire je crois qu'on est trois ou quatre familles qui n'ont pas acheté pour ça ».

Notons que pour certains de ces locataires, le refus de l'achat est aussi lié à une projection de leur trajectoire résidentielle qu'ils espèrent voir aboutir avec un retour dans leur pays d'origine. Si l'accession à la propriété était une étape envisagée pour eux, elle se ferait ailleurs, afin de finir leur vie dans leur pays d'origine. A Cergy, Mme Ryad explique par exemple que ses parents, et surtout son père, immigré, ont toujours vécu en France avec la volonté de retourner dans leur pays d'origine une fois leur carrière professionnelle terminée. L'achat est pour eux synonyme de sédentarité sur le territoire français. Si ses parents vivent encore en France, c'est pour Mme Ryad parce qu'« *on s'est implantés malgré nous* ». Or, c'est bien le projet de ne pas rester qui les a conduits à ne jamais envisager l'achat.

1.3. Des locataires exclus de la vente parce qu'ils ont le sentiment d'avoir déjà payé

Lorsqu'un bailleur social décide de la mise en vente d'un programme immobilier, il choisit rarement les derniers immeubles qu'il a construits, ou acquis (qui composent d'ailleurs souvent la partie attractive de son parc). Il privilégie en priorité des biens qu'il gère depuis de nombreuses années et qui sont donc amortis. De ce fait, les biens ciblés ont au moins 10 ans. Or, plus un immeuble appartient de longue date à un bailleur social, plus il y a de chances que celui-ci abrite des locataires qui y vivent depuis de nombreuses années.

Il s'avère que la durée de vie des locataires dans la résidence est ici aussi un motif d'éviction par rapport à la vente. Plus la vente intervient tardivement dans la trajectoire résidentielle des locataires, plus ceux-ci risquent de la refuser car ils ont le sentiment d'avoir déjà payé leur bien.

Parmi les personnes enquêtées, certains habitants ont à un moment donné envisagé d'acheter leur logement mais ils ont finalement pris la décision de conserver leur statut de locataires HLM. Ces habitants estiment que le prix de vente des logements n'est pas adapté à leur situation, et notamment à leur ancienneté dans leur logement. En effet, plusieurs locataires qui refusent l'achat estiment en quelque sorte avoir déjà payé une partie du bien en versant des loyers. Ces locataires sont les plus anciennement installés dans les résidences. Ils estiment dès lors que le bailleur social aurait dû faire des propositions personnalisées et ajustées en fonction de l'ancienneté des locataires.

A Cergy, le cas de Monsieur Poulain est éclairant. Monsieur Poulain vit dans son logement depuis 24 ans. Lors de l'annonce de la mise en vente, il reçoit un courrier lui précisant que son logement (un F4 de 87 m²) lui est proposé à la vente pour un montant de 187 000 euros. Cette offre ne lui semble d'abord pas adaptée aux caractéristiques de son logement qu'il estime « vétuste », puis encore moins au regard de son ancienneté dans le logement et des loyers qu'il verse depuis de nombreuses années. De son point de vue, l'achat du logement aurait pu être envisagé si le bailleur social avait donné le sentiment à ses locataires de prendre en compte leur ancienneté au sein de la résidence, en appliquant une décote corrélée à l'ancienneté des locataires.

Un rapport de l'ANCOLS distingue trois types de décote pratiqués par les bailleurs sociaux dans la vente HLM : des décotes pour les occupants (la plupart du temps de l'ordre de 15% à 25%), des décotes pour les autres locataires du parc (plutôt entre 5% et 15%) et des décotes variables et évolutives, fonction par exemple de l'ancienneté du bail du locataire. Une décote appliquée en fonction de l'ancienneté des occupants est donc pratiquée par certains bailleurs. Ces pratiques varient cependant en fonction des

caractéristiques des organismes HLM et de la localisation de leur patrimoine (74% des ESH proposent systématiquement des décotes à leurs occupants contre 50% des OPH ; en zones A bis/A, 95% des organismes proposent des décotes systématiques aux occupants, contre 44% en zone C)¹⁰⁶.

Les pratiques du bailleur social dans le processus de vente ont donc été déterminantes pour cette dernière catégorie de locataires qui n'ont pas souhaité acheter leur logement, même s'ils en avaient potentiellement les moyens. Ils auraient en effet souhaité que le bailleur prenne en compte leur ancienneté dans la résidence mise en vente.

1.4. Des locataires méfiants sur les motifs de la mise en vente par le bailleur

Enfin, un autre motif de refus d'achat de la part des locataires réside dans le regard particulièrement critique que ceux-ci portent sur le parc que le bailleur met en vente. En effet, ces locataires estiment que la mise en vente des logements est une manière pour le bailleur de se débarrasser d'un parc ancien qui permettra à terme de faire porter la charge des réparations aux nouveaux propriétaires. La vente est ici perçue comme une opportunité financière pour le bailleur social qui se ferait au détriment de l'intérêt des habitants.

« On sait très bien que s'ils décident de vendre... On n'est pas bêtes... C'est qu'ils n'ont plus d'intérêts à nous avoir en tant que locataires, car ils ont plus de charges qu'autre chose. Comme tout commence à tomber en ruine, on en a déduit ça. Tout le monde avait des problèmes de ci de ça, de toiture, etc. Je pense que quand ils font le calcul c'est mieux de mettre à l'achat. Ils vendent parce que les habitations commencent à se dégrader » (Locataire du parc social)

Le sentiment de sécurisation par le statut de locataire du parc social semble ainsi corrélé d'une part à la qualité de la gestion et de l'entretien du patrimoine par le bailleur, et d'autre part à la qualité et l'ancienneté du patrimoine mise en vente. A Cergy, par exemple, les logements sont décrits comme « vétustes » ou « en mauvais état » par plusieurs habitants. Cela alimente le sentiment de méfiance vis-à-vis des motivations qui ont conduit le bailleur social à mettre en vente son patrimoine. A Nancy, le patrimoine semble être de qualité, mais les travaux d'amélioration du bailleur en vue de la vente sont présentés comme bâclés par les habitants interrogés.

Alors que la vente HLM est présentée comme un moyen de favoriser les parcours résidentiels, sur chacun de nos terrains, des habitants initialement locataires HLM sont exclus, ou s'autoexcluent de cette possibilité. La modestie des ressources, l'âge avancé, l'absence d'enfants, la religion, le sentiment d'avoir déjà payé ou la critique du patrimoine vendu sont autant de facteurs expliquant que certains ménages ne bénéficient pas du dispositif de vente.

En outre, et au de-là du fait que ces habitants restent locataires, ceux-ci partagent quelques éléments biographiques. Ces ménages ont souvent fait l'intégralité de leur parcours résidentiel au sein du parc locatif social et ce sont ceux pour qui le statut de locataire HLM représente une garantie de sécurité. Ces ménages vont être également ceux qui ont le moins « le sens de la propriété » (Bourdieu, De Saint-Martin, 1990) en raison de leurs habitus de locataires HLM. Enfin, ces ménages sont aussi ceux qui s'autoexcluent spontanément du processus d'achat en raison d'un sentiment d'incompétence ou de méconnaissance vis-à-vis du statut de propriétaire en raison de leur âge ou de leur capacité à mobiliser les ressources nécessaires pour devenir acquéreur (maîtrise de la langue française, démarches administratives pour recourir au crédit, etc.). Potentiellement, ce sont ceux aussi qui sont le plus méfiants vis-à-vis des

¹⁰⁶ Étude de la vente à l'unité de logements des organismes de logement social, La vente de logements sociaux aux personnes physiques : état des lieux, pratiques des organismes et freins à son développement, ANCOLS, 2019.

motivations qui poussent le bailleur à vendre son patrimoine, notamment en raison d'une forme de méfiance institutionnelle qui les amène à trouver suspicieuse cette proposition de vente. Pour ces ménages, en dépit du caractère accessible de la vente HLM en comparaison au marché libre, l'accession à la propriété n'a finalement jamais constituée – et ne constitue toujours pas – un horizon possible.

2. CEUX QUI ACHETENT DANS UNE COPROPRIETE ISSUE DE LA VENTE HLM

2.1. Rappel des catégories d'acheteurs

Nos quatre terrains permettent de dégager plusieurs catégories d'acheteurs. Ces dernières sont présentées ci-après et illustrées par plusieurs exemples.

2.1.1. Propriétaires, ancien locataire occupant

Ce sont les ménages qui sont aujourd'hui propriétaires occupants du logement qu'ils occupaient précédemment en tant que locataires HLM (3 enquêtés). Contrairement à l'une de nos hypothèses, ces ménages sont loin d'être majoritaires parmi les acquéreurs sur nos différents terrains.

Madame Tilleul : « la propriété, ça fait plus sérieux »

A Angers, Mme Tilleul souhaitait acheter son propre logement de longue date mais elle ne pouvait le faire faute d'apport financier. Elle dira finalement au cours de l'entretien que son mari s'y opposait. La question financière semblant être finalement plus secondaire. A son décès, elle a pu disposer d'un capital, via l'assurance-vie de son mari, lui permettant d'enclencher son achat.

La propriété selon elle permet de se constituer un capital et transmettre un bien : « *payer un loyer, c'est perdu. C'est-à-dire que je sais que je ne donne pas de l'argent à perte. C'est pour moi après le logement, et puis après pour mes enfants, mes petits-enfants* ».

Pour elle, la propriété offre également la possibilité d'être « vraiment chez soi » en faisant des travaux. Elle dira aussi que « la propriété, ça fait plus sérieux ». Il a été délicat lors de l'entretien de l'amener à expliciter ce point de vue. Nous comprendrons finalement que cela renvoie à l'image du logement social et plus précisément aux représentations de son occupation. Elle indiquera en effet que « les propriétaires, déjà ce n'est pas des étrangers », alors qu'elle-même a été locataire du parc social, dans cette résidence, pendant plus de 40 ans.

2.1.2. Propriétaires, enfants d'occupants

Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants et qui ont acheté le logement occupé par l'un de leur parent (ou les deux) en tant que locataire HLM (2 enquêtés).

Monsieur Hamad : la vente HLM comme opportunité « sur le vif »

M. Hamad, programmeur informatique, vit seul et n'a pas d'enfants. Il a une quarantaine d'années. Pour lui, la vente HLM a été une opportunité. Il n'avait pas de projet d'accession de longue date. La maladie de son père (cancer décelé à un stade 4) et la possibilité de revenir dans sa ville natale l'ont incité à acheter un appartement. Ce n'était semble-t-il jusqu'alors qu'un projet parmi d'autres.

« Et moi, j'ai encore jamais rien acheté ou quoi que ce soit. J'avais une somme de côté de 30 000 euros. Donc ça avait fait mon premier apport pour le crédit. Et j'ai pu commencer à... Alors qu'habituellement j'ai toujours loué mes appartements et j'avais pas du tout dans l'idée d'acheter un appartement. Ça s'est vraiment fait sur le vif du sujet, ça a été une opportunité et puis.. [...] Le prix était abordable, et en fait, comme mon père avait un cancer en phase terminale et qu'il était bien situé, et puis il y avait pas mal d'affaires dans l'appartement et tout, ça aurait été un peu galère à tout devoir trier, échanger, bah j'ai préféré l'acheter, au final. [...] On en parlait déjà à Lyon, comme quoi ça te dirait pas d'acheter un appartement à toi ou autre pour ne plus être dépendant, dépenser de l'argent pour un bailleur ? Et bah ça m'avait trotté dans l'esprit, mais pas non plus de... J'avais pas, je passais pas à l'acte ou quoi que ce soit, c'était oui, bon, ok, on verra plus tard. [...] Et s'il y a vraiment eu peut-être un moteur, c'est qu'Angers, je préfère Angers à Lyon. C'est ma ville natale. J'y suis né, j'y ai grandi et elle est très agréable comme ville. Donc ça a été déjà une opportunité pour revenir sur Angers, mon employeur était ok avec ça. Il était pas... enfin il acceptait. Donc du coup bah ça a été un autre point que j'ai, qui m'a balancé sur le j'achète. Et puis aussi, il y avait toutes les affaires de mes parents qu'il fallait..., les trier ou autre. Mais on savait pas où les mettre parce qu'on n'avait pas d'espace. Moi chez moi j'avais un 30 m² et puis c'était déjà rempli de toutes mes affaires. Donc je pouvais pas prendre plus d'affaires. En plus, j'avais des affaires que j'avais laissées encore chez mes parents parce que j'avais pas la place. C'est pareil pour mes sœurs et mes frères, ils ont pas non plus énormément de place. Donc du coup, j'ai fait ok. [...] Et puis bon, peut-être je suis un peu vieux pour faire un prêt ou autre, mais bon, c'est pas non plus très vieux ».

2.1.3. Propriétaires, locataire HLM de l'organisme

Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants, alors qu'ils étaient précédemment locataires HLM de l'organisme. Ils ont acheté via la vente HLM un autre logement que celui qu'ils occupaient en location (2 enquêtés).

Madame Ali : la vente HLM comme opportunité

Mme Ali se saisit de la vente HLM comme d'une opportunité. Elle et son époux étaient précédemment locataires chez Sequoia, mais dans une autre résidence. Ils avaient le projet de devenir propriétaire en construisant une maison. S'ils ont finalement acheté via le dispositif de la vente HLM, c'est un peu par hasard. Cette démarche ne faisait en effet pas partie de leurs projets : *« Ça faisait longtemps, mais nous au départ on cherchait à construire et euh... Ce n'était pas vraiment un projet d'acheter une maison, c'était plus construire et puis l'occasion s'est présentée d'acheter mais... ce n'est pas le projet d'origine [...] En fait, le bailleur HLM proposait des appartements et des maisons à vendre, en fait, chez le même office HLM qui nous louait l'appartement ».*

2.1.4. Propriétaires, locataires HLM d'un autre organisme.

Ce sont ceux qui sont aujourd'hui propriétaires occupants. Précédemment, ils étaient locataires HLM d'un autre organisme (6 enquêtés).

Madame Mabrouk : la vente HLM comme opportunité d'une plus-value à la revente

Mme Mabrouk est titulaire d'un doctorat en sciences physiques qu'elle a obtenu à l'Université de Cergy. Cette réussite scolaire est au cœur même de sa trajectoire migratoire, qui l'a conduite de la Tunisie à Cergy-Pontoise. Elle arrive ainsi en France avec le sentiment d'avoir été choisie par son pays d'accueil et avec en tête la promesse d'y entreprendre une trajectoire sociale ascendante dans l'univers de l'enseignement et de la recherche. Cette perspective est toutefois un peu déçue par la difficulté d'accéder à un poste d'enseignant-chercheur à l'Université. Mme Mabrouk est alors contrainte de se rabattre sur l'enseignement secondaire en passant le CAPES de sciences physiques, ce qu'elle juge « *bien aussi* ». Elle enseigne désormais en terminale dans un lycée d'Argenteuil. Son mari « travaille dans l'amiante », sur des chantiers qui ont généralement lieu à Paris. Ils ont un fils qui a 6 ans.

Mme Mabrouk était locataire d'un autre organisme HLM à Cergy. Elle relie cette attribution d'un logement à sa carrière d'enseignante (« J'étais locataire d'un autre HLM. Les profs, ils ont le droit à des logements sociaux. »). Néanmoins, bien que locataire du parc social, ce n'est pas par ce biais qu'elle bénéficie de la vente HLM. C'est en consultant tout simplement Le Bon Coin qu'elle découvre l'appartement qu'elle va acheter et qu'elle dépose une candidature auprès du commercialisateur. Elle envisage l'achat de cet appartement comme un « investissement », « juste un premier achat » transitoire, en vue d'aboutir à son véritable objectif acheter une maison.

Mme Mabrouk présente ainsi son projet d'accession comme le fruit d'une décision surtout rationnelle et économique. A la naissance de leur fils, le couple se trouve à l'étroit dans leur logement HLM à Cergy. Ils se mettent en recherche d'un trois pièces. Le niveau des loyers constatés en location privée les oriente finalement vers l'accession. Leur prospection pour l'achat est rapide. En cherchant sur Internet – Le Bon Coin – ils identifient deux appartements au prix compétitif : le F4 Belle Prairie vendu par l'organisme HLM et un F3 vendu par un autre bailleur social près de la base de loisirs de Cergy. Le couple ne visitera que ces deux logements. Les deux appartements sont au même prix mais l'espace et la qualité du logement de Belle Prairie l'emportent.

Les conditions de l'achat sont très avantageuses pour M et Mme Mabrouk. L'organisme HLM leur vend 142 000 euros leur T4 de 88 m². Mme Mabrouk économise toutefois 6 000 euros sur le prix de vente en renonçant à acheter une place dans le parking souterrain. Elle réserve par ailleurs 10 000 euros en plus du prix de vente pour faire des travaux. Mme Mabrouk « fait un apport » et fait un crédit sur 25 ans. Ce plan de financement aboutit à des mensualités de remboursement de 500 euros, l'équivalent du loyer du T2 qu'ils payaient précédemment en logement social.

Cinq ans après son achat, Mme Mabrouk reste « mitigée ». Si elle est toujours satisfaite des avantages de son logement, elle est revanche déçue de l'évolution de la résidence et du quartier. Comme les anciens copropriétaires, Mme Mabrouk insiste beaucoup sur l'évolution du peuplement de la copropriété – jugée négative – et sur les incivilités qui l'accompagnent. Sans établir un lien systématique de cause à effet entre ces incivilités et la présence de plus en plus importante de ménages « noirs » qui achètent, Mme Mabrouk interprète ces deux phénomènes comme des signes de paupérisation. Cette évolution visible du peuplement de la copropriété ébranle les fondements de son projet d'accession : pour elle, être propriétaire à Pontoise représentait un signe tangible d'appartenance aux « classes moyennes ».

Mme Mabrouk et son mari n'ont pas engagé de démarches concrètes pour poursuivre ailleurs leur trajectoire résidentielle. Néanmoins, le rapport qu'ils entretiennent avec leur logement est désormais empreint de ce désir de déménager. Dans cette perspective, la valeur marchande de leur bien a pris un large pas dans son appréciation sur sa valeur d'usage. Et en la matière, M. et Mme Mabrouk estiment avoir fait un « bon

investissement » grâce à la vente HLM. Comme d'autres habitants de Belle Prairie, Mme Mabrouk se renseigne régulièrement sur les prix auxquels se vendent les appartements dans son immeuble et dans Pontoise. Elle évalue dès lors le profit qu'elle pourra tirer de son appartement pour la suite de son parcours, en estimant à environ 50 000 € la plus-value à la revente et à environ 900 euros mensuels la marge qu'elle pourrait tirer d'une location par rapport à ses remboursements de crédit. Dans la perspective d'une revente, Mme Mabrouk est même prête désormais à acheter la place de parking à laquelle elle avait initialement renoncé.

2.1.5. Propriétaires, locataires du parc privé

Ce sont ceux qui sont devenus propriétaires occupants, alors qu'ils étaient auparavant locataires du parc privé (1 enquêté).

Madame Sandu : la vente HLM comme seule alternative d'accession

Mme Sandu est diplômée, mais le diplôme qu'elle a obtenu dans son pays d'origine n'a aucune valeur en France. Pour elle, la migration se traduit par un très fort déclassement professionnel. Alors qu'elle travaillait en Moldavie dans le secteur bancaire, elle devient femme de ménage en arrivant en France et exerce cette activité pendant neuf ans. Ce déclassement professionnel s'accompagne d'un déclassement social plus général car Mme Sandu se verra refuser son titre de séjour pendant près d'une décennie. Arrivée en France en 2014, elle n'obtient un premier titre de séjour d'un an qu'en 2022. Quant à son mari, bien qu'il réside officiellement en France depuis 2010 et qu'il travaille dans sa propre entreprise de bâtiment qu'il partage avec son frère, il n'a toujours pas accès à une carte de 10 ans. Il doit renouveler son titre de séjour tous les ans.

M. et Mme Sandu ont toujours travaillé et toujours payé des impôts depuis qu'ils sont en France. Ils ont deux filles. L'aînée est âgée de 20 ans et la plus petite, actuellement scolarisée à l'école élémentaire, est née en France. Mme Sandu est devenue propriétaire avant de pouvoir obtenir son premier titre de séjour.

Cette absence de droits a entretenu la précarité du ménage. Mme Sandu se souvient ainsi d'une période très dure économiquement pour sa famille. Ils vivaient précédemment à Osny, une autre commune de la ville nouvelle, dans un trois pièces en location privée, avec leurs deux filles et le père de Mme Sandu qui était malade d'un cancer. Bien que Mme Sandu et son mari travaillaient tous les deux, ils avaient du mal à boucler leurs fins de mois. Le logement constituait alors un problème central dans la vie de la famille, tant au niveau financier qu'au niveau du confort. Leur loyer s'élevait à 950 euros, auquel il fallait ajouter les charges, la nourriture et les médicaments pour le père. Le logement était en outre mal isolé, ce qui engendrait d'importantes dépenses sans pour autant réussir à se chauffer correctement.

Dès son arrivée en France pour rejoindre son mari avec leur première fille, Mme Sandu s'est tournée vers le logement social en déposant une demande. Ils habitaient alors dans le 78, à Juziers, entre les Mureaux et Mantes-la-Jolie. Chaque année, elle renouvelait son dossier et ses espoirs. Quand son père, malade, est venu habiter avec eux, elle pensait que cela allait renforcer ses chances, mais elle n'a jamais reçu aucune proposition.

C'est un concours de circonstances qui les a conduits à l'idée de devenir propriétaire, et ce principalement pour résoudre leurs problèmes de logement. Jusque-là, M. et Mme Sandu n'avaient pas envisagé l'accession à la propriété, ne pensant pas qu'une banque allait accepter de leur faire un crédit. C'est en se faisant suivre par un cardiologue de l'hôpital de Pontoise que Mme Sandu se voit offrir l'opportunité d'acheter l'appartement à Belle Prairie. Mme Sandu noue avec ce cardiologue une relation privilégiée car, au-delà du

suivi médical régulier qui les réunit, ils partagent aussi l'expérience de la migration et la maîtrise de la langue russe. Le médecin vit alors depuis trois ans à Belle Prairie et souhaite en partir pour acheter une maison. C'est ainsi qu'il propose à sa patiente d'acheter son quatre pièces et que celle-ci se projette pour la première fois dans la perspective d'être propriétaire. L'accès au crédit n'est toutefois pas facile. M. et Mme Sandu essuient deux refus avant d'obtenir auprès d'une troisième banque un prêt sur 20 ans à 2,4 %. Ces démarches leur prennent plus d'un an. Sans la relation privilégiée qu'ils entretenaient avec le vendeur, leur acquisition n'aurait probablement pas pu aboutir.

L'intérieur de l'appartement du cardiologue n'est pas du tout du goût de Mme Sandu. Néanmoins, la consultation des banques aide le couple à préciser ses marges de manœuvre sur le marché résidentiel. Ayant déjà chacun plus de 40 ans, le couple ne souhaite pas s'engager sur un crédit de plus de 20 ans et les banques leur fixe un budget maximum de 200 000 euros. Cela convient pour acheter l'appartement qui leur est proposé à 180 000 euros, mais ils ne peuvent guère envisager d'acheter d'autres types de bien avec ce montant sauf à s'éloigner de plusieurs dizaines de kilomètres. Le couple arbitre alors en faveur de la proximité et engage toutes les compétences en bâtiment de M. Sandu pour refaire entièrement leur intérieur à leur image.

M et Mme Sandu ont ainsi considérablement investi dans les travaux de leur appartement pour en faire un intérieur « super luxe ». Depuis leur achat en 2020, ils ont changé les sols, installé du parquet, repris entièrement l'électricité et les éclairages en installant des spots encastrés, refait les chambres, les toilettes et la salle de bain avec des placards intégrés que M. Sandu a lui-même fabriqués. La semaine suivant notre entretien, il devait s'attaquer à la cuisine et « changer tous les murs, le carrelage, la porte... ».

Cette possibilité d'investir dans son intérieur, c'est aussi pour M. et Mme Sandu, la récompense de l'accès à la propriété. Néanmoins, cette liberté a bien un coût que M. et Mme Sandu n'avaient pas entièrement anticipé. Leurs premiers calculs leur avaient montré qu'il n'y avait pas de grande différence dans leur budget mensuel entre l'achat de l'appartement à Belle Prairie et la location privée de leur précédent appartement de mauvaise qualité. Ils payaient auparavant chaque mois 950 euros de loyer et près de 300 euros d'électricité pour un trois pièces. Pour le quatre pièces qu'ils possèdent désormais, ils paient 900 euros de remboursement de crédit et 300 euros de charges de copropriété qui incluent l'eau et le chauffage. Ces calculs ont toutefois été perturbés car ils n'avaient intégré ni le montant de la taxe foncière ni les travaux de gros entretien que vote régulièrement la copropriété.

La situation du ménage semble par ailleurs encore fragile puisque le couple a contracté plusieurs crédits et que M. Sandu est contraint de s'absenter toute la semaine pour travailler à Lille, pour sa propre entreprise de bâtiment. Néanmoins, bien qu'elle reste encore fragile, cette résolution des difficultés de logement par l'accession à la propriété, conjuguée quelques mois plus tard à l'obtention du premier titre de séjour de Mme Sandu, permet tout de même à la famille de tourner la page des temps les plus difficiles et de se projeter plus sereinement dans l'avenir. Mme Sandu a arrêté de faire le ménage pour retravailler « avec son cerveau » en créant sa propre agence de services à domicile. Elle n'en est toutefois qu'aux prémices puisqu'elle n'a pour l'instant qu'une seule salariée.

Ainsi, même si cet appartement à Belle Prairie n'est pas le logement rêvé de la famille, celle-ci s'y projette tout de même à long terme. Pour Mme Sandu comme pour les autres ménages interrogés, le logement idéal prend la forme d'une maison. C'est d'ailleurs toujours dans « des maisons sur la terre » que M. et Mme Sandu ont habité en Moldavie. En France, ce rêve semble néanmoins de moins en moins atteignable même avec l'espoir de réaliser une petite plus-value à la revente de l'appartement. Mme Sandu s'informe des prix des appartements mis en vente dans son immeuble mais en dépit des travaux de rénovation intérieure que le couple a entrepris, les perspectives de profit sont trop maigres pour changer véritablement la position du ménage sur le marché de l'immobilier.

Face à cette absence d'alternative sérieuse, les avantages du quartier et de la résidence sont d'autant plus soulignés. Cependant, les épreuves passées semblent avoir laissé une grande amertume chez Mme Sandu. Du fait de s'être vue refuser son titre de séjour pendant près d'une décennie et de ne pouvoir bénéficier par conséquent d'aucune aide, Mme Sandu est habitée d'un profond sentiment d'injustice. Ces difficultés n'ont pas remis en cause le projet migratoire de la famille et son installation en France. Mme Sandu n'envisage aucunement de retourner en Moldavie. Cependant, elle nourrit un certain ressentiment vis-à-vis de son pays d'accueil et une colère beaucoup plus vive encore vis-à-vis des familles qui bénéficient des soutiens administratifs et financiers auxquels elle n'a pas eu accès.

2.1.6. Propriétaires, anciens propriétaires

Ce sont ceux qui ont acheté un logement dans une des résidences enquêtées (en tant que propriétaires occupants) alors qu'ils étaient préalablement déjà propriétaires (7 enquêtés).

Madame Sentier : l'accession refuge pour se rapprocher du centre-ville

Mme Sentier, ancienne cheffe d'entreprise, était précédemment propriétaire « d'une grande maison à la campagne » qui est devenue trop grande pour elle à la suite du décès de son mari et au départ de ses enfants. A cela s'ajoute un accident de la route qui conduit à ce qu'elle ne souhaite plus utiliser sa voiture. Elle souhaite se rapprocher du centre-ville. Cet emplacement est aussi pour elle un moyen d'être au cœur de ses loisirs (sorties, spectacle) et proche de la gare. Elle n'arrivait pas à trouver un appartement qui corresponde à la fois à ces désirs et à ces capacités financières. Un ami lui transmet l'annonce de l'appartement au sein de la copropriété Dupleix. Quand elle se rend à la première visite, elle ne sait pas que ce logement est dans une résidence du parc locatif social. Elle le découvre à ce moment-là. Elle est conquise par la terrasse de l'appartement. Elle dit : « je n'ai pas acheté un appartement, j'ai acheté une vue ».

Elle engage des travaux conséquents avant son entrée dans les lieux : « Mon appartement fait 100 m² et j'ai tout refait avant de rentrer dans les lieux. J'ai abattu un cloison, j'ai refait l'électricité, j'ai rajouté 20 prises de courant, j'ai refait la salle de bain, la cuisine, tous les sols, les volets électriques... j'ai fait tous les travaux avant de rentrer. Et j'ai tout fait en 1 mois. J'ai signé le 3 décembre et j'ai emménagé le 30 décembre. J'ai mis la pression aux artisans. Il y avait des jours où il y avait 13 ouvriers dans l'appartement ! » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

Madame Sentier va devenir présidente du conseil syndical dans lequel elle est fortement investi.

2.1.7. Propriétaires anciens

Ce sont ceux qui étaient déjà propriétaires dans les résidences avant la mise en vente de la part du bailleur. Ce cas concerne Pontoise uniquement et 5 enquêtés.

Monsieur Merlin : pionnier de la vente HLM

Monsieur Merlin, est venu habiter la résidence Belle Prairie en 1969 « au tout début ». La construction n'était pas terminée. : « il n'y avait que les deux tours ». Les bâtiments de quatre étages n'étaient pas encore sortis de terre. Comme tous les autres habitants d'alors, M. Merlin a emménagé dans son appartement en tant que locataire coopérateur selon les mécanismes qu'il décrit de la façon suivante : « C'était la location coopérative. On y entrait avec une action. On versait une somme qui était une action. Cela donnait droit à un logement et on avait un loyer fixe pour 40 ans ».

M. Merlin se souvient très bien des lois qui mettent fin à ce système au début des années 1970, puisqu'en conséquence, tous les coopérateurs de la résidence Belle Prairie se voient dans l'obligation de changer de statut résidentiel en 1974. D'après son témoignage, les locataires coopérateurs ont alors le choix entre trois options : acheter leur appartement et devenir copropriétaires, rester locataires en bénéficiant d'une option d'achat selon « certaines modalités » ou devenir locataires à part entière de l'organisme de logement social qui a désormais adopté le statut de société anonyme (SA). En 1974, la résidence gérée jusque-là par la coopérative HLM qui l'avait construite devient une copropriété à part entière. Cependant, l'organisme HLM devenu société anonyme HLM reste propriétaire d'une grande majorité des logements. M. Merlin est l'un des coopérateurs qui a souscrit dès 1974 à l'option d'achat « avec un crédit sur 15 ou 20 ans ». D'après ses souvenirs, ils ont été peu nombreux à faire ce choix sur les 319 ménages de la copropriété.

Quarante ans plus tard, en 2012, au moment où la vente HLM est autorisée, le nombre de logements locatifs sociaux domine toujours largement celui des logements détenus par des propriétaires particuliers. La SA HLM possède alors 205 logements, soient les deux tiers des 319 lots d'habitation que compte au total la copropriété. D'après Monsieur Merlin, la fin prématurée du système coopératif en 1974 n'a pas créé de rupture dans le peuplement de la résidence. Selon lui, après cette date, se sont déroulées de « nombreuses années sans nouvelles ventes ». Les copropriétaires comme les locataires HLM sont restés stables.

Accéder au logement à travers les mécanismes coopératifs de l'époque, c'était s'engager dans un statut résidentiel hybride entre la location et l'accession qui projetait d'emblée sur le long terme. La fin du statut coopératif en 1974 préserve cette vision sur le temps long puisque ceux qui deviennent propriétaires souscrivent à des prêts immobiliers et ceux qui louent voient leurs actions converties en avoirs sur leurs futurs loyers. Par ailleurs, souscrire au capital d'une coopérative HLM pour se loger induit un rapport à l'immeuble en construction que l'on ne trouve ni dans la promotion immobilière privée ni dans la location HLM classique. Qu'il ait souscrit à un contrat de location-attribution ou de location-accession, le coopérateur devenait associé de la coopérative. En ce sens, il faisait juridiquement partie de la maîtrise d'ouvrage de l'opération immobilière et pouvait même siéger au conseil d'administration de la coopérative. Cette dernière s'inscrivait en outre en dehors d'une logique de profit.

On retrouve bien dans les propos de M. Merlin une vision particulière du patrimoine qu'il a acquis et du soin qu'il souhaitait y apporter. Pour lui, c'est justement une vision qui n'a plus cours aujourd'hui, maintenant que le logement s'est marchandisé et que l'accession à la propriété est devenue un mode de spéculation comme un autre.

2.2. Les motifs de l'accession à la propriété en HLM : pourquoi acheter en HLM ?

Il existe différents motifs qui invitent les acquéreurs à acheter leur logement dans le cadre de la vente HLM. D'une part, on observe les motivations classiques de l'accession à la propriété, identiques à celles du parc libre (investissement dans la pierre, sécurisation et constitution d'un patrimoine à transmettre) et les mêmes systèmes de représentations (la propriété comme signe de distinction sociale). La vente HLM est alors une fenêtre d'opportunité pour acquérir le statut de propriétaire, notamment pour certains ménages occupants locataires du parc social. Mais la vente HLM constitue également une forme d'accession « refuge » pour des catégories d'acquéreurs exclus du marché libre ou en rupture biographique (séparation conjugale, baisse de revenus suite à la perte d'un emploi ou d'une maladie...). La vente HLM va ainsi être une opportunité d'acquisition pour des familles monoparentales et personnes seules, mais aussi pour des ménages de classe moyenne, voire supérieure, qui en raison de leur trajectoire biographique n'arrivent pas accéder à la propriété dans le parc libre, ou plus précisément n'arrivent pas à acheter un logement en

adéquation avec leurs désirs d'habiter (surface, localisation, prestations telles que les ascenseurs, terrasses, etc.). Enfin, dans de plus rares cas, la vente HLM est aussi une opportunité pour certains acquéreurs de devenir propriétaire bailleur.

2.2.1. L'accession à la propriété comme gage de sécurité et de transmission patrimoniale

Comme c'est le cas pour la majorité des Français¹⁰⁷, l'accession à la propriété représente pour la plupart des acquéreurs interrogés une forme d'aboutissement et de sécurisation de leurs parcours résidentiels, autant que la constitution d'un patrimoine économique. En effet, nos enquêtés affirment que la propriété permet d'abord de « ne pas jeter l'argent par les fenêtres en payant un loyer » et « d'être chez soi », notamment en ayant le droit de faire des travaux dans le logement. Puis, ils présentent cette étape comme un moyen d'investir dans la pierre afin d'avoir un bien à transmettre à leurs descendants. L'accession à la propriété permettrait ainsi de sécuriser les parcours résidentiels, soit parce qu'elle représente un capital économique que l'on peut revendre si besoin (« en cas de coup dur, je peux aussi revendre mon appartement »), soit parce qu'elle garantit une transmission aux générations suivantes (« Payer un loyer, c'est perdu, c'est-à-dire que je sais que je ne donne pas de l'argent à perte. C'est pour moi après le logement, et puis après pour mes enfants, mes petits-enfants »).

A Nancy, Mme Septembre a par exemple d'abord refusé la proposition de vente que lui a faite le bailleur en raison de sa situation financière, avant de faire l'acquisition de son logement grâce à une aide financière de ses parents. Quand elle revient sur ce que lui apporte son nouveau statut résidentiel, elle évoque sans détour ce double aspect « sécurisation » et « patrimoine » de la propriété :

« Ça change, je suis « chez moi », ça veut dire que si demain, j'ai quelque chose, j'ai un bien immobilier, j'ai... mon argent, au moins, il est pas sur un compte, il est mis dans les murs, je veux dire, j'ai... s'il m'arrive quelque chose plus tard, si je suis en... si un jour, on sait jamais, en vieillissant, j'ai besoin d'aller dans une maison de retraite ou quelque chose, je me dis au moins, ben soit je peux vendre l'appartement et puis après profiter d'une maison de retraite, ce qui est arrivé à ma maman, j'ai été obligée de lui vendre son appartement, et puis elle heureusement qu'elle avait un appartement parce que maintenant, elle est en maison de retraite et ça lui fait son revenu complémentaire pour payer la maison. Donc, ben j' imagine un peu la chose comme ça. Après, je peux très bien dire un jour aussi, voilà, je peux très bien le louer, voir autre chose ou acheter autre chose et puis louer celui-ci, il y a plusieurs solutions aussi ». Mme Septembre, propriétaire, ancienne locataire occupante.

Cette sécurisation est pour Madame Septembre, comme pour d'autres, d'autant plus importante qu'elle est aujourd'hui proche de la retraite. En prévision d'une baisse de revenu, la propriété est perçue comme un moyen d'avoir une meilleure maîtrise des dépenses liées au logement.

« Au moins j'ai quelque chose, un bien immobilier, étant donné que je vis seule, j'ai un bien immobilier au moins pour moi plus tard. J'approche de la retraite... moi, je vais bientôt arrêter de travailler, donc je me dis que pour ma retraite au moins, comme j'aurai une petite retraite, c'est sûr que j'ai déjà... je n'aurai déjà pas des gros loyers à sortir » (Mme Septembre, propriétaire, ancienne locataire occupante)

Dans ce cas, les motivations des acquéreurs en HLM relèvent d'éléments assez classiques de l'accession à la propriété : une logique d'investissement et patrimonial, le désir d'un bien « à soi », un besoin de sécurité

¹⁰⁷ Selon le baromètre Procivis-Harris Interactive de 2023 (en partenariat avec la Fondation Jean Jaurès), la part de Français non-propriétaires et pour qui l'accès à la propriété est une priorité est de 61%.

(notamment dans la perspective de la retraite), le fait de ne plus payer de loyer. Dès 1990, Pierre Bourdieu et Monique de Saint-Martin montraient que le patrimoine économique, à travers le développement de l'accession à la propriété, occupait une place croissante dans les stratégies de mobilité et de reproduction sociale des agents sociaux (Bourdieu, Saint-Martin, 1990). Comme tout autre capital, la propriété se transmet et participe aux logiques de reproductions sociales.

Dans cette perspective, beaucoup des acquéreurs rencontrés sont très attachés à la valorisation de leur logement et de la résidence dans laquelle il se situe. Pour eux, il s'agit de garantir la valeur du bien pour une potentielle revente ou pour la transmission patrimoniale à ses enfants. « Mon logement c'est mon héritage » affirme Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire à Nancy.

Ainsi, certains acquéreurs vont tout faire pour entretenir leur résidence, en opposition aux représentations parfois négatives qu'ils ont du parc locatif social. Ils sont ainsi particulièrement vigilants quant au respect des règles de copropriété, des parties communes et ils s'attachent à freiner certaines pratiques qui selon eux « font logement social ». C'est le cas par exemple de l'encombrement des espaces extérieurs, du linge aux fenêtres ou encore des chaussures, des ordures ménagères devant les portes ou bien des papiers par terre. Parallèlement à cette vigilance, certains acquéreurs vont même développer une véritable stratégie d'invisibilisation des stigmates du logement social via l'engagement de travaux de copropriété.

2.2.2. L'accession à la propriété comme signe de distinction

« La propriété, ça fait plus sérieux. » (Propriétaire, ancienne locataire occupante)

L'achat du logement représente pour beaucoup l'accès à un statut résidentiel plus valorisé, soit parce qu'ils ont toujours été locataires et qu'ils avaient le désir de devenir propriétaires (cf supra), soit parce que cet achat leur permet de renouer avec le statut de propriétaire qu'ils ont déjà connu.

Quand la vente HLM permet d'accéder à la propriété pour les anciens locataires, elle peut aussi être l'occasion de maintenir le statut de propriétaires pour ceux qui l'étaient déjà. Dans les deux cas, le statut de propriétaire est perçu plus positivement que celui de locataire du parc HLM. Dans les discours de ces propriétaires, on retrouve les représentations communes de la propriété (« ce sont des gens avec plus de revenus » / « ce sont des gens avec des comportements plus citoyens ») qu'ils ont tendance à opposer à des représentations négatives du parc locatif social et de ses occupants. Chez plusieurs d'entre eux, leurs discours présente l'idée que les propriétaires entretiendraient mieux leur logement et leur résidence que ne le font les locataires, et d'autant plus les locataires du parc social. Ces oppositions propriétaires / locataires/ et locataires HLM sont les mêmes que l'on retrouve dans certains discours politiques au niveau national¹⁰⁸ comme au niveau local et même chez certains bailleurs sociaux eux-mêmes.

Notons que chez plusieurs de nos enquêtés qui opposent les locataires/propriétaires, cette distinction se complète – en creux ou de façon plus ou moins assumée – d'une vision racisée des deux catégories de statut résidentiel. A Nancy, Mme Marion, propriétaire non primo-accédante, qualifie par exemple le peuplement du parc locatif social « de noirs faisant la nouba ». Pour certains, la catégorie « propriétaires » désigne donc davantage une population de ménages « franco-français » quand la catégorie « locataires » désigne une population majoritairement issue de l'immigration.

¹⁰⁸ En 2007, Nicolas Sarkozy veut par exemple permettre à 70 % des Français de devenir propriétaires de leur logement dans l'objectif de responsabiliser les ménages : « La propriété, c'est la garantie d'un bon entretien des parties communes d'un immeuble. C'est la garantie du civisme, des relations de voisinage pacifiées, d'occupants responsabilisés. » (Discours prononcé par Nicolas Sarkozy à Vandœuvre-Les-Nancy le 11 décembre 2007).

2.2.3. Acheter en HLM : une modalité d'accession « refuge » pour un achat « sous contraintes »

Dans d'autres cas, la vente HLM présente une opportunité d'achat pour des ménages qui n'arrivaient pas à acquérir un logement dans le marché libre en adéquation à la fois avec leurs revenus, leurs aspirations et leurs besoins. Ces ménages accèdent à la propriété en HLM par défaut, après avoir tenté sans succès d'acquérir un logement sur le marché classique.

A Nancy, Mme Sentier, était précédemment propriétaire d'une maison à la campagne. Une fois ce bien vendu, celle-ci expose les difficultés qu'elle a rencontrées avant de trouver un nouveau logement.

« J'ai vendu ma maison mais je n'avais encore rien trouvé au moment où j'ai vendu. Alors j'ai donc habité 4 mois à l'hôtel. Et je ne trouvais toujours pas. J'ai ensuite habité en location pendant un an et demi. Mes amis continuaient de m'aider à trouver un appartement à acheter et m'envoyait des annonces. » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

L'achat auprès d'un bailleur n'est pas son premier choix, mais dans une situation d'impasse résidentielle c'est son seul moyen de stabiliser sa trajectoire.

Pour Madame Sentier comme pour d'autres, la vente HLM se présente comme une accession refuge dans le sens où c'est le dispositif qui débloque leur situation résidentielle en leur permettant d'acheter pour la première fois ou de retrouver le statut de propriétaire qu'ils avaient perdu. Cet achat se fait toutefois souvent par défaut. Plusieurs des habitants rencontrés qui se trouvent dans cette catégorie affirme que c'est la lassitude de leur situation résidentielle incertaine qui les ont conduits à acheter un logement auprès d'un bailleur.

« J'aurais voulu un quartier plus haut de gamme à la base mais je trouvais des appartements très grands et les plus petits appartements dans les combles mais sans ascenseurs, et mon âge il me fallait un ascenseur » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

Dans le même esprit, à Nancy, M. et Mme Rose vivaient dans un appartement de 170 m². C'est la taille de cet appartement (trop grand), son emplacement en 2ème étage (le couple cherchait un dernier étage) et son éloignement par rapport aux commerces du centre-ville qui les ont motivés à déménager. À la suite de la vente de leur logement, ils multiplient les recherches pour acheter à nouveau. Ils sont accompagnés pour cela par plusieurs agents immobiliers. La recherche de leur nouveau logement va prendre plus de temps qu'ils ne l'avaient envisagé. Ils vont vivre pendant 14 mois dans un appartement meublé, avec leurs meubles en garde-meubles. *« On était dans quelque chose de très impersonnel. On n'en pouvait plus, on voulait récupérer nos meubles, on voulait récupérer nos choses et voilà. Moi, j'aurais préféré... Je ne voulais pas venir ici. C'est mon mari qui a beaucoup insisté pour qu'on vienne. (...) On était désespérés ».*

La vente HLM leur a permis de mettre fin à cette situation transitoire et de retrouver leur statut de propriétaire, même si spontanément, ils n'auraient pas envisagé d'acheter dans le parc social.

2.2.4. Acheter en HLM : une opportunité

La vente HLM est pour d'autres acquéreurs une opportunité.

Parmi nos enquêtés, c'est d'abord le cas de ceux qui se lancent dans l'achat suite à des ruptures biographiques : séparation conjugale, décès du conjoint, nouvelle mise en couple. Doté d'un certain pouvoir d'achat, mais pas suffisant pour investir dans le parc privé, la vente HLM se présente comme l'occasion de devenir propriétaires en bénéficiant de prix jugés plus abordables.

A Nancy, c'est le cas de Mme Marion. Suite à un divorce, elle retrouve un compagnon quelques années plus tard. Tous deux issues des classes moyennes, voire supérieures (Monsieur est médecin), leurs trajectoires résidentielles et leurs capacités financières pour l'acquisition d'un logement sont toutefois marquées et affaiblies par leurs divorces respectifs.

« Avec nos deux divorces, avant la mort de maman, on n'avait pas de capital pour acheter. Nos divorces nous ont coûté cher à tous les deux. Ça nous a marqués à vie nos divorces. Mon mari et moi, on est des éclopés, on a tous les deux eu un divorce difficile ». (Madame Marion, propriétaire, ancienne propriétaire)

Ayant tous deux été respectivement propriétaires au cours de leur vie, à leur mise en couple, ils se logent rapidement au sein du parc locatif social : *« mon mari avait une connaissance qui travaillait chez le bailleur, sinon on n'aurait pas pensé à venir vivre en HLM »*. Si devenir propriétaires faisait partie de leurs projets, l'accession via le marché classique s'est révélée être impossible. Le couple a effectivement longtemps essayé de trouver un logement sur le marché privé. Mais leur projet a vite été abandonné au regard des prix pratiqués : *« on se retrouvait face à des prix qui crèvent le plafond »*. A contrario, la vente HLM est devenue l'occasion d'acquérir un bien à un tarif plus attractif.

La perception selon laquelle la vente HLM constitue une opportunité d'acheter un bien à un prix inférieur se retrouve aussi chez des ménages plus modestes, qui n'avaient jusqu'alors pas forcément le projet d'acheter. C'est par exemple le cas à Cergy de M. Violet. S'il a longtemps refusé d'acheter son propre logement, il cède quand, suite à plusieurs relances, le bailleur lui propose un prix d'achat qu'il juge particulièrement attractif. Il faut dire qu'entre la première offre que lui a faite le bailleur, et celle qu'il a acceptée, le prix de vente a été réduit d'un tiers.

Ces ménages n'ont généralement pas cherché à acheter dans le privé. L'achat en logement social n'était pas une alternative mais une possibilité unique. Un achat dans le neuf et au sein du parc privé n'était en effet pas à la portée de la plupart des ménages interrogés dans cette copropriété. Ces derniers ne se sont ainsi semble-t-il tout bonnement pas projetés dans autre chose qu'un achat dans le logement social. Ainsi, dès lors qu'il n'y avait pas d'alternative, le fait d'avoir acheté son logement en HLM ne constitue pas un sujet pour ces locataires. Au contraire, certains acquéreurs sont reconnaissants envers le bailleur social qui leur a ouvert cette possibilité d'accession abordable en mettant en vente son patrimoine.

Madame Mansouri indique par exemple que sans la vente HLM, elle n'aurait pas pu faire l'acquisition d'un logement, notamment du fait de son statut de famille monoparentale.

« S'il n'y avait pas le bailleur social, moi, je n'aurais pas acheté, carrément, non. Tant que j'étais toute seule, je n'aurais pas pu acheter. Alors l'idée saugrenue de on est à deux, on a un revenu, on achète. Ouais, mais ça veut dire que quand on est seul, on n'a plus de vie. Et le bailleur social ouvre quand même cette possibilité [...] Donc le bailleur social, franchement, ça devrait être même, mis en avant. En tout cas, ce que je dirais, c'est qu'aujourd'hui ça permet à des personnes, puisqu'on est quand même beaucoup de familles monoparentales, de pouvoir accéder à la propriété ». (Mme Mansouri, Propriétaire, Locataire HLM de l'organisme)

2.2.5. Acheter en HLM en l'ignorant au départ

La vente HLM est enfin pour certains de nos enquêtés une surprise dans le sens où ils méconnaissaient que le bien appartenait jusqu'alors à un bailleur social. Il faut dire que l'existence de la vente HLM est encore mal connue par beaucoup de ménages, d'autant plus s'ils n'occupent pas le parc social¹⁰⁹.

A Nancy par exemple, plusieurs des personnes interrogées affirment avoir découvert très tardivement dans le processus de vente qu'ils achetaient dans une copropriété mixte. Une propriétaire dira même l'avoir compris au moment de la signature de la promesse de vente, ce qui implique que l'appartenance au parc social n'a pas été mentionnée au moment de la visite du logement. On peut dès lors penser que les interlocuteurs (bailleur et prestataire de vente) ont eux-mêmes invisibilisé l'appartenance initiale au parc social dans les premières étapes de la vente, vis-à-vis de certains ménages extérieurs.

« Je ne savais pas que c'était un logement social. Je l'ai su au moment de la signature de la promesse. J'ai appris, que j'aurai que 4000 euros de notaire, puisque c'est un logement social, j'ai découvert ça. Ça ne me donnait pas l'impression d'un logement social... Enfin, les logements sociaux, je voyais ça plus comme des bâtiments HLM... » (Mme Prairie, propriétaire, ancienne propriétaire).

La copropriété mixte de Nancy représente ici un cas particulier. Cette résidence, localisée en centre-ville, est considérée comme « un bijou de famille » par le bailleur social. Dite « de standing » par les acteurs interrogés (bailleur, syndic et occupants), elle était initialement constituée de logements à loyers intermédiaires (PLI), avec une sur-représentation de locataires dépassant les plafonds de revenus HLM et payant de ce fait un surloyer. Les pratiques d'attribution et le peuplement initial de la résidence sont alors mis en avant par les acquéreurs pour distinguer leur résidence du reste du parc HLM. Il s'agit pour eux de rappeler que même avant la mise en vente, la résidence était occupée par « des gens bien ».

« Je n'ai pas du tout le sentiment d'avoir acheté dans du patrimoine HLM. C'est lié à deux choses : d'abord on est dans un beau quartier, on est très bien localisés. Et je suis persuadée que [le bailleur] sélectionnait ses locataires qui pouvaient rentrer dans la résidence. D'ailleurs, [une locataire] dit qu'à l'époque, c'était que des gens bien, que des professions libérales » (Mme Sentier, propriétaire, ancienne propriétaire)

On peut faire l'hypothèse que plusieurs d'entre eux auraient écarté la possibilité d'acheter le logement s'ils avaient su avant de faire une proposition d'achat qu'il était situé dans une copropriété mixte.

On peut raccrocher à cette catégorie de ménages qui ne savaient pas que les résidences étaient précédemment des HLM, ceux qui ont acheté le logement d'un particulier (revente du logement par l'acquéreur). Ces ménages n'évoquent pas spontanément la vente HLM. Ils ont fait l'acquisition de leur logement sans avoir à faire au bailleur social.

2.2.6. Acheter en HLM comme un placement immobilier

Une dernière catégorie regroupe le cas de ceux qui ont acheté le bien et qui l'envisagent aujourd'hui comme un placement immobilier dans la mesure où ils le louent sur le marché privé.

¹⁰⁹ A ce sujet, un acquéreur ancien propriétaire d'une maison, explique que c'est via un ami, élu municipal, qu'il a appris que les organismes d'HLM pouvaient mettre en vente des logements. Il était dans une démarche de recherche d'appartement mais ne ciblait pas ses recherches sur les appartements issus de la vente HLM du fait d'une méconnaissance du dispositif : « Et le logement était vacant apparemment depuis deux ans. Il ne trouvait pas preneur parce que c'est peu connu. Moi c'est un copain (ex-élu municipal) qui... m'a dit mais regarde les bailleurs sociaux, parce que, et c'est pour ça que je pense que ce logement a été, est resté vacant un couple d'années. C'est que les gens ne pensent pas forcément à regarder le parc. »

Un rapport du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) indiquait dès 2014 que 20 % des ménages acquéreurs de logements HLM les remettaient immédiatement en location après leur achat. *« Même si elle n'est pas majoritaire, la place de ces propriétaires bailleurs dans la vente HLM, qui constitue manifestement un impensé de cette politique, interroge. La vente HLM permet-elle le développement de carrières d'investisseurs immobiliers, en opposition avec les objectifs qui ont motivé la mise en œuvre et la généralisation de ce dispositif ? »* (Boulai, Fol, Gimat, 2023).

Sur nos terrains, la vente HLM a en effet constitué pour quelques acquéreurs *« une opportunité d'expérimenter de façon sécurisée l'investissement immobilier »* (Boulai, Fol, Gimat, 2023). Ce cas se trouve à Cergy et à Angers. Les habitants reprochent à ces locations d'être destinées aux étudiants et donc, de générer du bruit. A Cergy, un logement acheté est aujourd'hui utilisé comme location saisonnière avec la plateforme en ligne Airbnb.

En définitive, les acquéreurs de la vente HLM ont les mêmes motivations à l'achat que les acquéreurs du parc privé : se sentir « chez soi » et pouvoir faire des travaux dans son logement, se sécuriser notamment dans la perspective de la retraite en investissant dans la pierre, ne plus payer de loyer à un bailleur et se constituer un capital économique, posséder un bien afin de pouvoir le transmettre à ses enfants. La vente HLM représente dès lors une opportunité d'achat pour les ménages décrite par les bailleurs sociaux comme les plus « stables » (voir supra) des locataires du parc social (minimum de revenus, existence d'un apport, etc.). Ce sont aussi ceux qui sont potentiellement le moins isolés (projet de transmission aux enfants, projet matrimonial, etc.).

La vente HLM représente également une opportunité d'achat pour des ménages modestes extérieurs au parc social, mais aussi pour des ménages de classe moyenne, voire des classes supérieures, qui à la suite de rupture biographique (divorce, décès du conjoint, perte d'un emploi, maladie entraînant un chômage longue durée...) peinent à acquérir dans le parc libre. Ces ménages ont souvent déjà été propriétaires, particulièrement dans les territoires non franciliens, et bénéficient d'un apport du fait de la revente de leur ancien bien, une maison le plus souvent. Cet apport est suffisant pour leur permettre d'accéder en HLM, alors que sur le marché libre, ils ne trouveraient pas de biens correspondant à leurs aspirations et en adéquation avec leurs ressources (en termes de surface, d'espaces extérieures ou de localisation).

Au regard de notre échantillon d'entretiens sur l'ensemble de nos terrains, on peut faire l'hypothèse que parmi les acquéreurs de la vente HLM, il existe une sur-représentation de ménages monoparentaux, et plus particulièrement de familles monoparentales composées d'une femme avec enfant(s), et des personnes seules, en comparaison avec les acquéreurs du marché libre. La vente HLM est alors pour ces ménages une accession refuge, dans la mesure où ils sont exclus des modalités d'accès classique et des dynamiques du marché libre. Mais si cette accession joue le rôle de refuge, elle est aussi une accession « sous contraintes fortes » pour des ménages qui auraient souhaité pouvoir acquérir ailleurs.

Enfin, dans de plus rares cas, la vente HLM est une opportunité de devenir propriétaire bailleur alors que de la même manière cette trajectoire était moins, voire pas, envisageable dans le parc privé.

3. LE SENS DE LA VENTE HLM AU REGARD DES TRAJECTOIRES ET DES POSITIONS SOCIALES

3.1. Une accession majoritairement vécue comme un déclassement pour les anciens propriétaires et les plus socialement dotés

3.1.1. Le déclassement : « Je ne me voyais pas finir ma vie dans un HLM »

Lorsque les propriétaires n'ont pas eu un parcours résidentiel au sein du parc locatif social et ont déjà connu le statut de propriétaire avant cette acquisition, ils expriment majoritairement un sentiment de déclassement. La vente HLM a constitué pour eux une « accession refuge », le plus souvent après un divorce, le décès d'un conjoint ou des difficultés financières. Elle est ainsi une accession « sous contraintes fortes de pouvoir d'achat ».

Les acquéreurs rencontrés à Nancy viennent majoritairement de l'extérieur, et pour plusieurs d'entre eux étaient ou ont déjà été propriétaires avant d'acheter ce logement. Pour ces propriétaires, le fait d'acheter un logement dans une résidence appartenant initialement à un bailleur social semble constituer un problème. Certains d'entre eux expriment un fort sentiment de déclassement au point de ne pas convier leurs amis chez eux.

« Moi, je ne me voyais pas finir ma vie dans un HLM, alors qu'on était dans quelque chose de très standing avant. [...] Quand on a visité, il y avait encore le carré en verre avec le truc rouge [logo du bailleur social]. Maintenant ils l'ont enlevé. Mais quand on a acheté, j'ai dit : « Écoutez, quand je vois ça, j'ai des difficultés à entrer dans l'immeuble ». Alors, je ne sais pas si c'est venu de ce que j'ai dit mais un mois après nos premières visites, ça n'y était plus. Alors, là déjà ça m'a soulagée. Alors, vous allez dire que c'est peut-être de la fierté mal placée, mais on a quelques amis qui ne sont encore pas venus chez nous. Alors, c'était bien qu'il y a eu les confinements, la covid, comme ça on a les excuses qu'on... qu'on n'invite pas à cause de ça. » (Propriétaire, ancien propriétaire)

Ces propriétaires ont le plus souvent une représentation négative et stéréotypée du logement social. Le logement social, c'est pour eux « des jeunes qui trainent », « des cas sociaux », « des matériaux bas de gamme », « des grands ensembles », « des mauvaises odeurs », « du manque de civisme », « des gens bizarres ». Plusieurs d'entre eux utilisent le vocable « les HLM » pour désigner là où ils ne désirent pas habiter ou pour caractériser ce que n'est pas ou ne doit pas être leur résidence.

« Quand je vais chez ma sœur, elle est sur Champ-le-Bœuf [quartier d'habitat social], mais écoutez, moi, ça me rend malade de rentrer dans les ascenseurs. Ça sent mauvais, c'est... je... Alors, vous voyez, moi, je suis restée avec ça, HLM. HLM pour moi, c'est ça. Le logement social c'est là où... où il y a un... il y a beaucoup de... beaucoup de personnes et puis, et puis des gens qui n'ont pas forcément tous du... le même civisme. Donc, moi, si vous voulez, quand j'ai vu logement social, pour moi, c'est ça... c'était un peu ce que ma sœur vivait ».

Ces propriétaires cumulent une perception négative du logement social et une perception de la propriété comme signe de distinction. Leur achat au sein d'une copropriété mixte constitue dès lors pour eux un risque d'être assimilés aux locataires du parc social dont ils cherchent à se distinguer.

En termes de caractéristiques sociales, les habitants qui se situent dans cette catégorie sont certes des anciens propriétaires, mais ce sont aussi les habitants rencontrés les plus socialement dotés. S'ils

acceptent malgré tout d'acheter dans le logement social, c'est soit parce que leur situation résidentielle est urgente, soit parce que l'emplacement géographique de la résidence comporte des atouts qui les aide à surpasser son côté social.

3.1.2. L'achat en HLM à la condition d'invisibiliser les stigmates du logement social

Chez certains propriétaires exprimant un sentiment de déclassement, on observe dès lors la mise en place de stratégies d'invisibilisation du logement social. Il s'agit pour ces copropriétaires de tenter d'effacer les stigmates du logement social et de valoriser leur résidence en la distinguant des représentations communes du logement social.

« On n'est pas du tout dans l'image du logement social qu'on peut avoir. Je peux vous dire que je n'aurais jamais acheté dans certains quartiers d'habitat social, mais ici, c'est différent ».

A Nancy, Madame Sentier, ancienne chef d'entreprise, auparavant propriétaire d'une maison individuelle à la campagne, a acheté son logement au sein de la copropriété mixte après son divorce. Elle se saisit de son rôle de présidente du conseil syndical afin d'impulser une série de travaux ayant pour objectif d'invisibiliser l'appartenance au parc social de sa résidence. Il s'agit notamment de modifier les matériaux et la couleur des peintures dans les parties communes, dans l'optique de rendre la résidence plus « standing ». Elle est suivie par une partie des copropriétaires, appartenant comme elles à la catégorie des propriétaires venant de l'extérieur et appartenant à la classe moyenne, voire la classe moyenne supérieure, mais ayant connu une rupture biographique. Ils constituent un groupe particulièrement motivé par ces projets de travaux d'embellissement, qu'on pourrait qualifier de « travaux de distinction » pour lesquels ils sont prêts à engager personnellement des sommes financières importantes. A l'inverse, les copropriétaires plus modestes subissent cette stratégie d'invisibilisation portée par ce groupe, parce qu'ils ont moins de moyens financiers, mais aussi parce qu'ils perçoivent moins l'intérêt de ces travaux d'embellissement.

« Faire les travaux de toiture, oui je comprends que c'est nécessaire. Mais là on dirait qu'ils veulent mettre du marbre dans les couloirs. A un moment donné, on ne peut pas suivre ! »

Ces différences de positionnement vis-à-vis des projets de travaux de copropriété, liées au positionnement résidentiel antérieur des acquéreurs, sont porteuses de relations conflictuelles entre les copropriétaires (voir infra).

La stratégie d'invisibilisation passe également par les modalités d'organisation des Assemblées Générales de cette copropriété. Le syndic indique ainsi : « Pour leur assemblée générale, ils ont souhaité réserver à l'hôtel Mercure avec boissons et compagnie, 400 euros de location de salle dans des salons de réception... En général, les AG de copropriétés mixtes auxquelles on participe, c'est plutôt dans des salles communales. Mais eux, ils aiment bien faire standing. Ça correspond à leurs modes de vie et ils se voient assez mal dans une salle sociale ».

La stratégie d'invisibilisation passe enfin par un surinvestissement des copropriétaires vis-à-vis du respect des règles de la copropriété, et au-delà du règlement écrit, du respect d'un certain nombre de règles tacites qui garantissent selon eux une image positive de leur résidence. Le syndic précise par exemple : « si quelqu'un laisse une poubelle devant sa porte, c'est un crime de lèse-majesté dans cette résidence ».

3.2. La vente comme déclassement : le cas spécifique des anciens propriétaires de Pontoise

Les anciens propriétaires de la copropriété Belle Prairie craignent que l'arrivée des nouveaux propriétaires modestes ait un impact négatif sur l'évolution du peuplement de la copropriété. Monsieur Merlin exprime par exemple de fortes craintes vis-à-vis de l'évolution de la copropriété au regard de la faiblesse des capacités financières des acquéreurs. Son discours exprime en creux le risque que la vente HLM produise à terme des copropriétés dégradées¹¹⁰.

« Les gens qui achètent, vous le comprendrez facilement, sont financièrement exsangues. Ils achètent avec des prêts à taux zéro... Ils ont d'énormes difficultés financières, qu'on retrouve après au niveau des difficultés pour les paiements des charges. Et ce sera comme ça de plus en plus, car les gens qui achètent... il y a des difficultés financières pour tout le monde et y compris pour eux. (...) On a sans arrêt des problèmes d'évacuation de tuyauterie, il y a des gros travaux, on a fait l'isolation, on a fait les toitures, mais il y a d'autres choses à faire. Mais plus ça va, plus la copropriété se remplit avec ces nouveaux copropriétaires, exsangues sur le plan financier, qui ne sont pas prêts à voter et engager des travaux importants. Nous ne sommes pas très optimistes sur la vie future de notre résidence, parce que les gens n'auront pas, au vu de maintenant, l'argent pour financer l'entretien des huit bâtiments. Voilà où nous en sommes. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical)

3.3. Une anticipation de la copropriété différenciée

3.3.1. L'apprentissage de la propriété

Pour ces acquéreurs anciens locataires à qui la vente HLM a permis d'accéder à la propriété pour la première fois, ce changement de statut résidentiel implique un apprentissage et la découverte de nouvelles règles. Ils peuvent exprimer un sentiment d'incompétence face à ce nouveau statut. L'acquisition du logement a « un coût d'entrée » supplémentaire pour ces ménages en comparaison avec les ménages ayant déjà la connaissance du statut de propriétaire.

A Cergy, M. Violet est devenu propriétaire par opportunité. S'il a été séduit par le prix de vente attractif que lui a proposé le bailleur et les fonctions sécuritaires de la propriété, il reconnaît qu'il ne connaissait en revanche pas grand-chose du fonctionnement d'une copropriété et qu'il a dû l'apprendre sur le tard.

« C'était clairement... ben, je ne me rendais pas compte de tout ce qui pouvait y avoir autour. On m'avait parlé des impôts fonciers donc, ça, je m'étais renseigné, j'avais calculé, etc., j'avais les idées des charges de copropriété, mais tout ce qui pouvait y avoir autour, étant donné que nous, en fait, on est dans un système mixte où on est moitié propriétaire, moitié locataire au final. Voilà, je me suis rendu compte de tout ce qui avait autour d'un achat qui... pour lesquels j'avais aucune idée avant ».

M. Hamad, en tant que nouveau propriétaire, se met des barrières, ne se sentant ni compétent, ni légitime. Ayant emménagé depuis peu au moment de l'entretien, il n'a encore participé à aucune AG. Son discours

¹¹⁰ A ce sujet, le rapport de l'ANCOLS 2019 sur la vente HLM constatait que les copropriétés dégradées issues de la vente HLM sont, dans l'ensemble, rares. Malgré tout, lorsqu'elles existent, elles sont davantage constatées en zones détendues et lorsque le bailleur n'est plus majoritaire au sein de l'ensemble : « 5 ans après la création de la copropriété : 98% des organismes jugent que l'état de la copropriété est satisfaisant ou plutôt satisfaisant lorsqu'ils y sont majoritaires ; 90% des organismes jugent que l'état de la copropriété est satisfaisant ou plutôt satisfaisant lorsqu'ils y sont minoritaires. Malgré tout, 10% des bailleurs estiment que l'état des copropriétés est plutôt peu satisfaisant lorsqu'ils y sont minoritaires, une proportion qui, en zone détendue, atteint même 35% des bailleurs. (Étude de la vente à l'unité de logements des organismes de logement social, La vente de logements sociaux aux personnes physiques : état des lieux, pratiques des organismes et freins à son développement, ANCOLS, 2019).

révèle qu'il s'agira bien là d'une « découverte » et qu'il n'a pas été sensibilisé ni par l'organisme, ni par le syndic.

« J'ai reçu un document il n'y a pas longtemps, c'est-à-dire il y a deux jours, je crois. Je ne l'ai pas encore lu. Pour des décisions, c'est une Assemblée Générale ou je ne sais pas quoi, il y a des décisions à prendre, où j'ai un vote en tant que propriétaire. Donc après, c'est la première fois que j'ai ça donc je sais pas du tout comment ça va se passer, comment c'est à l'intérieur ou autre, je n'ai pas encore lu le document. Il y a visiblement des trucs à signer. Donc c'est une première pour moi. C'est une découverte et on verra ce que ça donne » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupants)

A propos de la possibilité de faire partie du conseil syndical, il répond :

« Je suis complètement néophyte, je n'aurais pas été à l'aise et puis je ne saurais pas de quoi discuter ou quoi que ce soit. Ce n'est pas ma place. C'est pour ça que je n'ai pas donné suite. » (M. Hamad, propriétaire, fils d'occupants)

Cette attitude n'est pas spécifique à cette copropriété. Le syndic indique en effet : *« ça fait un petit peu peur, ils ne savent pas trop ce que c'est après quand c'est tout neuf pour eux. Peut-être qu'avec le temps ça peut venir »* (Deux Terres, gestionnaire copropriété).

Cette méconnaissance du fonctionnement de la copropriété par les locataires devenus propriétaires est d'ailleurs soulignée par les bailleurs qui témoignent du fait que certains anciens locataires n'intègrent pas d'emblée leur statut de propriétaire. Ils vont alors avoir tendance à continuer d'appeler le bailleur social en cas, par exemple, de fuite dans leur logement. Parmi nos enquêtés, plusieurs anciens locataires du parc HLM semblent ainsi conserver le vocabulaire du locataire en évoquant par exemple les deux loyers à payer au moment de l'achat (le loyer de son logement HLM + la mensualité d'emprunt). Cette tendance est renforcée lorsque les propriétaires ont acheté le logement dont ils étaient locataires depuis des années. Il faut alors apprendre pour ces anciens locataires à ne plus se référer au bailleur en cas de problème, alors même que c'est une habitude ancrée.

Notons, que bien que les bailleurs connaissent la difficulté des anciens locataires à s'approprier leurs nouvelles places résidentielles, tous les habitants rencontrés précisent qu'ils n'ont eu aucun accompagnement de la part des bailleurs et des responsables de vente sur ces questions-là. S'ils ont été accompagnés, c'est uniquement dans la réalisation des démarches administratives en vue de monter un dossier de crédit, mais rien sur les droits, devoirs et le fonctionnement d'une copropriété.

3.3.2. L'apprentissage de la copropriété pour les anciens propriétaires de maisons individuelles

Les ménages acquéreurs qui avaient déjà été propriétaires de maisons individuelles font également l'apprentissage du fonctionnement de la copropriété (les charges communes, le règlement de copropriété, le fonctionnement des instances, etc.). Ce sont le plus souvent les ménages pour qui la vente HLM a constitué une « accession refuge » à la suite d'une rupture biographique. Cet apprentissage de la vie en copropriété collective peut parfois se révéler douloureux.

« J'ai été propriétaire toute ma vie. Avant d'habiter ici, je n'avais jamais habité en ville et je n'avais jamais vécu en copropriété. Et j'ai très vite déchanté. Quand on a emménagé avec mes enfants, on a acheté un petit barbecue électrique pour pouvoir profiter de la petite terrasse extérieure. Mais en fait, on n'a pas le droit de faire des barbecues. C'est écrit dans le règlement de copropriété mais moi je ne savais pas, je ne l'avais pas lu. Franchement qui lit ça en entier ? Donc voilà, j'ai très vite

compris qu'on ne pouvait pas faire ce qu'on voulait. Moi je ne savais pas ce que c'était de vivre en copropriété. » (Propriétaire, ancienne propriétaire d'un logement individuel)

Dans les deux cas (découverte de la propriété après un parcours dans le parc social ou découverte de la copropriété en n'ayant connu que la propriété individuelle auparavant), les discours des propriétaires rencontrés révèlent un besoin de préparation à ce changement de statut.

4. LE SENS DE LA VENTE AU REGARD DES PROCESS DE VENTE

La perception de la vente par les acquéreurs est conditionnée par la préparation de celle-ci par le bailleur social (ou par le prestataire en charge du processus de vente des logements).

Les locataires décrivent une forme d'injonction à l'achat. Cette « pression à l'achat » sur les locataires HLM est cependant ressentie différemment selon les terrains. A Cergy, plusieurs locataires devenus propriétaires ont eu le sentiment d'être « poussés à l'achat », avec des relances multiples perçues comme insistantes.

« Ce n'est pas qu'ils ont été menaçants, mais le discours qu'ils ont tenu... A un moment donné, ils nous ont dit « oui, dans 5 ans il faut que ce soit que de la propriété ». En gros, vous avez 5 ans pour vous décider, si vous ne partez pas... en gros ce n'est pas on vous met à la porte, mais on vous trouve un autre endroit » (Mme Ryad, Locataire HLM).

A Pontoise, une habitante indique ainsi que « le bailleur met le couteau sous la gorge des locataires ». Le bailleur a notamment identifié les situations de sous-occupation, via des enquêtes sociales, afin de proposer des logements plus petits aux locataires concernés et de mettre en vente les logements libérés. Des locataires racontent avoir reçu un courrier leur demandant de quitter les lieux dans les 6 mois en raison de leur situation de sous-occupation. Ces locataires (un couple de personnes âgées) ont dans un premier temps réussi à rester dans leur logement en raison de l'adaptation du logement à l'invalidité du monsieur. Cette injonction a toutefois provoqué chez eux un sentiment d'insécurité qui les a conduits à envisager l'achat dans un second temps.

4.1. L'accompagnement des acquéreurs : un décalage entre le discours des bailleurs et les pratiques observées

A entendre les ménages interrogés, l'accompagnement des acquéreurs semble globalement inexistant sur nos terrains de recherche. Or, les bailleurs sociaux, de manière différente sur les trois terrains, présentent un discours sur leurs pratiques d'accompagnement des acquéreurs, principalement tournées vers les locataires initiaux.

4.1.1. L'accompagnement des acquéreurs présentés par le bailleur

A Angers par exemple, tel que présenté par le bailleur, les acquéreurs sont suivis tout au long du processus de vente. En premier lieu, une réunion collective sur l'immeuble est organisée, ou un courrier est envoyé. Si les réunions collectives peuvent avoir vocation à rassurer les locataires inquiets, leur premier objectif est d'enclencher la commercialisation. Ainsi, y sont présentés le principe de la vente HLM, son fonctionnement, la réglementation ainsi que les étapes d'acquisition. Lors de ces réunions, les commerciaux sont souvent accompagnés par une filiale d'Action Logement qui fait du portage. Il s'agit de présenter aux locataires le service – gratuit – proposé.

L'un des enjeux de la réunion consiste aussi à présenter les avantages de la propriété. Pour les locataires qui manifesteraient à cette occasion leur volonté d'acquérir leur logement, les collaborateurs ont pour mission de rencontrer celles et ceux qui le souhaitent à leur domicile « pour faire un point avec eux sur la vente et en tout cas étudier avec eux la faisabilité du projet ». *« C'est tout l'enjeu aussi du rendez-vous avec eux, pour leur expliquer quels sont les intérêts pour eux de devenir propriétaires aujourd'hui, même quand ils ont passé la quarantaine ou la cinquantaine »* assure une responsable des ventes.

Il s'agit également pour le bailleur de préparer les locataires au statut de propriétaires et notamment leur indiquer qu'une fois propriétaires ils ne sont plus « chouchoutés » par le bailleur social : *« On les chouchoute beaucoup les locataires HLM, parce que dès qu'ils ont un petit problème, ils lèvent la main et on intervient chez eux, même pour une fuite d'eau. Donc ça fait partie des choses où nous aussi on leur explique que devenir propriétaire c'est aussi savoir se prendre en main »* précise une responsable des ventes.

Ensuite, le bailleur indique que les acquéreurs sont accompagnés dans leurs démarches : *« en soutien pour relancer les clients dans les démarches, pour pas qu'ils soient perdus, parce que c'est d'autant plus vrai pour les locataires occupants qui n'avaient pas forcément émis le souhait de passer à une acquisition tout de suite, voilà on leur balance tout un tas d'infos avec des démarches à faire et un délai imparti pour faire toutes ces démarches, et ils se disent « qu'est-ce que je fais avec tout ça ? » Donc le but c'est de les accompagner, toujours dans cette démarche de qualité et de satisfaction client, nous on ne se voit pas être dans une vente ordinaire, où le client il signe et puis on s'en va quoi »* (responsable des ventes).

Toujours à Angers, une même personne suit l'ensemble des ventes d'un immeuble (animation de la réunion publique, réalisation d'entretiens individuels, signature des compromis). Tel que présenté par le responsable des ventes, suivre la copropriété dans la durée est une préoccupation constante, les conditions de la vente influant sur la gestion par la suite : *« c'est ce que je dis à mes collègues, on n'est pas des vendeurs en one shot. Derrière on continue à rester propriétaires de l'ensemble immobilier, on gère la copropriété derrière, donc si vous faites une vente qui se passe mal, ça va être les relations avec la copropriété qui vont mal se passer derrière »* (responsable des ventes).

Une fois les logements vendus, le bailleur propose un accompagnement individuel afin d'exposer le fonctionnement de la copropriété et notamment les régularisations de charges. Ces possibilités de rendez-vous sont évoquées lors des AG. Le bailleur fournit également aux nouveaux copropriétaires un *« document avec les basiques de la copro, le guide du nouveau copropriétaire, parce que la copropriété, ça reste compliqué »* (responsable gestion). Tel que présenté par les représentants du bailleurs, l'accompagnement dont bénéficient les acquéreurs semble donc resserré.

4.1.2. L'accompagnement : le point de vue des acquéreurs

Dans les faits, interrogés sur le déroulé du processus de vente, les démarches à accomplir et le rôle du bailleur, les enquêtés sont dans l'ensemble peu loquaces. Cela peut être interprété diversement : un accompagnement effectivement réduit ; une certaine réserve de la part des enquêtés qui n'assumeraient pas d'être critiques vis-à-vis du bailleur ; des souvenirs ténus.

A Angers, Mme Hamouda rapporte avoir fait une demande via le site du bailleur pour faire une visite du logement. Elle a été recontactée ensuite par une commerciale et une fois la visite effectuée, elle a transmis par mail sa volonté d'acheter l'appartement. Elle indique ne pas avoir été particulièrement accompagnée

mais pour elle, l'accompagnement n'était pas nécessaire : « *je savais ce que j'avais à faire hein [...] Mais moi, quand je suis venue, je savais exactement ce que j'avais et voilà. Parce que je suis partie avec mon budget et voilà* ».

A Pontoise, Nathalie a acheté le logement HLM de sa maman, sans aucun apport, en finançant la totalité de l'achat du trois-pièces par un prêt sur 25 ans contracté auprès du Crédit Foncier. Elle a aussi pu « bénéficier du pourcentage de 1 % » que nous avons identifié comme étant un prêt complémentaire souscrit auprès d'Action Logement mais il pourrait s'agir aussi d'un prêt à taux zéro.

« Le prêt 1 % logement, c'était par l'organisme HLM aussi. Ils ont tout géré, hein (rires) ! Heureusement, parce que moi je ne sais rien (rires)... ça franchement, c'était super. Ils m'ont dit : "on s'occupe de tout. Vous, vous ne vous occupez de rien". C'est très bien (rires). Quand je vois, quand mes amis achètent, le travail qu'il faut faire.... faire appel à un courtier, tout ça... » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

L'accompagnement à la vente qu'elle décrit apparaît uniquement centré sur la faisabilité de l'emprunt et le montage du dossier de financement. Les échanges semblent essentiellement orientés autour de l'objectif d'évaluer la possibilité d'emprunt de Nathalie. C'est dans cette perspective qu'est abordé par exemple le sujet des charges courantes de la copropriété ou celui de la taxe foncière.

« Les charges, la taxe foncière, tout ça, je crois que j'avais vu avec monsieur X. Justement, on avait évalué tous ces frais, en fait, pour voir si j'étais capable, voilà, pour pas aller dans un mur... Oui, tout ça, c'était prévu. Justement, j'avais vérifié les premières charges que j'ai reçues pour voir si c'était bien ça, s'ils m'avaient pas dit de bêtises (rires) ! » (Nathalie, nouvelle propriétaire, enfant de locataire occupante)

Cependant, si ces calculs ont bien intégré la taxe foncière et les charges de copropriété à leur juste hauteur, ils n'ont en revanche pas tenu compte des frais engendrés par les besoins de travaux, qu'il s'agisse des interventions sur les parties communes de la copropriété ou des nécessaires remises en état à l'intérieur du logement.

Du point de vue des habitants acquéreurs, l'accompagnement des organismes est donc surtout orienté vers le montage du dossier de crédit, plus que sur les droits et les devoirs des copropriétaires.

4.2. Le discours du bailleur sur la vente peut alimenter le sentiment d'éviction perçu par ceux restés locataires

En promouvant la vente HLM, les bailleurs sociaux peuvent avoir un discours cherchant à valoriser le devenir de la résidence grâce à l'arrivée de propriétaires et à vanter les mérites de la copropriété. On retrouve dès lors dans le discours des bailleurs sociaux la dichotomie de représentations propriétaires/locataires présente dans les discours des propriétaires eux-mêmes.

« En leur disant que souvent, mais après ça se confirme encore plus aujourd'hui, dès l'instant qu'on a des propriétaires dans la résidence, c'est les rassurer en leur disant que la résidence ne va aller qu'en s'améliorant. C'est-à-dire que dès l'instant où on prend des exemples très clairs en leur disant voilà, demain vous mettez 100 000 euros pour acheter votre appartement, la personne elle n'a pas envie de voir le hall complètement dégradé. Donc les gens vont être beaucoup plus vigilants et attentifs à la qualité de la résidence. Donc on leur vend comme plutôt un service rendu, en leur disant voilà, la résidence va s'améliorer et du coup ça va être une vraie résidence entre guillemets, dans laquelle vous allez avoir cette mixité qui va s'opérer, avec des locataires et des propriétaires » (responsable du service vente)

La terminologie de « vraie résidence » révèle en creux une opposition entre les immeubles de logements sociaux « classiques » et les copropriétés, comme si le locatif – social – était un « sous-produit » de la propriété et qu'il s'accompagne nécessairement de problématiques de dégradation et de voisinage.

A Angers, ce discours est pour les locataires vécu comme assez violent sur le plan symbolique. Une locataire rencontrée lors d'une visite de terrain dira ainsi sur un ton faussement péremptoire : « *vous savez maintenant, on est une résidence !* ». Cette façon de décrire le passage en copropriété alimente l'idée pour cette locataire qu'avant cette étape, son lieu de vie avait une moindre valeur. En creux, elle décrit une forme de mépris a posteriori de sa situation résidentielle de la part de son propre bailleur.

4.3. Des modalités de communication du bailleur avec les locataires comme les acquéreurs décisives dans la perception de la vente HLM

A Angers et Cergy, la vente est perçue comme un moyen de se débarrasser des logements par le bailleur social. Cette perception est renforcée à Cergy par le fait que les occupants considèrent que les logements sont en mauvais état (voir supra).

A Nancy, les propriétaires ont le sentiment de s'être « fait avoir » par le bailleur social. Les acquéreurs ont en effet le sentiment que le bailleur a procédé, au moment de la vente, à des travaux d'embellissement qui n'étaient pas à la hauteur des besoins de réhabilitation de la résidence. Les travaux à engager pèsent à présent sur les propriétaires. Ils ont également le sentiment d'un manque de transparence de la part du bailleur qui leur aurait présenté une résidence réhabilitée alors qu'il ne s'agissait que de travaux de rafraîchissement.

« Au moment de la mise en vente, (le bailleur) a refait les façades, mais en fait ils ont juste mis un coup de barbouille pour vendre. Ils n'ont pas mis les bonnes peintures, elles ne sont pas adaptées, il aurait fallu qu'elles soient micro-poreuses, donc la façade ne respire pas, les pillons, tout pète, et on se retrouve avec des gros travaux de ravalement et ça personne ne s'y attendait. On aurait pu croire que (le bailleur) avait fait les façades toutes belles, toutes propres... mais en fait pas du tout et c'est un gros morceau qui nous attend ».

« On en veut au bailleur car on sent qu'on s'est fait avoir. Maintenant ce sont les propriétaires qui payent les pots cassés. Enfin, (le bailleur) paye sa part, mais bon... oui on a le sentiment de s'être fait avoir. »

Ce sentiment des propriétaires de « payer les pots cassés » est renforcé par l'idée que l'état actuel de la résidence est notamment dû à une mauvaise gestion du bailleur social dans les années précédant la mise en vente. Les travaux à engager sont alors perçus par les copropriétaires comme la conséquence directe des pratiques antérieures de gestion et d'entretien du bailleur social.

Les modalités de communication du bailleur comme des prestataires intervenant dans le processus de vente en direction des occupants sont centrales dans la perception de la vente, et de ses motifs, par ces derniers. Nos terrains montrent qu'il existe parfois une certaine opacité sur l'état du patrimoine vendu et les besoins de travaux à prévoir par les copropriétaires dans les années à venir.

Conclusion du chapitre 1 – Synthèse

Une part des locataires occupants, et plus largement du parc social, sont exclus de la vente HLM. Leurs situations personnelles et financières ne leur permettent pas d'envisager un achat, soit par manque d'apport financier, soit parce qu'ils sont trop âgés, soit pour des raisons religieuses qui induisent un rapport particulier au crédit (religion musulmane). Une partie de ces ménages est aussi constitué de personnes seules sans descendance, qui voit moins l'intérêt d'avoir un bien à transmettre. De ce fait, les locataires occupants des copropriétés enquêtées ont tendance à être âgés.

Néanmoins, la vente HLM est une opportunité d'accéder à la propriété pour une partie des locataires du parc locatif social. Il s'agit de la frange la plus « stable » des locataires HLM. Leurs conditions financières leur permettent d'envisager l'achat, souvent avec la conscience que la vente HLM est avantageuse par rapport au marché libre dont ils seraient potentiellement exclus. Ils ont tendance à être davantage en couple, en comparaison avec les locataires qui restent locataires. Ces ménages ont tous eu une opportunité de constituer un apport pour leur permettre d'envisager l'achat (héritage à la suite du décès d'un parent, assurance-vie d'un mari décédé, évolution professionnelle, etc.).

La vente HLM peut alors représenter une forme de promotion résidentielle pour des ménages ayant réalisé toute leur trajectoire résidentielle au sein du parc HLM. L'accès à la propriété est alors vécu comme une sécurisation face à l'avenir (pour soi et ses descendants), un signe de distinction, et surtout le sentiment de se sentir « enfin chez soi » (ce qui se traduit souvent par des travaux parfois conséquents à l'intérieur du logement).

La vente HLM est aussi une modalité d'accession refuge pour un achat réalisé sous contraintes par des ménages des classes intermédiaires et supérieures fragilisés par leurs trajectoires (et leurs ruptures) biographiques.

Dès lors, pour une partie de ces ménages l'acquisition en HLM est perçue comme un signe de déclassement, d'autant plus s'ils n'ont pas vécu en HLM auparavant. Ces copropriétaires peuvent alors mobiliser les moyens qui sont à leur disposition au service d'une stratégie d'invisibilisation de l'appartenance au parc social. Ces stratégies renforcent alors les différences entre les propriétaires qui ont les moyens de financer des travaux et ceux qui n'en ont pas. Ce qui tend à terme à évincer les propriétaires qui n'ont pas les moyens de financer la stratégie d'invisibilisation et qui vont avoir tendance à revendre leur logement.

Les acquéreurs qui embrassent ces stratégies d'invisibilisation sont ceux dont les discours d'une représentation négative du parc HLM et de ses locataires. Ces représentations négatives renvoient souvent à une lecture racisée du peuplement du parc locatif social, renvoyant les locataires HLM à leurs origines réelles ou supposées. Ces représentations mobilisées dans les discours des enquêtés distinguent également les comportements supposés des propriétaires et des locataires.

Les discours des propriétaires comme des acteurs (bailleurs, syndic) tendent à reprendre ces représentations communes de différenciation propriétaire/locataire qui sous-entendent que les propriétaires entretiendraient mieux leur logement et leur résidence et que la présence de propriétaires garantirait de meilleures conditions pour le vivre ensemble d'un ensemble résidentiel.

Dès lors, les occupants restés locataires peuvent se sentir déconsidérés par les nouveaux propriétaires et par le bailleur social lui-même. Pour certains, ils peuvent avoir le sentiment d'un déclassement et d'une trajectoire résidentielle descendante, sans avoir changé de statut résidentiel, ni même de logement.

Ces différentes motivations vis-à-vis de l'achat en HLM d'une part et ces différentes perceptions de la vente HLM au sein d'une même résidence en copropriété mixte d'autre part, nécessitent un accompagnement renforcé et adapté des acquéreurs et des occupants restants locataires.

Or, si en affichage dans les discours des bailleurs et de leurs prestataires de vente, sont mis en avant des modalités d'accompagnement ; dans les faits et en pratique, ces modalités d'accompagnement semblent inexistantes ou minimales, et dans tous les cas peu identifiées par les ménages concernés.

Ainsi, ces différences de perception des différents statuts d'occupation et des effets de la vente HLM sur la résidence conjuguées au manque d'accompagnement des occupants (acquéreurs comme locataires) donnent lieu à des contextes favorables à intensifier les conflits de voisinage.

SYNTHESE - Chapitre 2.

Les effets de la vente HLM sur la gestion des copropriétés

Que nous apprennent nos quatre terrains sur la gestion et la gouvernance des copropriétés issues de la vente ? Celles-ci fonctionnent-elles selon des mécanismes spécifiques ? Et dans ce cas, peut-on discerner des fragilités particulières qui feraient peser des risques sur l'avenir des copropriétés ? Pour répondre à cette question, nous allons aborder la gestion de ces copropriétés dans toutes ses dimensions.

Dans un premier temps, nous nous pencherons sur les acteurs de la gestion (1). Avant d'explorer leurs pratiques concrètes, nous nous arrêterons d'abord sur qui sont ces acteurs. La vente HLM fait en effet entrer sur la scène de la gestion des copropriétés des acteurs inédits, notamment à travers le développement de services ou de filiales dédiés à l'activité de syndic au sein des organismes HLM ou de leurs groupes. A l'origine de notre recherche, nous nous attendions également à trouver des copropriétaires différents des copropriétés classiques : des copropriétaires majoritairement issus de logements locatifs sociaux – voir ex-locataires de leur bien – et peu avertis en matière de copropriété. Or, bien que ce profil soit présent sur nos terrains, il n'est pas majoritaire et même marginal dans certains cas. On retrouve là une surprise dévoilée par notre recherche : les syndicats de copropriétaires créés par la vente HLM sont loin d'être constitués uniquement d'anciens locataires HLM et les occupants qui achètent leur logement y sont très minoritaires. Plus globalement, notre enquête de terrain nous dévoile que la vente HLM produit des situations variées, tant au niveau des syndicats choisis qu'au niveau du profil des acquéreurs et donc des conseils syndicaux.

Dans un deuxième temps, nous changerons d'échelle pour investir celle du bâtiment et de ses équipements (2). Nous nous focaliserons ainsi sur les immeubles étudiés et les besoins de gestion qu'ils expriment, tant au niveau de leur fonctionnement courant que de leur entretien et de leur conservation.

Dans nos trois dernières sous-parties, nous appréhenderons, en action, les différents acteurs de la gestion des copropriétés étudiées. Nous nous intéresserons d'abord au bailleur social en tant que logeur (3), puis aux syndicats et à leurs pratiques (4) pour questionner enfin les effets de la présence d'un bailleur social qui reste longtemps majoritaire (5) et les mécanismes spécifiques de gouvernance de ces copropriétés (6).

1. LA VENTE HLM : DIFFERENTES CONFIGURATIONS DE GESTION

1.1. Différents types de syndics

Le premier résultat que dévoilent nos quatre terrains, c'est que le vente HLM donne lieu à des configurations de gestion variées. Les quatre organismes vendeurs que nous avons étudiés à travers nos monographies ont confié le mandat de gestion de leurs copropriétés issues de la vente à différents types de syndics.

Sequoia à Cergy a fait le choix de structurer un service de syndic en interne. Syndic & Co est en effet une « marque » de Sequoia¹¹¹. Les collaborateurs qui y travaillent sont des employés de l'organisme HLM au même titre que les gardiens ou que le personnel chargé de la gestion locative ou du service patrimoine¹¹². Le bailleur HLM et le syndic de copropriété sont donc une seule et même entité juridique. Dans cette configuration, l'organisme HLM assure de droit la fonction de syndic conformément à une disposition du code de la construction et de l'habitation qui accorde cette prérogative à tout organisme HLM qui crée une copropriété du fait de la vente de ses logements sociaux¹¹³. Le mandat de syndic n'est donc pas confié au bailleur social par les copropriétaires mais par cette disposition de loi. Les copropriétaires ne peuvent d'ailleurs pas désigner un autre syndic tant que l'organisme HLM ne renonce pas de lui-même à cette fonction ou que les autres copropriétaires ne détiennent pas au moins 60 % des voix du syndicat des copropriétaires. En plus de sa fonction de syndic, le bailleur HLM peut bien sûr prendre part aux décisions d'assemblée générale comme tout autre copropriétaire. En revanche, il n'a pas le droit de se faire élire au conseil syndical puisque celui-ci a la mission « d'assister le syndic et de contrôler sa gestion »¹¹⁴. (Article 21 loi du 10 juillet 1965)

A Angers et à Nancy, Les ESH Marina et Promologe ont fait le choix de faire appel à une filiale spécialisée dans la gestion de copropriété, créée par le groupe auquel elles appartiennent. De cette façon, le syndic de copropriété est une entité juridique en soi, distincte du bailleur social. Il est doté d'un objet social qui lui est propre et qui donne un cadre d'action aux salariés qu'il emploie en son nom. Pour autant, même si les intérêts et le personnel de l'entreprise qui exerce la fonction de syndic sont distincts des logiques d'action et du management du logeur HLM, les deux organisations restent tout de même très proches puisqu'elles appartiennent au même groupe. A Angers, les deux entreprises sont même installées dans les mêmes locaux. Les deux entités sont aussi réunies par des politiques de recrutement et de ressources

¹¹¹ Entretien réalisée avec la « Directrice syndic social »

¹¹² La « Directrice du syndic social » apparaît ainsi sur l'organigramme de l'organisme HLM au sein du « comité de direction » aux côtés de 25 autres directeurs de service.

¹¹³ Article L 443-15 du code de la construction et de l'habitation : « En cas de vente réalisée en application de la présente section, les fonctions de syndic de la copropriété sont assurées, sauf s'il y renonce, par l'organisme vendeur tant qu'il demeure propriétaire d'au moins un logement. Toutefois, l'assemblée générale des copropriétaires peut désigner un autre syndic dès lors que les copropriétaires autres que l'organisme vendeur détiennent au moins 60 % des voix du syndicat. » Dans cette configuration, l'organisme HLM est même dispenser de demander la carte professionnelle qui est normalement nécessaire pour exercer la fonction de syndic de copropriété (article 95 du décret du 20 juillet 1972 fixant les conditions d'application de la loi du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et fonds de commerce).

¹¹⁴ Article 21 de la loi du 10 juillet 1965

humaines : à Angers comme à Nancy, les responsables de service que nous avons interviewés au sein des filiales de syndic ont exercé des fonctions dans la gestion locative du parc social. Cependant, dans cette configuration, l'organisme HLM ne profite pas de son privilège d'être syndic de droit (cf. supra). Le mandat donné au syndic est confié par l'assemblée générale des copropriétaires. Mais comme celle-ci est dominée par l'organisme HLM tant qu'il reste majoritaire, les autres copropriétaires ont dans les faits peu de marge de manœuvre pour mandater un concurrent. En outre, dans ce schéma, le bailleur social peut aussi accroître son pouvoir en siégeant au conseil syndical. Cela ne lui confère pas formellement une majeure capacité de décision, puisque le conseil syndical n'a qu'un rôle d'assistance et de conseil, mais cela lui permet de participer à la préparation et à l'élaboration des décisions soumises au vote de l'assemblée générale.

C'est justement ce positionnement au sein du conseil syndical qu'a privilégié l'organisme HLM de Pontoise. Magnus a en effet fait le choix de ne pas développer en son sein d'activité de syndic, ni sous la forme d'un service interne ni sous la forme d'une filiale distincte. Alors que ce bailleur social est pourtant très actif sur la vente de son patrimoine, il a pris l'option de mandater systématiquement des syndics privés traditionnels pour gérer les copropriétés qu'il crée du fait de la cession de son patrimoine. Cela peut paraître assez étonnant, mais il faut bien reconnaître que cette option représente pour l'organisme des économies substantielles puisqu'il n'a pas à prendre en charge les salaires, le recrutement et le fonctionnement d'un service susceptible de fournir ces nouvelles compétences. Le bailleur social compense en outre cette distance vis-à-vis de la fonction de syndic par sa présence systématique et renforcée au sein du conseil syndical.

1.2. Différentes configurations de la vente, différentes configurations de conseils syndicaux

Au-delà du type de syndic choisi et du positionnement du bailleur au sein du conseil syndical, les modalités de vente HLM sont également variées. Or, les stratégies de commercialisation adoptées par les organismes ont aussi des impacts forts sur les modalités de gestion des copropriétés.

Les profils des acquéreurs sont très différents d'un terrain à l'autre. Ils reflètent la variété des territoires locaux et des politiques de vente mises en œuvre par les bailleurs sociaux. A cette diversité des acquéreurs, se superposent la spécificité des politiques de peuplement de chaque organisme et les histoires résidentielles particulières de chaque ensemble immobilier. Tous ces éléments ont des influences notables sur la composition des conseils syndicaux et sur leur dynamique. La vente HLM ne produit donc pas un unique profil-type de conseil syndical. On a, au contraire, affaire à des conseils syndicaux dont les caractéristiques et les modalités d'action sont variées.

Tableau 35 : Nombre de conseillers syndicaux élus et interrogés dans chaque copropriété enquêtée

	ANGERS	NANCY	CERGY	PONTOISE
Nombre de copropriétaires au moment de l'enquête	29	37	46	212
Nombre total de membres du CS	3	4	4 (ancien CS)	Une dizaine
Nombre de membres du CS interrogés	3 + 1 ancien	4	3 anciens	1

Tableau 36 : Statut d'occupation antérieur des conseillers syndicaux interrogés

Statut d'occupation antérieur	ANGERS	NANCY	CERGY	PONTOISE
Ancien locataire occupant		Mme Marion*	Mme Bertrand M. Violet	
Enfant d'occupant				
Locataire HLM de l'organisme	M. Valet*			
Locataire HLM autre organisme	Mme Hamouda* Mme Mansouri*		Mme Fahdi	
Locataire privé				
Propriétaire	M. Pin	M et Mme Rose* Mme Sentier* Mme Tablier*		
Propriétaire ancien à Pontoise				M. Merlin*

Légende :

Noms suivi d'un * : membre en fonction au sein du conseil syndical au moment de l'enquête (les autres ont quitté la fonction de conseiller syndical qu'ils ont précédemment occupé).

Noms en rouge : ménage primo-accédant (les autres ont tous été propriétaires d'un logement par le passé).

A Angers, là où la commercialisation est la plus orientée vers les locataires du parc social, on est en présence d'un conseil syndical qui souffre d'un manque de leadership et qui peine à avoir un fonctionnement collectif.

Au début de notre enquête, le conseil syndical était composé de trois membres, sur une petite trentaine de copropriétaires. Deux d'entre eux – Mme Hamouda et M. Valet – sont issus du parc social et sont propriétaires pour la première fois. Le troisième – M. Pin – était précédemment propriétaire mais il ne tarde pas à remettre en vente son logement pour s'installer avec une nouvelle compagne. Il est alors remplacé par une autre ancienne locataire du parc social qui déjà fait l'expérience de la propriété par le passé. A la fin de notre enquête, une quatrième copropriétaire – âgée d'une trentaine d'année – a également rejoint le conseil syndical.

Les trois membres initiaux du conseil syndical occupent professionnellement des fonctions administratives qui leur confèrent des compétences transférables dans la gestion de la copropriété. M. Valet et M. Pin sont tous les deux cadres au sein de la Ville d'Angers – à la retraite pour M. Valet – et Mme Hamouda est gestionnaire de sinistre pour une compagnie d'assurance. Pour autant, leur investissement au sein du conseil syndical reste assez individuel et réduit. Le conseil syndical ne se réunit ainsi jamais sans la syndic et quand celle-ci propose une réunion, elle n'a généralement à faire qu'à un seul membre, toujours différent. Le conseil syndical n'a jamais choisi de président et les observations d'assemblées générales montrent bien qu'il ne fonctionne pas en équipe : les différents conseillers sont assis à distance les uns des autres et n'expriment pas de point de vue commun. M. Valet a par ailleurs indiqué au cours de deux assemblées générales consécutives qu'il ne recevait pas les mails que la syndic adressait au conseil syndical car une confusion avait été faite dans son adresse. Il n'a donc reçu aucune information ni invitation à une réunion pendant deux ans.

Cette atonie peut être reliée au parcours résidentiel de ces copropriétaires. On voit en effet dans les propos des copropriétaires enquêtés à Angers que ceux-ci sont particulièrement peu revendicatifs. Leurs investissements en matière de travaux dans leur logement sont aussi très modestes, révélant par-là de faibles exigences en matière de représentation et de distinction sociale – contrairement par exemple aux copropriétaires interviewés à Nancy qui sont par ailleurs très actifs au sein du conseil syndical. Mais ce manque de vigueur du conseil syndical peut aussi se comprendre au regard du dynamisme du syndic. Le terrain d'Angers est en effet le seul où le syndic apporte entière satisfaction, du moins depuis que la filiale du groupe Marina a réussi à recruter successivement deux gestionnaires très compétentes issues de syndics privés. Disponible, joignable et réactive, la gestionnaire joue un rôle moteur dans le suivi des dossiers et la construction des enjeux de la copropriété. En présence de ce leadership efficace, l'engagement au sein du conseil syndical apparaît sans doute plus anecdotique que lorsqu'il s'agit d'aiguiller un syndic distant.

A Nancy, les acquéreurs extérieurs interviewés étaient tous précédemment propriétaires. Ils ont prospecté à travers les canaux traditionnels de la transaction immobilière, découvrant bien souvent qu'ils achetaient dans le parc social seulement au moment de la signature chez le notaire. **Ce sont ces anciens propriétaires que l'on retrouve dans le conseil syndical de la copropriété. C'est un conseil syndical expérimenté, très actif et doté d'un fort leadership.**

Au moment de notre enquête, le conseil syndical était composé de quatre membres dont trois anciens propriétaires et une ancienne locataire occupante. Ces quatre personnes ont des profils et des trajectoires résidentielles similaires. Ce sont tous des retraités, âgés de plus de 70 ans, qui ont acheté au bailleur social de grands appartements où ils vivent seuls ou en couple après avoir été propriétaire d'une maison ou d'un autre grand appartement à distance du centre-ville. Ces quatre ménages ont par ailleurs occupé des positions professionnelles qui leur confèrent un statut social privilégié et une certaine aisance économique : Mme Sentier, la présidente, était cheffe d'entreprise, Mme Tablier était cadre du travail social, M. Marion était médecin et sa femme prof d'anglais et M. Rose était délégué médical et sa femme commerciale en compléments alimentaires.

Ces quatre ménages conjuguent ainsi une disponibilité, des compétences et des expériences de propriétaires qui sont très utiles au conseil syndical. Ils ont aussi la particularité de partager un même projet résidentiel qui nourrit leur engagement et qui les fédère collectivement. A l'aube du grand âge, les grands appartements qu'ont acheté ces ménages particulièrement dotés doivent non seulement leur

apporter une certaine sécurité mais aussi et surtout symboliser la consécration de leur carrière sociale et résidentielle. Conforté par le fort leadership de la présidente, cet objectif commun alimente toutes les actions du conseil syndical. Celles-ci tendent ainsi vers un même but : invisibiliser tous les signes qui pourraient rappeler le logement social et renforcer le standing de la résidence déjà conféré par sa localisation en centre-ville et la configuration des grands appartements dotés de terrasses. Ce projet trouve un écho favorable auprès des locataires HLM qui, du fait du statut de logement intermédiaire de la résidence et des politiques de peuplement du bailleur, ont un profil assez similaire aux nouveaux copropriétaires et aux membres du conseil syndical.

A Cergy, le conseil syndical reflète au contraire la mixité sociale et la mixité des parcours résidentiels qui caractérisent l'ensemble de la copropriété. Or, c'est justement autour de cet enjeu de mixité que vont se cristalliser de violents conflits au sein de la copropriété et au sein du conseil syndical, si bien que celui-ci éclate au cours de notre enquête. Une conseillère démissionne tandis que la présidente et deux autres membres ne sont pas réélus par l'assemblée générale. Le conseil syndical est entièrement renouvelé. Ce sont uniquement les anciens membres que nous avons interviewés.

Le profil de l'ancienne présidente du conseil syndical – Mme Fahdi – est assez proche des conseillers syndicaux de la copropriété de Nancy. Cadre supérieure dans la fonction publique, elle achète sa maison de 65 m² au sein de la copropriété de Cergy à la fin de sa carrière pour y vivre seule. Agée de 60 ans, elle approche de la retraite, ses quatre enfants ont pris leur indépendance et elle est divorcée d'avec leur père. Si elle était locataire du parc social depuis cet événement – logée par le biais d'Action Logement – elle a une grande expérience de la propriété. Elle est propriétaire d'un appartement qu'elle a mis en location dans une autre copropriété. Elle y a vécu avant son divorce et a même fait partie du conseil syndical.

Mme Fahdi se distingue néanmoins des conseillers syndicaux de Nancy sur un point. Pour elle, acquérir un bien dans une copropriété issue de la vente HLM résultait d'une stratégie délibérée. Chargée d'opération d'aménagement dans une DDT, elle connaissait les dispositifs de vente HLM via son métier et elle a explicitement cherché un logement à acheter dans ce type de programme dans l'idée de bénéficier d'un prix avantageux grâce à son statut de locataire du parc social. Ce qui est étonnant toutefois, c'est qu'elle n'a pas acheté sa maison au bailleur social mais à un couple d'anciens locataires qui avaient, eux, bénéficié de la vente.

Dès la première assemblée générale de copropriété à laquelle elle participe, elle se fait élire au conseil syndical et en prend les rênes. Celui-ci est alors plus mixte que le conseil syndical de Nancy. Les autres membres ont certes des ressources sociales qui leur permettent de se sentir à l'aise aux fonctions de conseillers syndicaux – Mme Bertrand est par exemple cadre dans la fonction publique territoriale et M. Violet est entraîneur sportif – mais ils ont en revanche des parcours résidentiels bien différents de celui de Mme Fahdi : ils ont acheté le logement dont ils étaient locataires HLM au sein de la résidence et n'ont pas d'expérience préalable en matière de propriété ou de copropriété. Nous avons moins d'éléments sur le quatrième conseiller mais Mme Fahdi estime, au même titre que Mme Bertrand et M. Violet, qu'il fait partie du « *même monde social* »¹¹⁵ qu'elle, à l'inverse du reste des habitants, locataires HLM et copropriétaires, qu'elle considère comme étant radicalement différents et qu'elle qualifie à plusieurs reprises de « *musulmans intégristes* »¹¹⁶.

¹¹⁵ Entretien avec Mme Fahdi, propriétaire à Cergy, ancienne présidente du conseil syndical.

¹¹⁶ *Ibid.*

Mme Fahdi ne tarde pas à dominer le conseil syndical du fait de ses compétences mais aussi grâce au projet qu'elle insuffle. A travers son engagement, Mme Fahdi n'entend pas seulement faire bénéficier la copropriété de ses savoir-faire, elle veut aussi « *changer les choses* »¹¹⁷ et « *améliorer la résidence* »¹¹⁸ pour la rendre plus conforme à son propre projet résidentiel. Contrairement au conseil syndical de Nancy, ce dessein ne se traduit pas par des travaux de gros entretien ou d'embellissement. Mme Fahdi est plus attachée aux marquages de la propriété. Ainsi, en parallèle d'une analyse minutieuse des comptes et des contrats d'entretien visant à réduire les dépenses, elle se lance dans d'ambitieux projets de réforme des usages des espaces communs extérieurs. Mme Fahdi a acheté l'une des 23 maisons de la copropriété qui est également composée de petits immeubles collectifs totalisant pour leur part 52 appartements. Les maisons sont équipées d'un garage et son desservies par des voiries où il est possible de garer les voitures librement, y compris pour des visiteurs extérieurs. Désirant s'approprier l'espace de stationnement situé proche de son domicile, Mme Fahdi initie un projet de refonte du règlement de copropriété et de remembrement foncier afin de transformer les jardins des maisons en parties privatives et de créer des places privatives susceptibles d'être achetées par les copropriétaires. Dans la même optique et pour « *résidentialiser* »¹¹⁹ la copropriété, Mme Fahdi convainc l'assemblée générale de barrer les accès automobiles avec des barrières levantes. Craignant que ce dispositif ne soit dégradé et pour réguler les usages déviants concernant certains dépôts d'ordure ménagères et d'encombrants en dehors des jours de collecte, Mme Fahdi propose aussi l'installation de caméras de vidéosurveillance¹²⁰. Cette dernière proposition sonne le glas de son mandat. L'assemblée générale suivante – soutenue par l'organisme HLM – vote contre sa reconduction au conseil syndical de même que les deux autres membres qui la suivaient.

Si Mme Fahdi se fait exclure de la sorte de ses fonctions, c'est aussi parce que ses projets pour la copropriété font écho à des conflits qu'elle entretient avec les deux locataires HLM mitoyens de chez elle. Ces hostilités particulièrement violentes sont évoquées par tous nos interlocuteurs : elles symbolisent la rupture radicale de l'« *harmonie* »¹²¹ qui semblait exister, par contraste, avant la vente HLM. Comme les projets que promeut Mme Fahdi pour l'ensemble de la copropriété, les antagonismes qui l'opposent à ses voisins locataires s'appuient sur des préoccupations relatives au marquage de sa propriété. D'après son propre récit, le premier conflit se noue autour du projet qu'a son voisin d'agrandir sa maison, projet auquel elle s'oppose car cela aurait conduit à rendre son « *jardin mitoyen* »¹²². Loin de s'en tenir à ce simple refus, elle rappelle à ce locataire HLM la limite des droits que lui confère son statut résidentiel et elle le dénonce auprès du bailleur social car il transformé son garage en chambre et qu'il habite ce logement alors que c'est sa mère qui vit ailleurs qui est titulaire du bail¹²³. Les tensions montent rapidement et sont ponctuées d'évènements spectaculaires qui ont marqué le voisinage. Des œufs sont jetés sur une voiture et des sacs d'ordures sont balancés dans un jardin. Excédé, le voisin inculpé finit par pénétrer dans le jardin de Mme Fahdi et tronçonne l'un de ses arbres sous prétexte que des branches dépassent par-dessus sa clôture. Cela ne fait qu'alimenter le crescendo. Mme Fahdi installe des caméras de surveillance dans son jardin. En réaction, le voisin les détruit en tirant dessus avec une carabine. Ces tensions s'élargissent bientôt à

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ Entretien avec une locataire HLM à Cergy.

¹²² Entretien avec Mme Fahdi, propriétaire à Cergy, ancienne présidente du conseil syndical.

¹²³ *Ibid.*

d'autres habitants. Mme Fahdi attaque son autre voisine, elle aussi locataire HLM, avec une bombe lacrymogène lors d'un différent autour d'une place de stationnement. L'actuel président du conseil syndical voit ses pneus de voiture régulièrement crevés par des clous déposés sur l'espace où il a l'habitude de se garer. Une autre locataire HLM retrouve un jour sa voiture entourée de ruban adhésif marron. Elle doit ce geste au propriétaire du garage devant lequel elle avait garé temporairement sa voiture. Ce nouvel acquéreur est « *vachement copain* » nous dit-elle avec l'ancienne présidente du conseil syndical, ce qui montre que des « *petites alliances se créent entre propriétaires* »¹²⁴.

Dans ce contexte, la présidente du conseil syndical et ses projets sont rapidement désavoués par les locataires HLM. Ceux-ci interprètent les propositions qu'elle porte au sein de la copropriété comme des intimidations à leur encontre, visant à marquer et à assurer la domination des copropriétaires. Il faut dire aussi Mme Fahdi ne semble pas cacher son mépris pour les locataires HLM qu'elle juge responsable de toutes les incivilités constatées sur la résidence et à qui elle prête un mode de vie très différent du sien du fait de la confession musulmane affirmée chez un certain nombre d'entre eux. Cette attitude met d'ailleurs profondément mal à l'aise Mme Bertrand, qui démissionne du conseil syndical, se sentant mise en porte à faux avec ses voisins avec qui elle a longtemps partagé le statut de locataire du logement social.

Les locataires HLM s'organisent alors collectivement pour faire résistance. Ils créent entre eux un groupe Whatsapp et ils informent le bailleur social de leur intention de briser le système de fermeture des barrières de circulation installées par la copropriété, intention qu'ils mettent à exécution. Leur résistance va par ailleurs plus loin qu'une simple opposition. Forts de cette expérience, ils désirent que « *leur voix soit aussi entendue* »¹²⁵ au sein des processus de décision de la copropriété dont la loi du 10 juillet 1965 les exclue. A cet effet, ils se mobilisent pour que soit présenté à l'élection des conseillers syndicaux la candidature d'un copropriétaire qui soit à leur écoute et qui puisse représenter leurs intérêts. C'est le cas du nouveau président syndical qui vient d'être élu. Mme Fahdi ne retiendra néanmoins de lui que ses origines maghrébines et sa confession musulmane¹²⁶.

A Pontoise, le conseil syndical est porteur de l'histoire résidentielle de la copropriété qui a été produite sous la forme d'une coopérative d'HLM et qui comptait déjà un tiers de copropriétaires avant la mise en vente des logements locatifs sociaux par le bailleur. Le conseil syndical est constitué d'une dizaine de membre, majoritairement des propriétaires anciens qui ont investi ces fonctions avant la vente HLM. Outre la légitimité liée à cette ancienneté, le conseil syndical bénéficie également de compétences pointues, notamment en matière de comptabilité. Les copropriétaires élus au sein de cette instance appartiennent aux catégories socio-professionnelles supérieures et disposent en outre d'une grande disponibilité puisqu'ils sont pour la plupart retraités. C'est un conseil syndical actif tant sur la gestion courante de la copropriété que sur la réalisation de gros travaux et la production et la diffusion de normes de vie collective. **Comme pour Nancy et pour Mme Fahdi à Cergy, l'engagement des conseillers syndicaux est soutenu par un projet : celui de revaloriser l'image de la copropriété par des campagnes volontaristes de travaux afin d'enrayer l'arrivée de ménages modestes et racialisés accentuée par la vente HLM.** Ce projet s'inscrit aussi dans l'histoire de la copropriété. Les logements sociaux ont longtemps appartenu à un autre bailleur qui s'est opposé pendant plus de quatre décennies à toute décision de gros travaux.

¹²⁴ Entretien avec une locataire HLM à Cergy.

¹²⁵ *Ibid.*

¹²⁶ Entretien avec Mme Fahdi, propriétaire à Cergy, ancienne présidente du conseil syndical.

2. DES ENSEMBLES IMMOBILIERS AVEC D'IMPORTANTES BESOINS DE TRAVAUX

Par-delà la diversité de nos quatre opérations de vente, un principe constant est observable : la vente HLM a lieu dans des ensembles immobiliers qui ne sont pas tout jeunes et dont de nombreux composants arrivent en fin de cycle. Lorsque nos quatre organismes HLM mettent en vente leurs logements locatifs sociaux au début des années 2010, les immeubles concernés ont 20 ans à Nancy et à Cergy, 30 ans à Angers et 40 ans à Pontoise. Au-delà de leur différentes d'âge, les immeubles n'ont pas bénéficié de la même qualité d'entretien courant depuis leur construction et tous les organismes HLM n'ont pas eu la même politique de travaux en relation avec leur politique de vente.

2.1. Des politiques de travaux hétérogènes dans le cadre de la vente HLM

Deux bailleurs n'ont réalisé aucuns travaux dans le cadre de la vente. Il s'agit de Sequoia à Cergy et de Marina à Angers. A Cergy, on comprend que cette décision a été soutenue par le caractère relativement récent de la résidence, construite en 1989. L'ensemble immobilier ne possède en outre pas d'ascenseur et est doté de chauffages individuels. A Angers, l'immeuble est plus ancien puisqu'il a été bâti dix ans plus tôt, en 1978, mais il témoigne d'une bonne qualité d'entretien. Un audit énergétique réalisé dans les premières années de vie de la copropriété, en 2016, fait état d'une isolation correcte de la toiture et de la sous-face du plancher qui communique avec le parking sous-terrain. L'ensemble des fenêtres sont en double vitrage, les logements sont ventilés mécaniquement et les radiateurs sont équipés de robinets thermostatiques. Par ailleurs, les parties communes montrent que l'immeuble a bénéficié de travaux d'adaptation au vieillissement, certainement dans le cadre d'une candidature au label « Habitat Senior Services » (HSS) : les couloirs sont dotés de barres de maintien, l'ouverture des portes du rez-de-chaussée est automatique et les œilletons des portes d'appartements sont très bas (situés au niveau du personne qui serait en fauteuil roulant). Par ailleurs, avant la vente, le bailleur avait conclu des conventions de location de la toiture de l'immeuble à deux opérateurs téléphoniques, qui en échange de l'emplacement pour l'installation d'antennes téléphoniques, fournissent des recettes régulières à la copropriété.

A Nancy, bien que la résidence soit aussi récente que celle de Cergy puisqu'elle a été construite en 1991, le bailleur a tout de même réalisé un rafraîchissement de façade au lancement de la vente. Ces travaux ont été mobilisés comme un argument de vente auprès des acquéreurs qui ont eu ainsi le sentiment d'acheter un bien dans un immeuble où aucuns travaux n'était à prévoir. Néanmoins, il s'est rapidement avéré que ces travaux visaient plus à améliorer l'apparence de l'immeuble le temps de la vente qu'à véritablement l'entretenir sur le long terme. La peinture posée sur la façade n'a pas tardé à s'écailer et les copropriétaires se sont vite aperçus qu'il s'agissait d'un simple revêtement de surface non adapté aux murs extérieurs et posé à la va-vite, sans échafaudage, par des cordistes. Dix ans après le lancement de la vente, c'est aux copropriétaires particuliers - désormais majoritaires¹²⁷ de « payer les pots cassés »¹²⁸ et de prendre en charge une vraie réfection de façade.

¹²⁷ Les copropriétaires particuliers détiennent 76 % des logements au démarrage de notre enquête.

¹²⁸ Entretien avec une propriétaire de Nancy, ancienne locataire occupante et membre du conseil syndical.

C'est à Pontoise qu'ont été réalisés les travaux les plus ambitieux dans le cadre de la vente. Néanmoins, ceux-ci n'ont pas été pris en charge uniquement par l'organisme vendeur, puisque celui-ci n'était alors propriétaire que de deux tiers des 319 logements de l'ensemble immobilier qui était déjà une copropriété mixte. Cette politique volontariste de travaux – portée conjointement par le bailleur et par le conseil syndical – ne se comprend vraiment qu'à la lumière de l'histoire résidentielle de la copropriété. Celle-ci a en effet été construite en 1969 par un autre bailleur social sous la forme d'une coopérative d'habitation. Elle s'est transformée quelques années plus tard en copropriété du fait d'une loi qui a supprimé le système coopératif. L'organisme HLM à l'origine de son édification est alors resté copropriétaire majoritaire pendant quatre décennies avec une filiale mandatée aux fonctions de syndic. Cet ancien bailleur qui monopolisait le pouvoir en assemblée générale s'est toujours opposé aux travaux de gros entretien jusqu'à ce que l'ensemble de son patrimoine soit repris par le bailleur actuel – Magnus – en 2010. Celui-ci décide alors immédiatement de mettre en vente les 205 logements qu'il détient au sein de la copropriété. Heureusement, grâce à l'engagement du conseil syndical et d'un gardien très compétent, resté fidèlement à son poste pendant 25 ans, l'entretien courant de la résidence a été très bien assuré si bien que le manque d'intervention du bailleur précédent n'est pas trop perceptible à l'œil nu, si ce n'est au niveau des façades dont certaines plaques se décollent et au niveau des fenêtres qui sont en simple vitrage d'origine. Pouvant difficilement vendre en l'état, Magnus entreprend alors des travaux de rénovation des façades et des toitures terrasses. Les deux tours de la copropriété sont entièrement isolées par l'extérieur, tandis que les bâtiments R+4 bénéficient d'un ravalement ainsi que d'une isolation des murs pignons et des toitures terrasse. Magnus change également toutes les fenêtres de ses logements et fait bénéficier les autres copropriétaires des tarifs avantageux de sa commande.

Pour cette rénovation qui avoisine les deux millions d'euros¹²⁹, le bailleur a bénéficié du soutien du conseil syndical, très heureux de voir enfin se réaliser des travaux qui contribuent à la pérennité de la résidence et qui réhaussent de manière tout à fait visible sa qualité. La note est néanmoins salée pour la centaine de copropriétaires particuliers dont les voix ne pèsent pas vraiment dans la décision d'assemblée générale dominée par la quote-part de l'organisme HLM. On peut en outre objectivement signaler que les intérêts de ces copropriétaires n'ont pas été pris en compte dans ce projet. Ceux-ci auraient en effet pu bénéficier d'aides publiques importantes qui auraient allégé leur contribution à ces coûteux travaux d'amélioration thermique, mais aucune démarche n'a été entreprise dans ce sens, ni par le bailleur social ni par le conseil syndical. Tous deux ont privilégié la rapidité d'exécution des travaux et l'empressement de l'organisme HLM à pouvoir réaliser ses premières ventes.

2.2. Des besoins de gros entretien laissés à la charge de la copropriété

Par-delà toutes ces différences, sur nos quatre terrains, les copropriétaires doivent aujourd'hui faire face à de gros besoins d'entretien et vont devoir assumer ces prochaines années des travaux importants et coûteux, comme le montre le tableau suivant.

¹²⁹ Entretien avec le Responsable Habitat de Magnus.

Tableau 37 : Besoins de travaux connus sur les quatre copropriétés enquêtées

Postes de travaux	ANGERS Construction 1978	NANCY Construction 1991	CERGY Construction 1989	PONTOISE Construction 1969
Espaces verts	Suppression jeux d'enfants usagés	NR	Elagage à prévoir	OK Entretien régulier
Voirie	NC	NC	A prévoir	En cours d'étude
Terrasses du rez-de chaussée/ dalle du parking sous-terrain	A prévoir Infiltrations des terrasses en rez-de-chaussée (dalle parking)	NR	NR	Joints de la dalle de parking pris en charge par la copropriété
Gros entretien façade	A prévoir + balcons fissurés	En cours d'étude	A prévoir	Réalisé dans le cadre de la vente
Etanchéité toiture	Etanchéité prise en charge par la copropriété 70 000 €	Réfection complète prise en charge par la copropriété 130 000 €	NR	Réalisée dans le cadre de la vente
Isolation Toiture	OK	NR	A prévoir	Réalisée dans el cadre de la vente
Isolation Façade	Difficile à réaliser Pignon (à prévoir)	Non réalisable	Faisable ?	Réalisée dans le cadre de la vente
Isolation plancher	OK	NR	NR	A Prévoir
Fenêtres doubles vitrage	OK	NR (fenêtre de 1991)	A prévoir (fenêtres de 1989)	Réalisé dans le cadre de la vente
Ascenseurs	NR	Changement des 2 ascenseurs pris en charge par la copropriété	NC	A prévoir
Chauffage	Réseau de chauffage collectif Défectueux	Chauffage individuel NR	Chaudières individuelles et radiateurs à changer (d'origine)	Chauffage collectif défectueux
VMC	OK	Changement à prévoir	NR	NR
Compteurs d'eau	NR	NR	NR	Individualisation des abonnements
Plomberie	NR	NR	A prévoir (Changement surpresseurs réalisé)	Remplacement au fil de l'eau (Plomberie défectueuse)
Peinture halls / cages d'escalier	OK	Sols et peintures en cours d'étude	NR	Pris en charge par la copropriété
Contrôles d'accès	NR	NR	NR	Défectueux
Vidéosurveillance	Rejeté par la copropriété	NC	Rejeté par la copropriété	Pris en charge par la copropriété

Légende		Immeuble non concerné ou pas de connaissance du besoin
		Bon état d'entretien au moment de la vente
		Travaux réalisés dans le cadre de la vente
		Travaux pris en charge par la copropriété
		Travaux à l'étude ou à prévoir par la copropriété

Si les quatre copropriétés vendues sont en apparence en bon état, des problèmes techniques liés à leur âge et parfois à un manque d'entretien ne tardent pas à apparaître et nécessitent des interventions lourdes impossibles à reporter.

A Angers et à Nancy, les copropriétaires doivent prendre en charge la réfection de la toiture peu de temps après le lancement de la vente, du fait de logements touchés par d'importantes infiltrations. A Angers, l'un de ces appartements était habités par un locataire HLM qui a été contraint d'activer un recours judiciaire pour mettre en mouvement leur bailleur et l'assemblée générale des copropriétaires. Une copropriétaire a également rapidement revendu son logement touché par ces désordres, avant d'avoir pu obtenir gain de cause. A la dernière assemblée générale, un autre copropriétaire du dernier étage a fait part de nouvelles fuites en provenance de la toiture malgré la réfection de l'étanchéité. De nouveaux travaux ont été également mis à l'ordre du jour du fait d'un autre recours judiciaire d'une locataire HLM, concernée cette fois par des infiltrations des terrasses du rez-de-chaussée qui rendent inutilisable sa place de stationnement dans le parking souterrain et qui ont abîmé sa voiture. Des fissures observables sur les balcons inquiètent aussi certains copropriétaires alors que ce sujet n'a pour l'heure pas été discuté en assemblée générale.

A Nancy, en plus de la toiture à refaire et du ravalement de façade à reprendre, des dysfonctionnements au niveau des ascenseurs et de la VMC ont aussi contraint le conseil syndical à mettre à l'étude ces travaux. Les deux ascenseurs viennent d'être remplacés et la VMC fait partie des projets en préparation. Ces travaux sont ainsi réalisés essentiellement au frais des petits copropriétaires puisque le bailleur est à présent minoritaire dans la copropriété. Même si le profil des acquéreurs à Nancy est globalement assez aisé, tous n'arrivent pas à suivre ce rythme d'investissement imprévu, d'autant que le commercialisateur avait appuyé son argumentaire de vente sur l'absence de travaux collectifs à réaliser. Si les retraités qui ont acheté leur appartement sans faire de crédit grâce à la vente préalable de leur maison parviennent à mobiliser les budgets nécessaires sans trop de difficulté, ce n'est pas le cas de Mme Tulipe, employée monoparentale en activité qui a dû emprunter pour acheter. Elle est contrainte de remettre son appartement en vente au bout de huit ans ne pouvant honorer les importants appels de fonds travaux qui s'ajoutent aux charges courantes.

A Angers, la situation est toutefois un peu différente, puisque la copropriété bénéficie de recettes générées par la location de sa toiture par deux – et maintenant trois – compagnies de téléphone qui y ont installé des antennes-relais. Les loyers encaissés sont ainsi utilisés en réduction du montant des charges ou pour financer une partie des travaux à envisager.

A Pontoise, bien que la copropriété ait bénéficié d'important travaux de rénovation thermique dans le cadre de la mise en vente (cf. supra), ceux-ci n'ont pas été suffisants pour rattraper quatre décennies de blocage de travaux par le précédent bailleur majoritaire et son syndic. Le conseil syndical reste ainsi très moteur en faveur de la remise à niveau de la résidence et il bénéficie pour cela du soutien de l'organisme vendeur. Mais au fur et à mesure que ce dernier se défait de son patrimoine, ce sont progressivement les petits propriétaires qui assument seuls ces coûts. Or, ces investissements sont d'autant plus difficiles à absorber que les propriétaires occupants n'ont bénéficié d'aucune aide pour l'isolation thermique et que les charges courantes dans cette copropriété sont particulièrement élevées : environ 300 euros par mois pour un appartement de 80 m² dans les tours, soient 1200 euros par trimestre.

La copropriété vient ainsi, par exemple, de prendre à sa charge la réfection des halls et des cages d'escalier (avec remise en peinture, changement des fenêtres et rénovation du système d'éclairage) ainsi que l'installation de compteurs d'eau dans chaque appartement permettant d'individualiser les abonnements et la facturation des consommations. L'assemblée générale a également voté la réalisation d'une étude pour chiffrer de complexes travaux de clôture, de reprise des voiries et de rénovation du parking aérien et des réseaux enterrés. Or, cette liste de projets, déjà en soi très ambitieuse, privilégie surtout des travaux dont les résultats sont ou seraient visibles à l'œil nu, aussi bien pour les actuels propriétaires que pour les potentiels acquéreurs. Mais les besoins techniques de la copropriété vont bien au-delà : le circuit intérieur de distribution et d'évacuation de l'eau semble arrivé en fin de vie si bien que de très nombreux habitants sont en proie avec des dégâts des eaux qui enveniment les relations de voisinage, entachent la confiance envers les instances de gestion et pèsent sur les consommations. Il n'est pas non plus certain que les travaux d'isolation thermique aient permis d'optimiser les dépenses de chauffage collectif car le réseau nécessiterait à son tour une intervention spécifique. Quant aux quatre ascenseurs qui desservent les étages des deux tours, ils présentent également des signes de fatigue. L'un d'entre eux a été en panne pendant plus de trois semaines au cours de notre enquête. Il était nécessaire de changer une pièce coûteuse et difficile à commander.

A Cergy, aucuns travaux de gros entretien n'ont été mis à l'agenda, ni par le bailleur social avant la commercialisation de ses logements ni par la copropriété depuis le lancement de la vente il y a 10 ans.

Sur ce site, aucun acteur n'est apparu pour l'heure force de proposition en la matière. L'ancienne présidente du conseil syndical était certes prolifique en projets pour la copropriété, mais ceux-ci privilégiaient davantage le marquage de la propriété que le soin à apporter aux bâtiments et aux équipements communs. L'organisme HLM et son syndic interne n'apparaissent pas non plus moteurs sur ces enjeux. Bien que la directrice du « *syndic social* » insiste sur la « *responsabilité* »¹³⁰ et « *l'engagement moral* »¹³¹ de l'organisme HLM à prévenir la dégradation des copropriétés issues de la vente, cela ne se traduit pas par une politique active d'entretien mais au contraire par une promesse de non-réalisation de travaux : « *On ne vend pas n'importe quoi. On vend des résidences en bon état pour qu'il n'y ait pas de travaux à faire avant un certain nombre d'années, cinq ans à peu près* »¹³². Or dans le cas de la copropriété de Cergy, cette promesse ne semble compatible ni avec l'âge de la résidence ni avec la durée effective de la vente qui, comme partout, s'étale bien au-delà des cinq années mentionnées. En 2011, quand l'autorisation de vente a été accordée pour cet ensemble immobilier construit 20 ans plus tôt, son caractère relativement récent pouvait rassurer sur son état. Mais aujourd'hui, presque quinze ans de plus se sont écoulés sans qu'aucuns travaux n'aient été réalisés et sans que la vente ne soit arrivée à terme. Le bailleur social reste toujours propriétaire d'un tiers des logements de la copropriété qui n'a fait l'objet d'aucune mesure de gros entretien depuis maintenant 35 ans. Si l'ancien conseil syndical et le syndic ne semblaient pas s'inquiéter des marques d'usure de la résidence, les locataires HLM que nous avons interrogés apparaissaient eux en revanche très préoccupés par les signes de vieillissement visibles à l'intérieur et à l'extérieur de leur logement. Tous mentionnent des problèmes de chaudière individuelle vétuste, de radiateurs froids et de manque d'isolation. Dans ce contexte, la vente est perçue comme un simple calcul financier du bailleur social qui évite ainsi de réinvestir dans la remise en état de son patrimoine.

« Les logements sont des logements très anciens, qui ne sont pas aux normes, à tous les niveaux. Là vous voyez que le froid passe, c'est mal isolé. La partie électrique, elle n'est même pas aux

¹³⁰ Entretien avec la directrice du service de syndic interne à l'organisme HLM.

¹³¹ *Ibid.*

¹³² *Ibid.*

normes, parce que des fois on prend des coups de jus, etc. Les combles ne sont pas isolés. Donc quand on monte au grenier c'est sibérique » (M. Poulain, Locataire HLM, Cergy).

« Le double vitrage là, ce n'est pas du double vitrage. Si je fais venir un spécialiste pour prendre la température, le mec va partir en courant, tellement je suis obligé de pousser le chauffage. Il y a plein de choses qui ne sont pas aux normes, l'électricité je ne vous en parle même pas. Les robinets, ils n'ont jamais été changés. Là-haut j'ai deux radiateurs que je dois vidanger, purger, mais le robinet marche plus. J'ai fait venir quelqu'un pour la chaudière, la société avec qui Sequoia travaille. Mais c'était un petit jeune qui venait juste d'être embauché donc il n'a pas trouvé la panne. Il a dit : "Il faut que je demande à mon chef. On vous tiendra au courant". Une semaine après, j'ai rappelé et le chef est venu. Deux dépannages. Et le chef s'est déplacé en disant : "Votre chaudière, elle a 25 ans. Pourquoi ils ne vous l'ont pas changée ?". J'ai dit : "Je ne sais pas, c'est à vous de faire remonter comme quoi 25 ans la chaudière" ». (M. Poulain, Locataire HLM, Cergy).

« Il y a beaucoup de travaux. La chaudière ne fonctionne plus trop, les radiateurs, c'est des radiateurs d'il y a 30 ans, les racines [des arbres], elles rentrent dans les pavillons. [...] On sait très bien que s'ils décident de vendre... On n'est pas bêtes... C'est qu'ils n'ont plus d'intérêt à nous avoir en tant que locataires, car ils ont plus de charges qu'autre chose. Comme tout commence à tomber en ruine, on en a déduit ça. Tout le monde avait des problèmes de ci de ça, de toiture. Je pense que quand ils font le calcul, c'est mieux de mettre à l'achat. Ils vendent parce que les habitations commencent à se dégrader » (Mme Ryad, Locataire HLM, Cergy)

« Le bailleur a besoin d'avoir des liquidités tout de suite. Il a besoin d'avoir les fonds pour lui, pour construire après. C'est purement j'allais dire du « business ». Là, je vous vends pour après pouvoir construire. Et comme après les maisons bah c'est des maisons individuelles, il y a des charges, et il faut qu'ils interviennent au niveau des chaudières et ça leur coûte cher. Donc ils vendent pour entre guillemets se débarrasser » (Mme Azur, Locataire HLM, Cergy)

C'est au sein copropriété de Cergy que la vente HLM s'accompagne le plus de symptômes manifestes de déclin technique. Or, on voit bien à travers les propos des locataires HLM interviewés que, dans ces conditions, la vente HLM est tout particulièrement vécue par ces derniers comme un fort déclassement résidentiel. Ce sentiment n'est certainement pas étranger à la violente dynamique de conflit qui a opposé les locataires à l'ancien conseil syndical qui restait lui-même assez sourd aux enjeux de gros entretien en privilégiant de coûteux travaux de privatisation des espaces communs.

2.3. Des ensembles immobiliers gourmands en entretien et en maintenance, peu adaptés à l'accession sociale à la propriété

Sur nos quatre terrains, les besoins de travaux sont d'autant plus prégnants que **les ensembles immobiliers mis en vente – bâtis dans la perspective d'être gérés sous la forme de logements locatifs sociaux – sont dotés de nombreux équipements communs, gourmands en maintenance et en entretien, en particulier après deux, trois, voire quatre décennies de service. De par cette configuration, ces copropriétés apparaissent comme des contextes peu favorables à l'accession à la propriété de ménages modestes.**

Nos quatre copropriétés sont ainsi construites sur des parkings souterrains, dotés de portes automatiques. Celle de Cergy est régulièrement cassée, celle d'Angers a été en panne pendant plusieurs semaines. A Pontoise, la copropriété a récemment financé la réfection des joints de la dalle de son parking et à Angers, comme nous venons de le voir, certaines places de stationnement sont sujettes à des infiltrations. Dans trois copropriétés, s'ajoutent aussi des ascenseurs. En outre, à Angers et à Pontoise, le chauffage et l'eau

chaude sont collectifs et les réseaux apparaissent défectueux : les habitants se plaignent du froid et de l'humidité. Les copropriétés en chauffage individuels – plus récentes – ne sont pas forcément mieux loties, d'autant que dans leur cas la question énergétique ne semble pas avoir été vraiment anticipée. A Nancy, cette dimension n'apparaît pas abordée. A Cergy, nous l'avons vu, elle suscite l'inquiétude des locataires et des propriétaires de pavillons : les vitrages comme nombre de chaudières sont d'origine et les combles ne sont pas isolés.

Par ailleurs, hormis dans la copropriété du centre-ville de Nancy, les espaces extérieurs sont partout importants : ils comprennent des espaces verts à entretenir, des arbres à élaguer, des systèmes d'éclairage et dans certains cas des voiries et des places de stationnement d'autant plus coûteuses à rénover, qu'elles peuvent recouvrir d'importants réseaux de canalisation qu'il revient aussi à la copropriété de maintenir en état. Le fonctionnement de ces espaces pèse en outre sur les charges courantes pour leur nettoyage ou leur surveillance, comme à Pontoise, où un système de caméras a dû être installé aux frais de la copropriété pour prévenir les actes de délinquance.

En outre, à Cergy et à Pontoise notamment, les parkings aériens dotés de place de stationnement libres semblent poser nombreux problèmes d'usage lorsque la structure foncière de ces espaces est refondée par un règlement de copropriété qui restructure le stationnement en lots privatifs vendus aux acquéreurs ou attribués aux appartements locatifs. Les places non distribuées restant accessibles aux visiteurs font l'objet de conflits d'appropriation qui peuvent alimenter l'opposition entre propriétaires et locataires HLM.

3. DE L'IMMEUBLE HLM A LA COPROPRIETE : UNE GESTION DISTANCIEE

Aux problèmes liés aux besoins de gros entretien, s'ajoute pour les locataires HLM la perception que l'entretien courant de leur immeuble et de leur logement se dégrade au fur et à mesure que le bailleur prend ses distances du fait de la vente.

3.1. La division des responsabilités de gestion entre parties privatives et parties communes

Ce sentiment n'a toutefois pas la même acuité partout. La copropriété du centre-ville de Nancy fait ainsi exception par rapport aux autres terrains d'enquête. Sur ce site, les locataires HLM se plaignent comme ailleurs de la baisse de réactivité de leur bailleur et de la complexification du traitement de leurs demandes du fait de la nouvelle division des rôles entre logeur et syndic de copropriété. Cette nouvelle organisation leur donne l'impression que leur bailleur se désinvestit.

« Le fait d'avoir des propriétaires, ça ne nous a pas apporté de mal, mais ça ne nous a pas non plus apporté de changement favorable. C'est même un peu moins facile qu'avant pour contacter Promologe et que ce soit suivi des faits. Depuis qu'il y a ces deux entités, quand on a des travaux à faire dans un appartement ou il y a quelque chose qui ne va pas, on a beaucoup de mal. Avant, on téléphonait à Promologe et puis c'était tout. Tandis que maintenant, Promologe vous dit : "C'est à l'intérieur de notre appart ? C'est à l'extérieur ? Parce que si c'est à l'extérieur, ce n'est pas à nous qu'il faut vous adresser". Donc on a du mal. » (Mme Rocher, locataire HLM, Nancy)

« On a l'impression qu'ils se déchargent. Promologe se décharge sur le syndic, et le syndic se décharge sur Promologe, pour nous, locataires. » (Mme Banjo, locataire HLM, Nancy)

Néanmoins, hormis l'allongement des délais d'intervention, cette nouvelle organisation à Nancy ne semble pas affecter réellement la qualité de l'entretien qui, par ailleurs, est bien contrôlée par le conseil syndical. Sur d'autres terrains, en revanche, le désinvestissement du bailleur s'exprime par d'autres signes plus tangibles.

3.2. Une rupture dans la qualité de service : la disparition des gardiens logés

Sur deux sites en particulier, la rupture créée par la vente dans la qualité de service apportée aux locataires HLM est tout à fait manifeste : elle se concrétise par l'éviction du gardien jusque-là employé par l'organisme HLM et logé sur place. C'est le cas des copropriétés d'Angers et de Cergy. Les copropriétés de Nancy et de Pontoise ne sont pas dans cette configuration. A Nancy, il n'y avait pas de gardien initialement, sans doute du fait de la taille relativement plus réduite de la copropriété (49 logements), de son caractère de logement intermédiaire et de sa localisation en centre-ville. Dans la copropriété de Pontoise, bien plus grande que toutes les autres, le gardien logé est resté en poste mais avec des prérogatives visiblement renégociées.

Les entretiens que nous avons réalisés auprès des organismes HLM et des syndicats, la suppression des gardiens logés apparaît comme une constante dans les démarches de vente de logements sociaux. Sur l'ensemble des copropriétés issu du patrimoine du bailleur d'Angers et géré par le syndic filial du groupe, seules deux ont bénéficié du maintien du personnel de proximité sous la forme d'une convention de mise à disposition au syndic. Ce maintien très exceptionnel est justifié par la taille du site, la complexité de sa gestion, sa localisation en quartier Politique de la ville (QPV) et la nécessité de maintenir un lien social. Dans le patrimoine en vente du bailleur social de Pontoise, d'après le responsable habitat, *« le gardien est maintenu mais pas sur place »* :

« C'est rare que le gardien soit maintenu sur place. Quand c'est sur place, il y a une convention avec le syndic, mais on est au four et au moulin, c'est pas idéal, ça ne fonctionne pas très bien. Donc on préfère organiser les choses différemment. le gardien, on lui rattache ce site en administratif et après il a une autre site qu'il gère c'est là où il habite » (Organisme HLM de Pontoise, Responsable Habitat)

A Angers et à Cergy, avec le départ du gardien, la détérioration de l'entretien courant a été très vite palpable, d'autant que sur ces deux sites, le travail du gardien était très apprécié. Depuis sa mutation, les ampoules ne sont plus changées régulièrement, les petits incidents ne sont plus traités, la gestion des déchets n'est plus contrôlée, les espaces extérieurs ne bénéficient plus du même soin et la communication avec l'organisme HLM pour tous les problèmes d'ordre privatif se complexifie.

« La scissure, c'est au moment où le gardien n'était plus là, avant même l'arrivée de propriétaires. A partir du moment où le gardien est parti, la scission elle s'est faite, et après ça s'est dégradé au fur et à mesure, mais très vite. (...) On a été laissé à l'abandon ». (Mme Ryad, locataire HLM, Cergy)

Cette dégradation est d'autant plus prégnante pour les locataires HLM qu'ils ne tirent aucun avantage de l'éviction de leur gardien. Le salaire du gardien comme le coût de son logement sont entièrement à la charge de l'organisme propriétaire et ne sont pas répercutés sur les charges locatives. C'est un constat

général que la responsable de l'organisme HLM d'Angers tire sur l'ensemble du patrimoine passé désormais en copropriété.

« Ce qui revient, c'est que les parties communes sont moins bien entretenues quand on est en copro que quand on était avec le bailleur social, que ce soit nous ou d'autres. Je gère aussi des immeubles [d'autres organismes] et les locataires ne comprennent pas, parce qu'ils paient toujours les mêmes charges et n'ont plus les mêmes prestations... » (Organisme HLM d'Angers, Responsable Territoriale)

Le remplacement du gardien logé sur place par des contrats de prestations entraîne une chute visible de la qualité de service. Le périmètre des différents contrats d'entretien sont en effet bien plus limités que les missions assurées auparavant au quotidien par le gardien, si bien que certains services collectifs intégrés à la conception même des immeubles ne sont plus en mesure d'être assurés. C'est le cas par exemple des espaces extérieurs qui, faute d'entretien de fonds, n'assurent plus ni à Cergy ni à Angers, leur fonction d'agrément.

« C'était un super gardien le mec, super, et en plus il entretenait tout. Il faisait tout ce que les autres ne font pas, l'égoutage et tout. Il se disait : "tiens cet arbre là, ce serait bien de le tailler". Maintenant, là, ça arrive carrément dans les fenêtres des autres. Ils ne font plus rien ici, c'est fini. Tout ça aussi, ça a dégoûté les gens... » (M. Poulain, locataire HLM, Cergy)

« Oh que oui, le gardien nous manque ! Ah oui, parce que c'était beaucoup mieux entretenu, les extérieurs. Sur l'extérieur, on avait des jeux d'enfants. Il y en a qui les ont cassés, ils ont tout enlevé, ça n'a pas été remplacé. Les bancs, ils sont dans un tel état qu'on ne peut même plus s'asseoir dessus. C'est très très sale. C'est pas entretenu comme avant. Même dans le hall d'entrée et tout, c'est abîmé, l'ascenseur, c'est tout abîmé, c'est plus ce que c'était. Le concierge était vraiment là pour faire des petites choses... c'était agréable. [...] Il lavait les bancs au karcher une fois par an, il les repeignait, c'était vraiment agréable [...] Parce qu'en fait le concierge, il habitait notre immeuble au rez-de-chaussée. Donc il était toujours là. [...] Quand il y a des trucs qui n'allaient pas, on avait affaire à lui tout de suite » (Mme Tilleul, propriétaire, ancienne locataire occupante, Angers)

« Avant ici, on avait un gardien, qui était juste à côté et qui s'occupait de tout ce qui était la relation entre locataires et Sequoia. C'était le lien, c'est le but d'un gardien. A chaque fois qu'on avait un souci, on le faisait remonter et il faisait super bien son job. A chaque fois qu'on avait un problème, il alertait, chaudière, électricité, etc., et puis, depuis qu'ils ont mis les maisons en vente et les appartements en vente, ils ont viré le gardien qui était effectivement le lien entre nous et Sequoia, ce qui est dommage parce que c'était effectivement intéressant, parce qu'il avait à cœur de bien faire son métier. C'était quelqu'un de très compétent. » (M. Poulain, locataire HLM, Cergy)

Au-delà de l'entretien courant, le gardien assurait aussi des fonctions de régulations qui ne pas prises en charge par les différentes sociétés de prestation externes. De ce fait, certains mésusages ou dysfonctionnements occasionnels autrefois invisibilisés par le travail du gardien sont désormais perçus comme des « incivilités » d'autant plus mal vécues qu'il est difficile d'identifier des moyens de les traiter. La directrice des deux terres, syndic à Angers, décrit bien comment l'explosion d'une bouteille de sirop de menthe dans un escalier n'est pas du tout le même évènement dans un immeuble de logement social ou dans un immeuble en copropriété.

« Dans du logement social avec un gardien, si une bouteille de sirop de menthe explose dans l'escalier, le gardien va nettoyer derrière. Mais quand vous êtes dans une copro avec une société de ménage, c'est plus du tout pareil. Nous, on ne va pas sur les copros une fois par jour, donc quand une bouteille a explosé, si personne nous le dit, on ne peut pas missionner l'entreprise. Et si une personne nous le dit, l'entreprise va facturer, car ça ne fait pas partie de l'entretien courant, le fait

de nettoyer le sirop de menthe qui a coulé sur toutes les marches, donc tout ça fait que c'est différent » (Syndic d'Angers, filiale du groupe HLM, Responsable du service administration de biens)

A Cergy, la présence de nombreuses entrées d'immeubles, de pavillons et d'importants espaces extérieurs non clôturés rend complexe la question de la collecte des déchets. On peut supposer que du temps du gardien ces difficultés étaient prises en charge par celui-ci et restaient imperceptibles. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Les dépôts sauvages d'ordures et d'encombrants sont très mal vécus, notamment par les copropriétaires – notamment les membres de l'ancien conseil syndical - qui voient là des signes d'« incivilités »¹³³ dont ils rendent responsables les locataires HLM.

« J'ai voulu poser des caméras. Ça n'a pas plu. Les locataires ne veulent pas qu'on voit quand ils commettent des désordres. [...]. Ici, il y a un problème avec les encombrants. Les gens mettent des encombrants partout. Il y a des gens qui laissent leur bac de poubelle dehors, tout le temps. Ça crée des odeurs, des mouches. J'ai demandé à ce qu'on précise les jours de ramassage pour qu'entre deux ramassages les gens rentrent leur poubelle. Il y en a qui le font, mais certains locataires ne le font pas. J'ai demandé au bailleur de rappeler les règles. Certains locataires vont de la résistance. Le bailleur s'en fout. Il n'a pas fait le nécessaire. » (Mme Fahdi, propriétaire et ancienne présidente du conseil syndical).

« Les relations ont changé avec les locataires. Je vous donne un exemple tout bête, c'est que... ben, maintenant qu'il y a pas mal de propriétaires, on essaye d'être vigilant et de... alors, je vais caricaturer encore une fois, mais on essaye de faire attention à notre résidence. [...] ben, parce que c'est nous qui payons au final, sauf que les locataires en n'ont strictement rien à faire ». (M. Violet, propriétaire et ancien membre du conseil syndical, ancien locataire occupant, Cergy).

Ainsi, M. Violet, qui a acheté le logement social qu'il louait nous confie qu'il a davantage l'impression d'être « en HLM » aujourd'hui que lorsqu'il était locataire.

« Avant, c'était vraiment un quartier que je trouvais convivial. Pas forcément parce que les gens se parlaient, mais il y avait ce sentiment un peu de... je ne sais pas si c'est de sécurité... mais de campagne. Enfin, c'est ça, je n'avais pas la sensation d'être en HLM, avec toutes les connotations qu'on peut avoir. Pour avoir vécu dans des "vrais HLM", sur des grandes tours, pour moi là c'était un quartier presque résidentiel on va dire. Mais là, depuis deux, trois ans, il y a un peu plus d'incivilités, voilà, on va dire ça comme ça. [...] des gens qui ne respectent pas la vie en communauté (...), qui jettent leurs ordures n'importe comment. On a une bouche à incendie, on avait mis des petites fleurs pour que ça pousse et que ça fasse joli. Les gens ont déposé plein de trucs ». (M. Violet, propriétaire, ancien locataire occupant, Cergy)

A Angers également, la question des déchets focalise les préoccupations des copropriétaires comme des locataires HLM. Le ramassage des ordures a été entièrement réorganisé avant la transformation de l'immeuble en copropriété. Le bailleur social avait déjà supprimé les vide-ordures et installé des conteneurs enterrés sur une emprise foncière restée en sa possession. Ce dispositif fonctionnait bien lorsque le gardien était en poste et qu'il pouvait réguler les dépôts sauvages d'usagers extérieurs, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui. Pendant quelque temps, cette tâche avait été déléguée par l'organisme HLM à un autre agent de proximité, employé dans un immeuble voisin, mais celui-ci a également été muté. Par conséquent, les containers sont régulièrement jonchés d'encombrants et de déchets divers. Le syndic missionne parfois une entreprise pour faire place nette mais cela ne résout pas le problème au quotidien.

¹³³ M. Volet, propriétaire et ancien membre du conseil syndical, ancien locataire occupant, Cergy.

Contrairement à Cergy, les copropriétaires d'Angers ne désignent pas du tout les locataires HLM comme responsables de ces comportements. Tous les habitants, quelque soit leur statut d'occupation, attribuent ces dépôts sauvages à des personnes extérieures à l'immeuble. Certains locataires HLM estiment néanmoins que les copropriétaires ont une responsabilité indirecte dans ce dysfonctionnement car ils pensent que c'est eux qui ont fait le choix de supprimer le gardien, alors que cette décision a été prise en amont par l'organisme HLM qui n'a pas été transparent sur ce point avec ses locataires. M. Valet, propriétaire témoigne de cette tension exprimée par les locataires :

« On a eu des réflexions des locataires : « oui, depuis que vous avez acheté, on a plus de gardien ! (...) Depuis que vous avez acheté, depuis qu'il y a des propriétaires, c'est plus ce que c'était ! » Mais bon après ça s'est calmé... » (Propriétaire, ancien locataire HLM, entretien).

Au-delà du sujet des déchets ou de l'entretien courant, sur les deux sites, les gardiens jouaient d'autres rôles qui contribuaient directement à la qualité de vie dans les résidences. La responsable du syndicat d'Angers observe que sur l'ensemble du patrimoine social transformé en copropriété, la perte du gardien est « très dure » pour les locataires.

« Nous, dès que ça passe en copro, l'employé d'immeuble est réaffecté et on prend un contrat avec une société. C'est très dur pour les locataires qui sont devenus propriétaires, qui étaient habitués à un employé d'immeuble à 100 %... mais c'est une présence, il passe régulièrement, il a des missions que la société de nettoyage n'a pas, notamment, voilà il va faire remonter des infos, va discuter avec les gens. Parce que la société de nettoyage, elle passe son coup de balai, la serpillère et elle repart. On lui demande pas d'établir une relation et c'est ça qui manque » (Syndic d'Angers, filiale du groupe HLM, Responsable du service administration de biens)

Nul doute, par exemple, que ce tiers aurait pu être utile dans la médiation des conflits de voisinage liées au stationnement dans la copropriété de Cergy. Plus globalement, le gardien créait aussi du lien. Dans des contextes où les locataires HLM sont stables et âgés, cette fonction était particulièrement appréciée. A Angers, Mme Robert, locataire HLM d'environ 80 ans, regrette le départ du gardien pour le soutien qu'il pouvait apporter : « alors que maintenant, on se débrouille ». Agée d'une soixantaine d'années, l'unique locataire HLM qui a acheté son logement dans cette copropriété partage aussi ce sentiment. Elle souhaiterait même proposer à la copropriété d'employer un nouveau gardien... même si pour l'heure elle n'a assisté à aucune assemblée générale.

Le gardien contribuait également à un sentiment de sécurité d'autant plus précieux que les immeubles mis en vente sont – à l'exception de Nancy – situés dans des environnements sensibles. A Angers, une agression dans le parking en 2017 encourage l'assemblée générale à étudier le coût de travaux d'enceinte de la copropriété et d'installation d'un système de vidéosurveillance, projets finalement rejetés. Pour la responsable gestion du syndicat des Deux Terres à Angers – qui gère au total 155 copropriétés – cette question des « incivilités » est la spécificité centrale de la gestion des copropriétés de logements locatifs sociaux.

« Gérer des copropriétés dans le logement locatif social, des fois il faut s'accrocher ! Il y a des copros où... je sais pas combien de fois on est allés au commissariat suite à des intrusions, du squat.... Et pourtant, ce sont des quartiers d'Angers qui ne sont pas très difficiles. Mon collègue, il est sans arrêt sur place. On fait réparer un truc, le lendemain, c'est cassé, les câbles sont coupés, plus de portail. C'est pas facile. On a du trafic. Nous, on a ça dans nos copros, je ne suis pas sûre que dans le privé, ils aient ça. Dans le privé, on n'a pas ces actes de vandalisme répétés sur une même copro.

Ça peut arriver partout, mais ça ne va reproduire tous les jours. Là, on répare, et le lendemain c'est cassé. J'ai un collègue qui est parti, je pense qu'il est parti car il était épuisé de ces gestions un peu particulières.» (Syndic d'Angers, filiale du groupe HLM, Responsable du service administration de biens)

A Pontoise, à l'inverse des autres terrains, la copropriété bénéficie toujours d'un gardien à temps plein et logé sur place. Sur ce site, cette fonction a pu être conservée car le gardien n'est pas salarié de l'organisme HLM mais de la copropriété, et celle-ci est suffisamment grande (319 logements) pour que cette dépense ne soit pas trop douloureuse pour chacun des copropriétaires. Dans cette résidence, on constate bien que le gardien joue un rôle très important dans la qualité de vie des habitants. Il accueille et coordonne les différents prestataires qui détiennent les contrats d'entretiens, il assure avec affection l'entretien de cette résidence où il habite et où il a grandi, il crée du lien avec « *ses anciens* » comme il les appelle, mais aussi avec les nouveaux copropriétaires qu'il prend soin d'accueillir, il rend service à des personnes isolées âgées ou seules avec leurs enfants, il est le porte-parole du conseil syndical dans la diffusion et le respect des normes de vie collective et il contribue à la sécurité des lieux en délogeant les jeunes qui s'installent parfois dans les recoins des parties communes. C'est d'ailleurs très certainement à la présence de gardiens fiables et fidèles¹³⁴ que la résidence doit sa qualité d'entretien actuelle, en dépit de 40 ans d'immobilisme du précédent bailleur social majoritaire.

Cependant, employé par la copropriété, ce gardien n'est pas assimilable à un gardien qui serait employé par l'organisme HLM. Son contrat de travail limite en effet son champ d'action aux parties communes. Tout ce qui concerne l'intérieur des logements et les échanges entre les locataires HLM et leur propriétaire bailleur ne fait pas partie de ses prérogatives. Cela n'est pas sans générer de l'incompréhension et de la frustration chez les locataires HLM, et ce d'autant que cette dichotomie ne semblait pas aussi nette dans les interventions du précédent gardien¹³⁵. Depuis le changement de bailleur social et le lancement concomitant de la vente des 205 logements sociaux dans la copropriété, l'organisme HLM vendeur a mis en place une autre interlocutrice pour les ménages restés locataires. Cette « gestionnaire d'immeuble » dispose d'un bureau dans les étages d'une des tours, mais ce local n'est pas identifié par les habitants et elle n'y assure pas des permanences à des horaires fixes. Elle est par ailleurs souvent en arrêt maladie. Les rares personnes que nous avons interviewés qui la connaissaient nous ont indiqué qu'elle n'était « *jamais là* ». Outre les problèmes de santé qu'elle semble rencontrer, il faut dire aussi que le patrimoine dont elle assure la gestion locative est tout à fait conséquent : il compte 800 logements répartis en 5 secteurs.

« Lui, c'est le gardien des propriétaires. Nous, on a un gardien Magnus qui n'est jamais là. C'est une dame. Elle n'est jamais là. On la voit jamais. Lui, quand on lui demande quelque chose, il se fâche, il dit que c'est pas lui, qu'il faut demander à Magnus. Ce n'est même pas la peine de parler avec ce monsieur, c'est le gardien des propriétaires.» (Mme Da Silva, locataire HLM, Pontoise)

¹³⁴ Le précédent est resté en poste 25 ans jusqu'à son départ à la retraite.

¹³⁵ Nous n'avons pas pu vérifier si cette modification était liée à un changement dans le contrat de travail du gardien qui a pu être réalisé au moment du changement de bailleur et du lancement de la vente.

3.3. Le délaissement de la gestion par l'organisme HLM logeur

Au-delà de la suppression des gardiens logés, l'ensemble de la gestion locative du bailleur social présente des signes objectifs de dégradation, même si l'intensité de ce délaissement varie selon les sites.

A Angers, comme nous l'avons vu, cette perception se concentre tout particulièrement sur les dépôts d'ordures inappropriés autour des conteneurs enterrés installés par le bailleur social. Ceux-ci rappellent quotidiennement aux habitants le départ du gardien autrefois employé par l'organisme HLM, mais aussi plus largement le défaussement du bailleur et l'incapacité des copropriétaires à prendre le relais de ce service. Après la mutation du gardien, le bailleur avait en effet continué à prendre en charge cette tâche indispensable en faisant intervenir le gardien d'un autre ensemble immobilier, mais le poste de celui-ci a également été supprimé et les copropriétaires – via leur syndic – sont bien en peine de faire intervenir un prestataire extérieur susceptible d'assurer cette mission qui devrait être quotidienne.

A Cergy, les locataires font part d'un délaissement de la gestion par leur bailleur qui va bien au-delà de la suppression du poste de gardien logé et dédié à temps plein à la résidence.

« Dès qu'ils ont commencé à réfléchir à la vente, ils ont commencé à abandonner. » (Mme Ryad, locataire HLM, Cergy)

« Depuis qu'ils ont mis en vente, on ne les voit plus, ils ne font plus rien. », (Mme Bertrand, propriétaire, ancienne locataire occupante, Cergy)

« Il y a un gros changement radical. [...] C'est-à-dire qu'avant, quand on était en HLM exclusif, (...) on avait une loge avec un gardien. C'était un très bon gardien. Dès qu'on avait un souci on l'appelait, il se rendait à domicile. Il faisait l'intermédiaire avec Seqens. Franchement, on avait un super intermédiaire, dès qu'on rencontrait des soucis c'était réglé. Tout roulait quoi. Et ensuite quand ils ont décidé de mettre en vente, ça a commencé par le gardien. Ils ont fermé la loge, ils l'ont muté. Donc déjà nous, on s'est retrouvé perdus. Si on avait un problème, on n'avait plus de gardien. il fallait qu'on appelle Sequoia, les demandes n'étaient pas traitées à temps. On galère quoi. On voit que ce n'est pas entretenu. Le quartier n'est pas entretenu comme avant. On voit la différence. » (Mme Azur, locataire HLM, Cergy)

D'après les locataires, le gardien a été remplacé dans un premier temps par un agent de secteur, en charge de plusieurs ensembles immobiliers dans les environs, mais tous les témoignages concordent sur la difficulté – voir l'impossibilité – de contacter cet intermédiaire qui n'exerce pas de permanences sur place et ne répond ni au téléphone ni aux messages. Plusieurs nous précisent qu'ils n'essaient même plus de contacter leur bailleur et qu'ils préfèrent faire les réparations par eux-mêmes pour éviter les désagréments liés à l'attente et à l'incertitude.

« Clairement, le bailleur, il est plus du tout investi dans la résidence. [...] Il y avait un gardien à temps plein, bon déjà, ça faisait un relais direct dans la résidence. Pour moi, ça change tout. Là, c'est juste un gardien alloué à la résidence. Moi, ça fait 10 ans que j'habite là, je l'ai croisé deux fois. J'ai essayé de le contacter au début... J'appelais directement le bailleur mais il me disait d'appeler cet agent. Mais lui, pour l'avoir, c'était... Et quand il y a des rats sur ma terrasse, je n'ai pas envie d'attendre que ça reste. C'est un exemple parmi tant d'autres. » (M. Violet, propriétaire, ancien locataire occupant, Cergy)

« Ils ne font rien, voilà. Moi, j'ai arrêté de les alerter, parce qu'en fin de compte, on n'a jamais de retour. Sequoia a changé plusieurs fois de contact ou de téléphone. Du fait qu'ils ont viré le gardien, après on n'avait plus qu'un numéro de téléphone pour pouvoir communiquer. Donc quand on avait des soucis, on appelait mais c'était un gardien qui était en haut de la gare qui n'avait rien à voir ...

Et puis après le mode de communication a changé, parce que je crois qu'ils l'ont viré aussi et c'était un autre gardien, mais avec qui vous pouvez communiquer que par SMS, c'est-à-dire que la personne refusait systématiquement les appels même si vous avez besoin de quelque chose en urgence, c'était uniquement par SMS, il refusait les appels systématiquement et donc il fallait juste lui envoyer donc un SMS. Mais voilà, de temps en temps, on n'avait pas de retour quoi, donc on ne savait même pas si le SMS était pris en compte ou pas. Et puis après donc ce mode de communication n'étant pas pour moi efficace, on a arrêté de les appeler pour tous les problèmes qu'on avait. J'ai eu des problèmes de volet, le mécanisme normalement est pris en charge par la société. C'est moi-même qui l'ai réparé. J'ai été à une société pour récupérer le mécanisme qui avait pété, et je l'ai changé moi-même. Toutes les lattes qui pètent au fur et à mesure, je les change moi-même. Donc je fais plus appel. » (M. Poulain, locataire HLM, Cergy)

Même les réparations urgentes et vitales ne trouvent plus de réponse. Mme Bertrand – ancienne locataire HLM devenue propriétaire – nous raconte ainsi qu'elle est venue au secours d'une voisine, locataire HLM, qui est restée six mois sans chauffage et sans eau chaude. Elle l'a aidée à envoyer de nombreux mails au bailleur social jusqu'à ce qu'il daigne enfin remplacer la chaudière au début de la saison d'été.

« Ma voisine en face est restée six mois sans chaudière, ils ne sont pas intervenus. Vous vous rendez compte six mois ! Sans chauffage et sans eau chaude ! sans pouvoir même prendre une douche ! De janvier à juin ! J'ai dû l'aider pour envoyer des mails à Sequoia. Ça, on en a envoyé des mails ! Mais que voulez-vous, tout passe par mail maintenant, il n'y a plus trop d'humain. » (Mme Bertrand, propriétaire, ancienne locataire occupante, Cergy)

Plusieurs locataires HLM interprètent ce désinvestissement tangible comme un moyen utilisé par leur bailleur social pour faire pression sur eux, afin de les pousser à partir ou à acheter. « Si on n'est pas content on dégage », résume monsieur Poulain qui refuse d'acquiescer son logement social.

« Moi, je pense que c'est fait exprès cette coupure et cette non-communication. C'est pour dégoûter les gens pour qu'ils partent ou alors pour les pousser à acheter. Mais ce qu'il faut leur dire, c'est qu'acheter dans des conditions comme ça... Regardez les maisons, rien n'est aux normes, ce n'est pas normal. Moi, j'ai des carreaux qui sont cassés. J'ai arrêté de communiquer avec eux, mais normalement ce n'est pas à nous de faire ça, en tant que locataire. Sérieux, tout ça, ça aurait dû être changé. On a le sentiment qu'ils font tout pour que le bien-être des locataires ne soit plus comme avant. Avant on était ici, un quartier assez sympathique où on s'entendait tous. Ça se passait très bien, même au niveau du voisinage, au niveau des enfants, au niveau de la circulation. Il n'y avait pas de problème, mais depuis qu'ils poussent à la vente, la situation s'est dégradée et en plus la communication, elle est quasiment inexistante quoi. C'est clair et net qu'ils... Enfin moi, j'ai le sentiment qu'ils poussent les locataires à aller vers la vente et si on n'est pas content on dégage. A partir de l'instant où ils sont passés sur ce mode de communication en disant qu'on privilégie les propriétaires plutôt que les locataires, je trouve que c'est un peu... enfin pour moi c'est bas. Mais moi, je ne dégagerai jamais d'ici de toute façon, ça, c'est clair et net. Tant que je paie mon loyer, ils ne peuvent pas me virer. » (M. Poulain, locataire HLM, Cergy).

Si monsieur Coulon et son épouse font de la résistance, d'autres exemples montrent que le délaissement de la gestion locative, conjugué aux conditions de vente jugées défavorables, conduisent bien certains locataires à partir.

« Je ne sais pas si vous voyez la maison qui est juste là, c'était une dame, elle est partie parce qu'elle était dégoûtée. Elle était intéressée pour acheter, mais vu qu'effectivement comme moi, elle avait le sentiment qu'ils ne faisaient pas d'effort pour la partie ristourne ou alors prise en compte des loyers, et en plus c'était une femme célibataire avec deux enfants à charge, étant donné qu'elle

avait des problèmes aussi au niveau des travaux, etc., elle est partie dans le Sud. » (M. Poulain, locataire HLM, Cergy)

A Pontoise, la locataire HLM que nous avons rencontrée a également pris l'habitude de ne pas solliciter son bailleur pour les désordres rencontrés dans son appartement, tant elle est habituée à ne pas recevoir de réponse. Néanmoins, sur ce site, cette situation n'est pas attribuée spécifiquement à la vente HLM. Le bailleur social à l'origine de la construction des immeubles a semble-t-il toujours exercé une gestion locative très lointaine et a même fait obstacle, comme on l'a vu, à toute initiative de gros entretien depuis l'édification de l'ensemble immobilier en 1969. Dans ce contexte, la vente HLM – précédée par un changement d'organisme HLM qui a conduit des travaux de ravalement et d'amélioration thermique – a même été initialement vécue comme une amélioration, puisqu'elle a occasionné notamment le changement de toutes les fenêtres d'origine par des menuiseries en double vitrage. Néanmoins, malgré ces investissements, la gestion locative courante semble rester distante. On a pu observer pendant notre enquête de terrain que les locataires des logements sociaux bénéficiaient de contrats de prestations, comme l'entretien des robinetteries. Mais pour tout ce qui concerne les signalements et les requêtes à faire remonter au bailleur, la communication semble rester très complexe et peu réactive. Comme on l'a vu plus haut, le gardien logé sur place est employé par la copropriété et se refuse à faire l'intermédiaire avec l'organisme HLM conformément à son contrat de travail, alors que la « gestionnaire d'immeuble » référente pour le bailleur social apparaît difficile à contacter et peu disponible du fait de problèmes de santé et d'un total de 800 logements à gérer répartis en cinq secteurs différents.

Dans ce contexte, la locataire HLM que nous avons rencontré à Pontoise a tout à fait intériorisé qu'elle et son mari devaient prendre en charge eux-mêmes la maintenance et l'entretien de leur logement locatif.

« Pour l'humidité, on fait les travaux nous-mêmes. On ne peut pas attendre qu'ils viennent les faire. J'habite ici, c'est moi qui dois le faire, ça s'arrête là. Là maintenant, il faut qu'on fasse deux chambres parce qu'il y a des problèmes d'humidité. C'est tout. Vous savez, ils sont tous pareil, toutes les sociétés d'HLM, il y en a plein qui font rien du tout. Eux, ils ont fait déjà les fenêtres, ils ont fait plein d'isolation à l'extérieur et tout ça. C'est déjà pas mal. C'est des immeubles vieux, ils étaient obligés de faire un peu travaux. Mais dans notre logement, ils ont pas le droit de faire des choses, sauf s'il y a une fuite ou quelque chose comme ça. » (Mme Da Silva, locataire HLM)

Il en était de même pour la mère de Véronique lorsqu'elle était locataire HLM. Avant d'emménager, elle avait remis à neuf tout son appartement : depuis les peintures des murs et des plafonds jusqu'au carrelage de la salle de bains et des toilettes. Dans cette logique, Véronique pense, comme Mme Da Silva, qu'il n'est pas du rôle de l'organisme HLM d'intervenir à l'intérieur des logements de ses locataires.

3.4. La gestion locative et les équipes de proximité : un secteur en crise dans le monde HLM ?

Si un lien évident peut-être établi entre la détérioration de la gestion locative du bailleur social et la vente de ses logements, il est néanmoins possible que cette rupture de qualité de service soit aussi alimentée par d'autres phénomènes plus larges. Si les activités de gestion ont connu une importance croissante dans les organismes HLM depuis les années 1980 – face à la construction longtemps considérée comme l'activité principale et légitime des bailleurs sociaux (Mille, 2020) – notre enquête de terrain nous conduit à nous demander si la gestion n'est pas aujourd'hui un secteur particulièrement sinistré dans le monde HLM, du

fait notamment des réductions de ressources des organismes liés à la Réduction de loyer de solidarité (RLS)¹³⁶ et de l'obligations de regroupement imposée par la loi ELAN la même année¹³⁷.

Lorsqu'on voit la taille et la dispersion des secteurs attribués aux nouveaux gardiens mobiles, tels que la « gestionnaire d'immeuble » du bailleur de Pontoise, on peut se demander si la notion de proximité auparavant valorisée par les organismes HLM (Mille, 2020) ne s'est pas dissolue. Avec trois bureaux et 800 logements répartis en cinq secteurs différents pour une seule gestionnaire qui habite en dehors de sa zone d'intervention, on est loin du ratio introduit par le « décret gardien » en 2001 qui a rendu obligatoire la présence d'un gardien pour 100 logements¹³⁸. D'après les témoignages des locataires HLM de Cergy, le gardien mobile qui a fait place à leur gardien logé gèrerait quant à lui un secteur s'étendant sur l'ensemble du quartier des Hauts-de-Cergy. On peut comprendre dans ces conditions qu'il ne soit joignable que par SMS, qu'il n'assure aucune permanence dans la résidence et qu'il mette – au mieux – plusieurs semaines à répondre aux demandes.

En commençant notre enquête en janvier 2021, nous avons pu en outre constater la profonde réorganisation qui a bouleversé les équipes de proximité dans le cadre des regroupements d'organismes. Nombre de nos interlocuteurs ont changé de poste au cours du premier semestre 2021 et il a été très difficile dans ce contexte d'accéder au terrain, et plus encore, à la mémoire des lieux.

Ces raisons nous ont même contraints à abandonner un terrain d'enquête à Cergy que nous avions ciblé avec un autre bailleur. Celui-ci s'était montré particulièrement volontaire lors de la réunion de lancement de notre recherche organisée par la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise en février 2021. Le directeur d'agence du Val d'Oise et le directeur d'agence de Cergy nous avaient proposé deux cas d'étude qui répondaient parfaitement à nos critères et qui nous semblaient particulièrement intéressants car il s'agissait de configurations de gestion complexes, fréquentes dans la Ville Nouvelle, puisque les copropriétés étaient intégrées dans des Associations Syndicales Libres (ASL). Mais tous nos contacts se sont évanouis brutalement en changeant de poste quelques semaines plus tard. Le nouveau directeur d'agence du Val d'Oise a néanmoins accepté d'échanger avec nous mais il n'avait pas l'historique des terrains et des opérations de vente. Il nous a transmis le contact de la « manager de proximité » mais là encore, les secteurs de gestion venaient juste d'être réorganisés, si bien que l'on avait deux référentes : celle qui venait de prendre ce secteur depuis quelques semaines et celle qui l'avait géré pendant plusieurs années mais qui n'en était plus responsable. Malgré l'appui que nous avons reçu du directeur de l'agence départementale, nous n'avons jamais pu établir de relation avec ces deux personnes. La première ne nous a accordé qu'un entretien téléphonique de quelques minutes en nous confiant qu'elle était débordée par la gestion de son nouveau secteur et la seconde a été très longtemps en arrêt de travail. Au bout de plusieurs mois de tentatives de contacts, nous nous sommes résolues à renoncer à ce terrain et nous nous sommes tournés, à Cergy, sur la copropriété mise en vente par Sequoia. Sur celle-ci, le syndic interne au bailleur que nous avons interviewé nous a également fait part d'une grande discontinuité des équipes de

¹³⁶ Imposé par la loi de finance de 2018.

¹³⁷ La loi du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique - dite loi ELAN – impose à tout organisme de logement social gérant moins de 12000 logements de rejoindre, avant le 1^{er} janvier 2021, un groupe de logement social gérant en consolidé plus de 12 000 logements (sauf cas d'exemptions prévus par la loi).

¹³⁸ Décret n° 2001-1361 du 28 décembre 2001 relatif aux obligations de gardiennage ou de surveillance de certains immeubles d'habitation

gestion locative du fait de la fusion : « *Nous avons fusionné, il y a eu des rotations d'équipe, donc le gestionnaire locatif, il vient juste de prendre le relai, de la même manière que la gestionnaire de copropriété actuelle* »¹³⁹. Sur Pontoise, la plus grande stabilité du personnel de proximité a, à l'inverse été facilitante pour notre enquête. Même si la « gestionnaire d'immeuble » est fréquemment en arrêt de travail pour des raisons de santé, nous avons néanmoins réussi à l'interroger, de même que le « responsable habitat » - équivalent du responsable de secteur – qui intervient sur la copropriété depuis le lancement de la vente en 2013 et qui nous a livré un éclairage précieux. La directrice de l'agence départementale, en poste depuis trois ans, a aussi été un soutien indispensable.

3.5. La dégradation de la qualité de service : un déclassement pour les locataires HLM

Même si la détérioration des conditions de gestion du patrimoine HLM peut avoir d'autres causes que la vente HLM en elle-même, il n'empêche que pour la plupart des locataires des copropriétés étudiées, la commercialisation des logements du bailleur social est vécue comme une cause directe et immédiate de la dégradation de leurs conditions de vie.

La chute brutale de la qualité de service qu'ils perçoivent est d'autant plus prégnante qu'elle se manifeste par des signes visibles qui se rappellent à eux quotidiennement et face auxquels ils sont démunis : dépôts sauvages d'ordures et d'encombrants, pannes diverses, problèmes de stationnement, arbres non élagués, espaces verts non entretenus, voiries en mauvais état...

Cette dégradation objective et matérielle de leurs conditions de logement nourrit un profond sentiment de déclassement qui est accentué par la dépréciation symbolique de leur statut de locataire HLM, infériorisé par l'arrivée d'accédants à la propriété et dénigré du fait de la non-considération de leurs demandes. Avant la vente, leur position de locataire HLM d'un bailleur social était assortie d'un certain pouvoir, puisque leurs réclamations donnaient lieu à une écoute et à des réponses. La transformation du bailleur en vendeur et en copropriétaire leur a fait perdre ce pouvoir, et par là même, la reconnaissance sociale qui l'accompagnait. Leur statut résidentiel s'en trouve donc dégradé : les locataires HLM se sentent exclus, et désormais sans voix et sans « *droits* »¹⁴⁰.

« Qu'ils vendent, d'accord, mais nous on a cette sensation que du fait qu'ils vendent, ils sont moins proches de nous. C'est moins facile maintenant d'obtenir quelque chose quand on demande quelque chose. Le chauffage, j'ai été obligée de téléphoner trois fois » (Mme Robert, locataire HLM, entretien)

« Notre sentiment, c'est ce que nous disent mes voisines, c'est qu'on a l'impression qu'ils vendent pour avoir de l'argent et pour construire ailleurs. Ils en ont rien à faire ici. [...] On n'est qu'un numéro maintenant. Et un numéro qui va en s'apetissant, ça va devenir de plus en plus petit » (Mme Robert, locataire HLM, entretien)

« Ça n'avait rien à voir. Vous voyez il y a un avant et un après. Avant il y avait un gardien qui avait une loge, chacun s'occupait de sa maison et tout ce qui régissait le quartier, c'était [l'organisme HLM] qui s'en chargeait. nous, on n'était pas concerné, il suffisait que le gardien en fasse la demande ou fasse remonter l'information et c'était réglé. On ne s'occupait pas de ça, alors qu'aujourd'hui on doit batailler pour avoir des droits » (Mme Azur, locataire HLM, Cergy)

¹³⁹ Syndic de Cergy, interne à l'organisme HLM, directrice.

¹⁴⁰ Mme Azur, locataire HLM, Cergy.

A cela s'ajoute un sentiment d'insécurisation liées aux encouragements à la vente ou au départ, ressenties comme une fragilisation d'un statut résidentiel pourtant réputé très protecteur.

Toutefois, l'intensité de cette dépréciation de statut résidentiel et social varie selon les terrains et selon les conditions de gestion de l'ensemble immobilier avant et après la vente. A Nancy, par exemple, ce ressenti est moins exprimé par les locataires du fait que la vente ne s'est pas traduite par le départ d'un gardien et qu'ils perçoivent une certaine continuité de service entre leur bailleur social et la copropriété dotée d'un conseil syndical très investi sur la qualité d'entretien. A l'inverse, c'est à Cergy que le sentiment de déclassement des locataires HLM est le plus fort, du fait d'un très grand écart entre la qualité de gestion et d'entretien courant avant et depuis la vente. On voit donc bien que la gestion est une dimension qui joue un rôle primordial dans la façon dont les habitants évaluent et qualifient leur positionnement socio-résidentiel.

4. DES CONDITIONS D'EXERCICE DU METIER DE SYNDIC PEU FAVORABLES

Suite au constat que nous venons de poser sur l'importance de la qualité de la gestion dans la qualification du positionnement résidentiel, on comprend que le rôle joué par le syndic dans une copropriété issue de la vente est loin d'être anodin, tant pour les copropriétaires qui ont pris des risques pour acheter que pour les locataires HLM qui, de fait, se retrouvent brutalement exclus du système de décision concernant l'immeuble et ses parties communes. Or, bien que le syndic ait une importance fondamentale dans l'appréciation des parcours résidentiels engendrés par la vente, il semble globalement que peu de moyens lui soient octroyés pour exercer sa fonction dans de bonnes conditions.

4.1 Des appréciations différentes des syndics selon les terrains d'enquête

La copropriété d'Angers est notre seul terrain d'étude où le syndic est apprécié. Tous les enquêtés, quel que soit leur statut d'occupation, soulignent la réactivité de la gestionnaire de la copropriété. La locataire HLM devenue propriétaire trouve même que le syndic intervient plus promptement aux demandes de réparation dans les parties communes que ne le faisait l'organisme HLM. Néanmoins, tous soulignent bien que cette appréciation positive est liée aux deux derniers gestionnaires en poste. Les précédentes n'apportaient pas cette satisfaction.

Sur les deux autres copropriétés gérées par un syndic issu du logement social, les habitants interviewés sont plus critiques sur leur syndic. A Nancy, où la copropriété est gérée par une filiale spécialisée du même groupe HLM que l'organisme vendeur, les copropriétaires soulignent surtout le manque de réactivité de leur syndic. Néanmoins, ils n'envisagent pas d'en changer, conscients que les concurrents privés ne seront pas forcément plus performants.

« Il faut les secouer [...] Je sais qu'ils n'ont pas que notre immeuble à gérer aussi. Quelquefois les gens ne comprennent pas trop ça, qu'on n'est pas tout seuls, mais il faut toujours relancer les choses. » (Madame Tablier, propriétaire, Nancy)

« On n'est pas particulièrement satisfaits [du syndic]. Grosso modo, ils disent qu'ils font et ils ne font pas. Moi, je suis au conseil syndical et c'est le sentiment que j'ai vis-à-vis [du syndic]. C'est

cordial, mais ils pourraient faire mieux, ils ne sont pas assez réactifs. » (Madame Tulipe, propriétaire, Nancy)

« On a envisagé [de changer de syndic], mais bon, enfin moi je n'étais pas partante parce que ce n'est pas mieux ailleurs. » (Madame Tablier, propriétaire, Nancy)

« Moi, je dis : « Si on change pour un autre syndic, c'est pareil. Y a-t-il un Syndic que meilleur qu'un autre ? » (Madame Prairie, propriétaire, Nancy)

« Quand je parle de ça autour de moi, à des gens qui sont propriétaires n'importe où, tous ces gros syndics, c'est pour tout le monde pareil, c'est à chaque fois... J'ai un ami, pareil, qui est dans des biens immobiliers, il dit : "Ah ! Les syndics, j'en ai un, c'est un con. Celui-là, c'est comme ça, ça n'avance pas". C'est vrai qu'il n'y en a pas beaucoup qui ont des syndics biens... » (Madame Septembre, propriétaire, ancienne locataire occupante, Nancy)

A Cergy, alors que le syndic est un service interne à l'organisme HLM vendeur, la perception qu'en ont les habitants est plus négative encore. Comme les requêtes adressées au bailleur social sur ce site, les demandes formulées auprès du syndic génèrent souvent des délais trop longs, voire une absence de réponse. Monsieur Violet – pourtant membre de l'ancien conseil syndical – nous raconte par exemple s'être résigné à « *gérer tout seul* » un problème de rats sur sa terrasse après avoir attendu en vain pendant quatre mois une intervention du syndic. Il voit même dans ce manque de réactivité du syndic, la cause du *turn over* des nouveaux acquéreurs venus de l'extérieur.

« La plupart [des propriétaires] sont plutôt des locataires qui étaient là. Les deux seules personnes que je connais qui ont acheté en venant de l'extérieur, elles sont reparties, parce qu'elles trouvaient que le syndic n'était pas assez réactif. Le voisin d'en face-là, il est arrivé, il y a deux ou trois ans, je crois que c'est juste avant le Covid. Et juste après le Covid, il était déjà reparti. Il a dit : "Ce n'est pas possible. Quand il y a un problème, le Syndic met huit jours pour répondre !". Enfin, bon, voilà. » (M. Violet, propriétaire, ancien locataire occupant, Cergy)

A Pontoise, le syndic privé qui gère la copropriété suscite moins de critique de la part des interviewés, mais il faut dire aussi qu'il intervient dans un système de gestion bien différent, étant donné qu'il est relayé sur le terrain par deux acteurs très réactifs et très investis dans la résolution des doléances du quotidien, en particulier auprès des copropriétaires occupants. Ces derniers sont en effet plus en relation avec le gardien employé par la copropriété et avec le président du conseil syndical qu'avec leur syndic. Dans cette configuration, celui-ci apparaît au second plan et semble générer par conséquent moins d'attente.

Au-delà des appréciations subjectives des enquêtés, les entretiens que nous avons réalisés auprès des syndics mandatés sur nos terrains d'enquête nous ont permis de recueillir un éclairage sur leur pratiques et leurs conditions de travail¹⁴¹.

¹⁴¹ Nous n'avons pu interroger que trois syndics sur les quatre sites étudiés, tous issus du monde HLM. Malgré nos multiples tentatives, le syndic privé gérant la copropriété de Pontoise ne nous a jamais répondu. A Angers, nous avons pu réaliser trois entretiens, l'un avec la « responsable du service administration de biens » et deux autres avec les gestionnaires successives de la copropriété. A Cergy, des étudiantes de Sciences-Po ont pu réaliser un entretien exploratoire rassemblant la directrice et la gestionnaire du « syndic social » interne au bailleur. Notre demande de réaliser un entretien complémentaire n'a pu aboutir en raison d'un arrêt de travail de longue durée de la gestionnaire de copropriété. A Nancy, nous avons pu réaliser un entretien à distance avec la gestionnaire de la copropriété également « responsable de l'activité copropriété Grand-Est » au sein de sa société, filiale du groupe HLM du bailleur.

Ces données confortent le point de vue des habitants enquêtés. **Au vu du volume des portefeuilles de copropriétés gérées, des difficultés de stabilisation des équipes et des caractéristiques particulières de la gestion de copropriétés issues de la vente, les gestionnaires de copropriété interrogés ne semblent pas être dans des conditions favorables pour exercer au mieux leur métier.**

4.2. Des portefeuilles de gestion volumineux

Deux sources récentes nous permettent d’avoir une idée de la **taille moyenne des portefeuilles** confiés aux gestionnaires chez les syndic privés. La première est l’enquête en ligne réalisée par l’Association Nationale des Gestionnaires de Copropriété (ANGC) auprès de 1077 répondants¹⁴². Celle-ci constate que *« le portefeuille le plus couramment constaté comprend une quarantaine d’immeubles »*¹⁴³. Les gestionnaires qui gèrent 50 copropriétés et plus sont minoritaires : ils ne représentent qu’un tiers des répondants¹⁴⁴. Quant au nombre de lots gérés par gestionnaire, *« il est difficile »* d’en *« faire une moyenne »*, car *« il est très variable. Cependant plus de la moitié des gestionnaires gère 1400 lots en moyenne »*. La seconde source dont nous disposons est la recherche sur les syndic professionnels actuellement conduite sous la direction de l’Institut Paris Région, dans le cadre du programme de recherche du PUCA *« (Re)gé(né)rer les copropriétés »*¹⁴⁵. Dans les 21 cabinets franciliens interviewés par les chercheurs dans le cadre d’une enquête qualitative, le portefeuille moyen par gestionnaire se situe entre 20 et 50 copropriétés (Barnhusen et alii, à paraître). On retrouve donc le même ordre de grandeur autour d’un ratio moyen de 40 copropriétés par gestionnaire.

Au regard de ces données de référence, dans les filiales de groupe HLM dédiées à la gestion de copropriété que nous avons interviewées à Angers et à Nancy, **la taille des portefeuilles des gestionnaires est légèrement supérieure à la taille moyenne observée chez l’ensemble des syndic** (cf. tableau)¹⁴⁶. A Angers, chaque gestionnaire gère 40 à 50 copropriétés, ce qui représente entre 750 et 1210 lots. A Nancy, le portefeuille moyen de chaque gestionnaire est plus important encore : il se situe autour de 50 copropriétés et de 1500 lots.

¹⁴² L’échantillon des répondants (1077) a toutefois été constitué de manière aléatoire : le questionnaire a été diffusé en ligne via LinkedIn et un groupe Facebook « mon quotidien de syndic » du 10 mai au 30 juin 2022. L’échantillon des répondants ne peut donc pas être considéré comme représentatif de la profession. Par ailleurs, seule la moitié des répondants (55%) exercent le métier de gestionnaire, les autres exercent d’autres métiers relatifs à la gestion de copropriété tels que cadre ou dirigeant (17%), Assistant (11%), chef d’entreprise (99%), comptable (6%)... Malgré les limites méthodologiques que comportent cette enquête, il nous semble intéressant de la mobiliser comme source d’information car il s’agit de la seule analyse existante à l’échelle nationale sur les métiers de la copropriété (ANGC, 2022).

¹⁴³ ANGC, 2022, p 13. Les données concernant la taille des portefeuilles ne concernent que les gestionnaires de copropriété, les directeurs ou dirigeants ne sont pas intégrés dans cette analyse.

¹⁴⁴ 16 % des gestionnaires répondants à l’enquête gèrent moins de 30 immeubles, 26 % gèrent 30 à 39 immeubles, 26 % gèrent 40 à 49 immeubles, 17 % gèrent entre 50 et 59 immeubles, 15 % gèrent plus de 60 immeubles (ANGC, 2023).

¹⁴⁵ <https://www.urbanisme-puca.gouv.fr/re-ge-ne-rer-les-coproprietes-connaître-et-a2284.html>

¹⁴⁶ Nous ne disposons pas d’éléments sur l’organisation interne du service de syndic social de l’organisme HLM de Cergy.

Tableau 38 : Taille des portefeuilles et organisation de l'équipe de gestion des copropriétés au sein de deux syndicats étudiés, filiales de groupes HLM.

	Données de comparaison		Syndics sur 2 terrains étudiés	
	Baromètre ANGIC 2022	Recherche de l'Institut Paris Région sur les syndicats professionnels en Ile-de-France	Syndic d'Angers (filiale d'un groupe HLM)	Syndic de Nancy (filiale d'un groupe HLM)
Portefeuille moyen par gestionnaire (en nombre de copropriété)	40 copropriétés	40 copropriétés (Entre 20 et 50 copropriétés)	40 copropriétés (entre 37 et 42 copropriétés)	50 copropriétés
Portefeuille moyen par gestionnaire (en nombre de lots)	1400 lots		Entre 750 et 1210 lots	1500 lots
Nombre total de collaborateurs			11	11
Nombre de trinômes			3	3 et demi
Nombre total de copropriétés et de lots gérés			155 copropriétés 3340 lots	160 copropriétés 5000 lots

On observe aussi, au sein de ces deux syndicats, que les équipes sont constituées en « trinômes » sur le modèle des syndicats privés : presque chaque gestionnaire de copropriété est secondé pour gérer son portefeuille de 40 à 50 copropriétés par un assistant et un comptable. Cependant, du fait de la géographie particulière du patrimoine en gestion, cette organisation n'est pas toujours possible. A Angers, une gestionnaire gère seule les copropriétés situées dans la région voisine du Centre Val de Loire, et la filiale du groupe HLM qui gère la copropriété de Nancy a également un gestionnaire isolé à Strasbourg.

4.3. Des copropriétés avec des besoins de gestion particuliers

Le volume des portefeuilles apparaît d'autant plus conséquent qu'au-delà de leur nombre, les copropriétés gérées par ces syndicats ont des caractéristiques particulières. Le syndic d'Angers gère uniquement des copropriétés issues de la vente HLM. D'après la directrice, il est important dans ce contexte de maîtriser la taille des portefeuilles des gestionnaires car l'expérience montre que « **la gestion d'une copropriété issue du logement locatif social prend 20 % de temps supplémentaire par rapport une copropriété classique** ». Dans son témoignage, cette directrice met en avant trois spécificités des

copropriétés issues de la vente HLM qui requièrent du temps par rapport à la gestion de copropriétés ordinaires.

La première est le traitement des « *réclamations* » et « *incivilités* » estimées plus fréquentes. On peut relier ce besoin avec les caractéristiques du patrimoine commercialisé. Comme nous l'avons signalé sur trois de nos quatre terrains, les immeubles collectifs mis en vente sont des ensembles immobiliers à haut niveau de service conçus pour être gérés par un bailleur social logeant et employant sur place un gardien à plein temps. Or, cette fonction essentielle à la bonne marche de l'immeuble est supprimée dans le cadre de la mise en vente des logements sociaux et les contrats de prestations passés avec des sociétés extérieures ne la remplacent pas totalement. On peut donc aisément imaginer que ce manque se répercute sur l'activité du syndic, d'autant que les locataires HLM s'attendent légitimement à une continuité du service rendu et qu'ils ont de bonnes raisons d'être inquiets des changements provoqués par la vente HLM sur leur cadre de vie. En outre, pour le syndic, il est d'autant plus difficile de compenser l'absence de personnel de proximité qu'il n'existe pas toujours des conseils syndicaux pouvant assurer le rôle de relais de terrain. Ainsi, sur les 155 copropriétés que gère le syndic d'Angers, la responsable en compte à peine un tiers – soient 46 copropriétés – qui sont officiellement dotées d'un conseil syndical¹⁴⁷.

La deuxième caractéristique des copropriétés issues de la vente HLM qui génère une activité supplémentaire pour le gestionnaire, c'est l'administration des ventes, beaucoup plus nombreuses et fréquentes que dans une copropriété classique. Chaque projet de vente génère du travail pour le syndic qui doit enregistrer les mutations et établir et transmettre les documents administratifs et comptables pour les candidats acquéreurs et l'établissement des actes notariés. La responsable du services administrations de biens évoque un ratio d'une vente par an dans les copropriétés privées contre cinq à six dans les copropriétés issues de la vente de logements sociaux. L'administration de ces immeubles a enfin une troisième singularité. Le syndic se voit attribuer une mission originale qui s'ajoute à la gestion : « *l'accompagnement des copropriétaires* ». A Angers, le syndic propose en effet des rendez-vous d'information aux copropriétaires qui plus souvent issus du parc social que sur les autres terrains. Il reste aussi disponible pour répondre aux questions des locataires HLM alors qu'un syndic ordinaire peut réserver ces échanges aux seuls copropriétaires.

La responsable de l'activité copropriété du syndic de Nancy décrit aussi les copropriétés gérées par son service comme ayant « *beaucoup de spécificités* ». Elle évoque notamment l'âge du patrimoine – construit dans la deuxième moitié du XXe siècle – qui « *tombe tout de suite sous la problématique de l'énergie* », notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville où les politiques de rénovation énergétiques sont les plus volontaristes. Elle mentionne aussi des situations fréquentes de gestion complexe de copropriétés imbriquées, avec d'autres ensembles immobiliers, dans des Associations Syndicales Libres (ASL).

A Nancy, le portefeuille de 160 copropriétés du service « Grand Est » est en outre **disséminé sur un territoire très vaste** qui couvre trois grandes agglomérations et leur département : Nancy et la Meurthe-et-Moselle (54), Metz et la Moselle (57), Strasbourg et le Bas-Rhin (67). Les onze collaborateurs du service sont ainsi répartis sur trois agences, localisées dans chacune des agglomérations couvertes. A Angers, l'équipe compte également onze collaborateurs pour gérer le même nombre de copropriétés, mais celles-ci sont essentiellement localisées sur Angers et son département. Inversement, chez le syndic social

¹⁴⁷ Entretien avec la responsable du service administrations de biens du syndic d'Angers.

interne à l'organisme HLM de Cergy, les 150 copropriétés gérées sont encore plus disséminées que le patrimoine géré par le syndic de Nancy, puisqu'elles sont réparties sur l'ensemble du territoire régional de l'Ile-de-France¹⁴⁸. Ce portefeuille est d'autant plus dispersé que son regroupement est issu de la fusion de six organismes HLM qui exerçaient déjà chacun une activité de syndic¹⁴⁹.

4.4. Des difficultés en termes de ressources humaines

Pour les syndics d'Angers, Nancy et Cergy qui se sont structurés essentiellement autour de la vente HLM, leur activité est en outre extrêmement mouvante. On le voit particulièrement à Angers, où **l'équipe et le portefeuille de gestion sont en développement permanent**. La responsable du service administration de biens a commencé à gérer seule la première copropriété issue de la vente en 2009. Le nombre de copropriétés n'a ensuite cessé d'augmenter au fur et à mesure de la progression des ventes et des processus de fusion de l'organisme HLM. Dix ans plus tard, fin 2020, au moment où nous interviewons cette responsable, son service compte 155 copropriétés gérées par huit personnes. Trois nouveaux salariés sont par ailleurs en recrutement et 30 nouvelles copropriétés sont attendues pour l'année suivante.

Par ailleurs, au-delà du développement constant des portefeuilles, les équipes et leur organisation sont aussi difficiles à stabiliser car les syndics issus du monde HLM sont confrontés aux mêmes problèmes de ressources humaines que les syndics privés¹⁵⁰. La gestion de copropriété est un secteur d'emploi où l'offre – en constante progression – est supérieure à la demande, d'autant que les cursus de formation initiale sont peu développés et que le métier est peu attractif, du fait notamment de sa pénibilité et de la mauvaise image sociale de la profession¹⁵¹. De ce fait, les syndics HLM interviewés, comme les syndics classiques¹⁵², doivent faire face à d'importantes difficultés de recrutement, de formation et de fidélisation de leurs collaborateurs, d'autant que comme on vient de le voir les conditions d'exercice du métier n'y sont pas forcément plus favorables que chez leurs concurrents privés.

Le syndic de Nancy a ainsi une « *équipe jeune* » à qui il est nécessaire d'apprendre le métier car les « *personnes recrutées viennent des bailleurs sociaux* »¹⁵³. Or, ni le service « activité copropriété », ni le groupe HLM, ni sa filiale ne se sont dotés de parcours de formation en interne. Dans ce contexte, on peut facilement imaginer que la transmission et l'acquisition des savoir-faire est une lourde charge pour l'équipe, et ce d'autant qu'il y a « *beaucoup de turn over* »¹⁵⁴ et que la taille conséquente des portefeuilles mobilise déjà beaucoup le temps et l'investissement du personnel en poste.

¹⁴⁸ Entretien avec la directrice du syndic social interne à l'organisme HLM de Cergy.

¹⁴⁹ *Ibid.*

¹⁵⁰ BARNHUSSEN Franziska, BRISEPIERRE Gaëtan, DAVY Anne-Claire, JUILLARD Claire, LE GARREC Sylvaine, *Les mutations contemporaines des syndics de copropriété, Point de vue sociologique sur le groupe professionnel*, Institut Paris Région, 2023. Disponible en ligne : <https://www.institutparisregion.fr/nos-travaux/publications/les-mutations-contemporaines-des-syndics-de-copropriete/> ; BARNHUSSEN Franziska, BRISEPIERRE Gaëtan, DAVY Anne-Claire, JUILLARD Claire, LE GARREC Sylvaine, *Être syndic en Ile-de-France. Analyse de l'implication des cabinets franciliens dans les politiques publiques locales sur la copropriété*, Institut Paris Région, à paraître.

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² *Ibid.*

¹⁵³ Entretien avec la responsable régionale « activité copropriété » du syndic de Nancy.

¹⁵⁴ *Ibid.*

A Angers, « *tout le monde vient du privé* »¹⁵⁵. Le profil des collaborateurs est plus diversifié et leur niveau d'expérience est plus élevé, ce qui influe sans doute sur la qualité de service appréciée par les copropriétaires. Au moment où nous avons réalisé l'entretien avec la responsable du Service administrations de bien, un gestionnaire de copropriété était diplômé en droit, le deuxième était issu une formation technique, la troisième avait été assistante de copropriété après un BTS immobilier et la quatrième en cours de recrutement avait déjà une expérience de 15 ans dans la gestion de copropriété¹⁵⁶. En l'absence de cursus de formation initiale de comptabilité adaptée à la copropriété, les comptables juniors se forment aussi en interne au contact de leurs collègues plus expérimentés : « *Ce sont les personnels en place qui forment les nouveaux* »¹⁵⁷. Néanmoins, même si les retours que nous avons eu sur l'entente et les compétences de l'ensemble de l'équipe sont positifs, celle-ci doit néanmoins elle aussi faire face à des situations récurrentes de surcharge liées à des départs et à des attentes de recrutement. Dans le temps de notre enquête, depuis la fin de l'année 2020, la copropriété que nous avons étudiée à Angers a été administrée par trois gestionnaires successives. Si les deux dernières ont été très appréciées par les copropriétaires, la première a laissé un mauvais souvenir. Elle devait cependant administrer un portefeuille de 90 copropriétés dans l'attente du renforcement de l'équipe... A son départ, ce sont d'autres collègues qui ont dû prendre le relais, si bien que les copropriétaires « *ont eu trois ou quatre interlocuteurs en un an de temps* »¹⁵⁸. La même situation s'est reproduite lorsque l'actuelle gestionnaire a pris son poste. Une de ses collègues venait de partir pour des raisons personnelles et il a fallu six mois pour trouver une nouvelle recrue. Six mois pendant lesquels le reste de l'équipe a dû prendre en charge le portefeuille vacant. L'actuelle gestionnaire est néanmoins habituée à ce rythme de travail. Après un diplôme de Master obtenu dans une grande école privée de l'immobilier, elle a travaillé trois ans et demi chez un des trois grands leaders de l'activité de syndic qui exerce en quasi-situation de monopole dans une grande agglomération voisine. Son portefeuille comptait alors 90 copropriétés et 1900 lots.

Nous avons très peu d'éléments sur les deux autres syndics, mais nous savons néanmoins que le *turn over* est aussi pour eux un problème récurrent. La gestionnaire en poste au sein du syndic privé de Pontoise a eu de nombreux prédécesseurs et il en est de même au sein du syndic interne au bailleur social de Cergy. Lorsque nous avons interviewé la gestionnaire de la copropriété de Cergy à l'automne 2021, celle-ci ne connaissait l'immeuble que depuis un an et demi. Un an et demi plus tard, lorsque nous avons cherché à reprendre contact avec elle, elle était en arrêt de longue durée et n'était pas remplacée.

Dans ces contextes, on peut aisément se figurer que la responsabilité d'un tel service dédié à la gestion de copropriété, créé de toutes pièces dans un groupe ou un organisme de logement social, requiert de multiples ressources pour tenir face à ces défis et changements permanents. Dans le cas des filiales de groupe HLM à Angers et à Nancy, les deux femmes qui assurent cette fonction semblent en effet faire preuve d'un dévouement d'autant plus remarquable qu'il perdure sur la durée.

A Nancy, la responsable de « l'activité copropriété » occupe ce poste depuis 2015. A ce titre, en plus d'encadrer l'équipe de dix salariés répartis sur trois départements, elle gère aussi en direct une trentaine de copropriété, se charge de toutes les mises en copropriété et travaille beaucoup en relation avec les collectivités locales, en particulier sur les quartiers en rénovation urbaine ou classés comme propriétaires au titre de la politique de la ville. Ayant fait toute sa carrière dans le logement social, elle n'a pas bénéficié

¹⁵⁵ Entretien avec la responsable du service administrations de biens du syndic d'Angers.

¹⁵⁶ *Ibid.*

¹⁵⁷ *Ibid.*

¹⁵⁸ Entretien avec la précédente gestionnaire de la copropriété d'Angers.

d'un parcours spécifique de formation au sujet de la copropriété. Juriste de formation, elle a commencé sa trajectoire professionnelle dans un organisme du même groupe HLM, et c'est « *au fur et à mesure* » qu'elle s'est familiarisée avec la copropriété, qu'elle a d'abord appréhendé à travers l'accession sociale à la propriété.

A Angers, comme on l'a vu, la responsable du Service administration de biens a monté de toute pièces, en étant « *assez autonome* », son département spécialisé dans la gestion de copropriétés. Également juriste de formation, elle s'est formée « *sur le tas* » à la copropriété, de manière « *assez autodidacte* », à partir du moment où, en 2009, elle a été affectée contre son gré aux copropriétés au sein de l'organisme HLM où elle était précédemment responsable de gestion locative.

« C'est vraiment sur le terrain où j'ai appris. La copropriété, ce n'est absolument pas un choix de ma part. J'ai appris à connaître la copropriété en 1996 quand je travaillais en agence immobilière [dans la gestion locative]. On avait eu l'occasion de racheter un portefeuille à quelqu'un partant en retraite. Il y avait des lots en gestion locative et il y avait huit copropriétés. Là, j'ai fait je crois deux ans de gestion de copropriété et ça ne me plaisait absolument pas. Donc quand on m'a annoncé ici, en 2007, que mon poste était supprimé et que j'étais affectée aux copropriétés, c'était plutôt une mauvaise nouvelle. Après, je l'ai pris comme un challenge, avec la volonté de développer cette activité. Et je suis assez fière de moi, je l'ai bien développée, je suis contente du résultat. Maintenant, on a un beau portefeuille de copros et j'ai une équipe qui m'entoure bien. » (Entretien avec la responsable du service administration de biens du syndic d'Angers)

5. LA POSTURE DU BAILLEUR MAJORITAIRE DANS LA GESTION DES COPROPRIETES : COOPERATION OU DOMINATION ?

5.1. L'affirmation par les organismes HLM d'une posture de retrait

Malgré leur position dominante du fait de leur caractère majoritaire, les différents organismes HLM des copropriétés étudiées, déclarent ne pas investir ce pouvoir afin de laisser une autonomie aux nouveaux copropriétaires.

A Angers, l'organisme HLM met ainsi en avant une posture de « *copropriétaire comme les autres* »¹⁵⁹. Il affirme se situer plutôt en retrait et aller dans le sens de la majorité.

« En général, on essaie de ne pas prendre trop de place. On n'est pas là pour monopoliser ou truster. Même si souvent dans les mises en copro, on reste majoritaire, [...] on n'est pas là pour se mettre les nouveaux proprios à dos, donc on essaie de suivre la majorité. » (Responsable territoriale, Organisme HLM, Angers)

A Nancy, la syndic de la filiale du groupe auquel appartient l'organisme HLM nous raconte que, dans la copropriété étudiée, face à un conseil syndical « *qui est assez fort* » et qui est composé « *de gens avertis* », le « *bailleur social s'est laissé faire* » et ne fait pas de « *contre-pouvoir* » puisque c'est bien son « *but* » « *que les copropriétaires se prennent en main* ».

¹⁵⁹ Organisme HLM d'Angers, Responsable territoriale.

A Pontoise, l'organisme HLM insiste aussi sur sa posture de coopération avec les copropriétaires. Déjà, contrairement aux trois autres, ce bailleur social a comme parti pris de laisser plus d'espace aux copropriétaires dans le choix du syndic puisqu'il n'a pas structuré d'offre de syndic en interne et fait appel à des syndics privés. En contrepartie néanmoins, il investit le conseil syndical alors que cette instance est laissée totalement aux mains des copropriétaires sur les autres terrains. Mais là encore, le positionnement affirmé par Magnus est celui d'une présence plutôt discrète et suiveuse.

« Dans le conseil syndical, on ne prend jamais la présidence et on les laisse décider. On intervient que quand c'est nécessaire, quand vraiment ça va apporter une plus-value, pour préciser quelque chose, donner un appui, un conseil... On essaie de ne pas peser de notre poids. On essaie de placer les sujets en bonne intelligence avec l'ensemble des membres. En général, on est toujours d'accord. Si on n'est pas d'accord, ça crée une certaine ambiance, des problèmes de confiance etc. »
(Responsable Habitat, organisme HLM, Pontoise)

Toutefois, plusieurs éléments nous amènent à nuancer cette posture de retrait mise en avant par les organismes HLM sur nos différents terrains.

5.2. La majorité des voix

Nos observations révèlent d'abord que les bailleurs sociaux peuvent être amenés à s'imposer sur certaines décisions, en profitant de la majorité des voix qu'ils possèdent.

A Pontoise, par exemple, la maîtrise des décisions est clairement assumée par le bailleur pendant les premières années du processus de vente. Elle est même considérée par ce dernier comme « *une plus-value* » apportée la copropriété.

« Sur les premières années, on est majoritaires, donc on décide des dépenses. C'est une plus-value qu'on peut apporter. » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical).

Dans cette logique, l'organisme HLM de Pontoise a conduit tous les copropriétaires anciens de la copropriété mixte à co-financer – sans bénéficier d'aides – les gros travaux d'amélioration thermique que le bailleur social avait défini dans le cadre de sa stratégie de vente.

A Nancy, si la syndic qui gère la copropriété considère aujourd'hui celle-ci comme une « *copropriété qui a pris son envol et qui est indépendante du bailleur social* », certains copropriétaires précisent que cette autonomie s'est conquise progressivement. Madame Sentier, qui est l'une des premières acquéreuses, laisse entendre que tant qu'il y avait peu de propriétaires, le bailleur écoutait assez peu ces derniers et leurs revendications.

« Petit à petit, on a été un peu plus de propriétaires, et le bailleur social a tenu compte de nos desideratas et nous suivait. On a décidé de travaux et ça s'est enclenché ». (Mme Sentier, propriétaire et présidente du conseil syndical, Nancy)

Néanmoins, le bailleur a tout de même continué à garder la mainmise sur certaines décisions, en allant même parfois à l'encontre de l'intérêt de la copropriété. Par exemple, sur plusieurs années consécutives, les procès-verbaux d'assemblée générale montrent que la majorité des copropriétaires particuliers souhaitait verser au fonds travaux de la copropriété une somme annuelle supérieure à ce qu'impose la loi. Depuis 2014, la loi ALUR oblige en effet les copropriétés à constituer une réserve financière pour anticiper

et faciliter le paiement de travaux sur les parties communes. Ce fonds travaux doit être alimenté par une cotisation annuelle qui correspond *a minima* à 5 % du budget de fonctionnement courant. Comme la copropriété de Nancy avait à faire face à différents besoins de travaux, de nombreux copropriétaires souhaitaient se sécuriser et lisser leurs investissements en augmentant la contribution annuelle au fonds travaux jusqu'à 20 % du budget annuel. Cette proposition a été plusieurs fois soumise au vote de l'assemblée générale mais l'organisme HLM s'y est systématiquement opposé, et du fait qu'il détenait la majorité des voix, il a toujours emporté la décision. De ce fait, les contributions au fond travaux sont restées plafonnées à 5 % du budget annuel contre la volonté majoritaire des autres copropriétaires. C'est vrai qu'il n'était pas dans l'intérêt propre de l'organisme HLM d'augmenter sa participation au fonds travaux étant donné que les sommes qui y sont placées ne sont pas reversées au copropriétaire lorsque celui-ci vend son lot. Néanmoins, cette augmentation répondait en revanche à l'intérêt des autres copropriétaires et de l'immeuble. Il paraît donc étonnant que le bailleur se soit opposé à cette décision qui visait à protéger aussi bien les copropriétaires que les capacités d'entretien de la copropriété.

A Cergy, l'organisme HLM est allé beaucoup plus loin dans son opposition aux propositions de l'ancien conseil syndical conduit par Mme Fahdi. Non seulement, il a voté contre certains projets que le conseil syndical a soumis à l'assemblée générale – tels que l'installation des caméras de vidéosurveillance – mais il a même désavoué le conseil syndical en refusant de donner ses voix pour le renouvellement du mandat de Mme Fahdi.

5.3. La détention du mandat du syndic et la participation au conseil syndical

Outre la détention de la majorité des voix, le pouvoir que détient l'organisme HLM est aussi conforté par la détention du mandat de syndic. Cela apparaît particulièrement évident lorsque la fonction de syndic est assurée « de droit » par l'organisme HLM vendeur. Ainsi à Cergy, le cumul par le bailleur social des rôles de syndic et de copropriétaire majoritaire apparaît aux yeux de certains comme une situation de « conflit d'intérêts ».

« Nous, notre syndic, il y a quand même un certain conflit d'intérêts, car le syndic fait partie du bailleur social, donc forcément, c'est un peu compliqué dans les décisions d'assemblée générale. » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant, Cergy)

L'ancien conseil syndical avait proposé un contrat de syndic concurrent mais là encore l'opposition de l'organisme HLM a fait échouer cette tentative.

« Le bailleur n'est pas majoritaire, je n'ai plus les chiffres précis, mais globalement, c'est 50-50 et bon, comme vous le savez, en assemblée générale, il n'y a jamais tous les propriétaires... De mon côté, c'était l'envie de pouvoir changer de syndic, mais on n'a pas réussi donc, voilà. » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant)

L'exemple de Pontoise montre néanmoins que certains organismes HLM vendeurs savent renoncer à ce cumul des positions de pouvoir, du moins en apparence. Comme nous l'avons vu, le bailleur social à Pontoise n'a en effet pas développé de filiale ou de service spécialisés dans la gestion de copropriété. Dans ses opérations de vente, il fait donc appel à des syndics privés et semble même laisser une marge de liberté aux copropriétaires dans ce choix puisqu'il collabore avec des syndics variés sur l'ensemble de son patrimoine local en copropriété. **Cependant, l'analyse du fonctionnement concret de la copropriété de Pontoise montre que c'est paradoxalement sur ce terrain que l'organisme HLM est le plus influent dans**

la gouvernance de la copropriété, bien qu'il n'ait aucun lien institutionnel avec le syndic et que les copropriétaires engagés au sein du conseil syndical soient par ailleurs très actifs.

La clé de cette influence réside dans la présence active de l'organisme HLM au sein du conseil syndical.

L'absence d'implication du bailleur social dans les fonctions du syndic lui permet en effet de préserver des ressources pour investir un vrai rôle de copropriétaire et conseiller syndical, contrairement aux autres organismes étudiés qui peinent davantage, semble-t-il, à définir leur posture dans ces positions. A Cergy, l'élection de l'organisme HLM au conseil syndical est impossible étant donné la fonction déjà assumée de syndic de droit. A Nancy, d'après les procès-verbaux d'assemblée générale, le bailleur social est systématiquement élu au conseil syndical mais aucun des témoignages recueillis, ni auprès des copropriétaires ni après de la syndic, n'évoque sa contribution concrète à cette instance. A Angers, l'organisme HLM a dû renoncer à sa présence au sein des conseils syndicaux du fait de la très forte augmentation des copropriétés générées par la forte accélération de la vente de son patrimoine. La fonction de copropriétaire qui doit être assumée par l'organisme à l'occasion des assemblées générales – également de plus en plus nombreuses – est elle-même problématique et peine à être attribuée au sein de l'organisme. Auparavant assuré pour toutes les copropriétés par la directrice adjointe de clientèle et son « *homologue du patrimoine* » (entretien), ce rôle a désormais été éclaté entre la direction de la clientèle et les responsables territoriaux, selon la teneur des enjeux identifiés dans chaque copropriété.

« Tout au début, j'étais plutôt avec mon homologue du patrimoine, référent copro. On assistait aux AG et on faisait beaucoup de choses mais plus ça va, plus on a des copropriétés. On s'est rendu compte qu'on pouvait plus assumer, à un moment il fallait qu'on puisse répartir la charge tout simplement et on a un petit peu délégué aux territoires, on va dire ça comme ça [...]. Trois niveaux sont aujourd'hui possibles, en fonction de l'enjeu. Pour la majorité des AG, « classiques », c'est le responsable clientèle qui s'y rend. Le responsable de territoire vient en appui et peut être présent sur les AG avec plus d'enjeux. Les plus délicates sont gérées par la directrice adjointe de clientèle » (Marina, Directrice adjointe de clientèle, entretien)

5.4. L'autorité du sachant

Au sein de l'organisme HLM de Pontoise, au contraire, le rôle de copropriétaire et de conseiller syndical est bien stabilisé. Il est endossé de manière pérenne par le responsable de secteur – appelé « responsable habitat » qui encadre le personnel de proximité, détient des compétences en matière de stratégie patrimoniale et semble jouir d'une certaine autonomie de décision au sein de son organisation. Ainsi, même si le responsable Habitat souligne bien son parti pris et celui de son organisme de « *ne pas peser* » sur les décisions du conseil syndical d'« *être toujours d'accord* » (cf. supra), il n'empêche que, comme il l'exprime lui-même, **son identité de « sachant » lui confère, de fait, une position d'autorité par rapport aux autres copropriétaires profanes.**

« Je fais partie du conseil syndical comme les autres copropriétaires. Je n'ai pas un rôle particulier mais c'est vrai qu'en tant que sachant j'ai un regard plus précis que certains copropriétaires qui ont tout simplement acheté. J'ai une certaine responsabilité, on va dire » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

On voit aussi dans ces propos que sa participation au sein du conseil syndical en tant que professionnel lui confère une posture particulière, qui fait entrer en jeu un sentiment de « *responsabilité* » engendré par ses connaissances et par la mission qui lui est confiée par son employeur.

Le Responsable Habitat se souvient que l'adoption de cette méthodologie introduite par l'organisme HLM au cœur du conseil syndical ne s'est pas opérée sans une certaine résistance initiale.

« Il y a eu des difficultés dans le passé, à l'arrivée de Magnus. L'arrivée d'un bailleur social qui entreprend des choses, c'est toujours un peu dérangent. Il faut un temps d'adaptation pour instaurer une certaine confiance » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

Néanmoins, il apparaît que ce système d'élaboration des décisions modelé par Magnus est désormais bien installé : *« Aujourd'hui, ça se passe bien. Malgré la taille, ça fonctionne »* (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

A Angers, l'organisme HLM souligne aussi cette autorité naturelle qui lui est accordée par les autres copropriétaires du fait d'être identifié comme un *« référent expert »*.

« Les propriétaires ont souvent tendance à nous demander notre avis. Sur l'ensemble des AG que j'ai faites c'était vraiment : "Et vous, le bailleur social ? Vous en pensez quoi ?" » (Organisme HLM d'Angers, Directrice adjointe de clientèle).

L'organisme HLM reconnaît même qu'il n'hésite pas à faire jouer cette autorité pour réorienter des décisions qui n'iraient pas dans son sens :

« On essaie de suivre la majorité... sauf si bien sûr on est n'est pas d'accord et là on essaie de faire valoir notre expérience pour trouver un consensus qui aille à tout le monde » (Responsable territoire, Organisme HLM)

5.5 La mainmise sur le choix des entreprises

Sur les quatre terrains, l'ascendant qu'exerce l'organisme HLM sur les copropriétaires particuliers s'exprime tout particulièrement autour du choix des entreprises missionnées par la copropriété pour intervenir sur l'entretien courant ou réaliser des travaux. La latitude accordée en la matière par le bailleur social au reste des copropriétaires est très variable d'une copropriété à une autre et reflète bien leurs différents degrés d'autonomie.

La copropriété de Nancy apparaît ainsi comme la plus indépendante. Le conseil syndical *« préfère choisir les entreprises »* : le syndic en propose mais le conseil syndical fait aussi établir des devis par des sociétés que les copropriétaires cherchent par eux-mêmes¹⁶⁰.

A l'extrême opposé, on trouve la copropriété de Pontoise. Étonnamment, cette copropriété qui est la seule à avoir un syndic privé est celle où l'organisme HLM apparaît le plus influent dans le choix des prestataires. Cependant, là encore, cette ascendance n'apparaît pas imposée mais plutôt négociée à l'intérieur du conseil syndical. Pour garder la main sur la sélection des différents fournisseurs qui interviennent dans la copropriété, le bailleur peut s'appuyer sur de multiples sources de légitimité : l'expérience, la connaissance des entreprises et surtout, d'après l'organisme, la négociation de *« prix logement social »* présentés

¹⁶⁰ Entretien avec la gestionnaire de la copropriété de Nancy.

comme plus avantageux que les tarifs que pourrait négocier un syndicat de copropriétaires ordinaire qui a des débouchés plus réduits à proposer aux entreprises.

« On peut suggérer des prestataires qui sont contractuels chez nous et qui peuvent pratiquer les mêmes prix. On est sur des prix plutôt logement social que des prix copropriétaires, donc c'est plus un avantage de nous avoir que de ne pas nous avoir. » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

A Cergy, par contre, le choix des prestataires a été l'objet d'un vrai rapport de force entre le bailleur social et l'ancien conseil syndical. L'organisme HLM a longtemps verrouillé la sélection des entreprises, mais il a été contraint de lâcher prise devant la détermination de l'ancien conseil syndical qui avait identifié cet enjeu comme central. De haute lutte, et sous le patronage de Mme Fahdi qui avait déjà été conseillère syndicale dans une autre copropriété, le conseil syndical a fini par obtenir le changement d'entreprise pour certains contrats d'entretien comme celui des espaces verts générant ainsi des économies de charges non négligeables.

« Pour les espaces verts, on a eu beaucoup de mal. Ça a pris deux ans et demi pour faire valider les choses, parce qu'en fait, Sequoia bossait avec... je sais plus le nom, mais une grosse société d'espace vert dans le coin et pour faire changer ça, ça a pris deux ans et demi. J'ai été au conseil syndical pendant deux ans. En deux ans, on a réussi à baisser les charges de 35 000 euros » (M. Violet, Propriétaire, ancien locataire occupant).

A Angers, la situation est encore différente. Comme pour la plupart des autres décisions, les copropriétaires qui sont pour l'essentiel des primo-accédants n'ont pas de revendication sur le choix des prestataires, si ce n'est toutefois l'obligation faite au syndic de présenter plusieurs devis pour pouvoir comparer les prix. Pour cette raison, l'assemblée générale de juin 2023 a par exemple voté contre la réfection d'une terrasse créant des infiltrations dans le parking. Malgré l'urgence des travaux qui avaient été mis à l'ordre du jour suite à une démarche de conciliation judiciaire menée par une locataire HLM, les copropriétaires ont préféré payer des réparations de fortune dans l'attente de pouvoir comparer au moins deux devis concurrents pour des travaux complets.

A travers l'exemple de Pontoise, on constate en outre que l'autorité possédée par l'organisme HLM sur la sélection des fournisseurs va bien au-delà de la négociation des prix et de la désignation d'une entreprise plutôt qu'une autre. C'est en réalité toute la chaîne de décisions qui préside au choix d'un prestataire que maîtrise l'organisme HLM depuis la formulation même de la demande et de la commande. C'est donc là un atout fondamental qui permet au bailleur social de maîtriser la construction des décisions bien en amont de leur validation. A Pontoise, le bailleur social n'apporte pas seulement ses prestataires, il apporte aussi sa méthode.

« Au départ chaque copropriétaire va faire un devis de 500 000 euros pour la résidence. Chacun arrive avec son devis, donc forcément il y a des débats, mais le devis, c'est pas comme ça qu'il faut faire... On leur a proposé d'avoir un bureau d'études qui fait un audit, un diagnostic, pour évaluer ce qu'il est urgent de faire. On leur a appris une méthode et ensuite on y voit plus clair. On ne peut pas faire autrement, c'est la plus-value que nous pouvons apporter. Quand c'est quelque chose de factuel, on fait des consultations, des appels d'offres... Au départ, c'était compliqué de prendre un bureau d'étude. Ils trouvaient que c'était trop cher, alors que ça ne coûte rien de demander des devis. Ce n'est parfois pas simple quand ce sont des personnes qui ne connaissent pas la copropriété, les règles, et qui sont loin du domaine. » (Responsable Habitat, organisme HLM, membre du conseil syndical)

6. COPROPRIETAIRES ET LOCATAIRES HLM DANS LA GOUVERNANCE DES COPROPRIETES ISSUES DE LA VENTE

6.1. La domination du bailleur majoritaire vue par les copropriétaires : un « diktat ? »

Si les organismes HLM perçoivent généralement leur expertise et leur maîtrise des décisions comme une « plus-value »¹⁶¹ ou « un avantage »¹⁶² pour la copropriété et les copropriétaires, ceux-ci ne partagent pas toujours cet avis.

Pour Mme Fahdi, l'ancienne présidente du conseil syndical de Cergy, le fait que l'organisme HLM ait « la main mise sur tout » est même vécu comme une atteinte à son statut social de propriétaire et à son droit de propriété. Mme Fahdi utilise le terme de dépossession pour qualifier cette situation et se sent dépréciée par rapport aux locataires HLM qu'elle estime privilégiés par ce système de gouvernance.

« Ici, il faut savoir qu'on est dans une copropriété dans laquelle les copropriétaires externes ne peuvent pas agir. Sequoia a la main mise sur tout. Le bailleur agit en faveur des locataires et pas des propriétaires. Les propriétaires, on est dépossédés de la gestion, parce qu'on ne peut rien faire. » (Mme Fahdi, Propriétaire, locataire HLM d'un autre organisme, non primo-accédante).

Plusieurs copropriétaires de Pontoise nous ont également confié que la domination de l'organisme HLM sur les décisions avaient eu raison de leurs tentatives de mobilisation au sein des instances de la copropriété. Ces témoignages provenaient aussi bien de nouveaux propriétaires que de propriétaires anciens ayant acquis leur bien de longue date.

« Ma femme a fait partie du conseil syndical au début, mais elle a arrêté au bout de quelques années parce que ça servait à rien. Il y a un déséquilibre entre les [propriétaires] privés et la société [d'HLM]. On avait beau gueuler, discuter, ils ont toujours fait ce qu'ils voulaient. Même si on se réunit tous ensemble, tous les propriétaires isolés, on n'a pas suffisamment de... comment dire... de quotes-parts, voilà ! On n'a pas suffisamment de poids. Donc ils font ce qu'ils veulent. C'est un déséquilibre général. On a l'impression qu'on perd du temps, et c'est tout. » (M. Diaz, propriétaire ancien, Pontoise)

Pour Mme Mabrouk, qui a acheté en 2018 en bénéficiant de la vente HLM, l'expérience de sa première assemblée générale lui a laissé un **sentiment d'inutilité** similaire.

« Les réunions, ça sert à rien. Parce qu'en fait, ils écoutent pas les gens. Moi, j'y ai été une seule fois. Il y avait plus de bagarres qu'autre chose. (...) En plus, ils donnent pas la parole aux gens. Il vont élire le président, le secrétaire, et après c'est chaque projet : est-ce qu'on vote ou on vote pas ? Mais nous, on ne représente qu'une seule voix. On n'a pas de beaucoup de voix. » (Mme Mabrouk, propriétaire, Pontoise)

Aujourd'hui, M. Diaz ne consulte même plus ni les ordres du jour ni les procès-verbaux des assemblées générales. Il se contente de payer les appels de fonds, en ironisant sur sa contribution aux décisions correspondantes et en désirant acheter une maison pour reconquérir sa liberté.

¹⁶¹ Responsable habitat, Pontoise, cf. supra.

¹⁶² Responsable habitat, Pontoise, cf. supra.

« Les convocations d'AG, je les reçois, en lettre recommandée, je ne les ouvre même plus. Et quelques mois plus tard, je reçois le compte-rendu, aussi par lettre recommandée, et là pareil, je ne l'ouvre pas plus. Il n'y a que les appels de fonds que j'ouvre. Et là, quand je vois la liste de tout ce qu'il y a à payer je dis : "merde ! T'as décidé tout ça toi ???" (rires) » (M. Diaz, propriétaire ancien).

A Pontoise, le sentiment d'impuissance des copropriétaires est d'autant plus partagé que les décisions dominées par les voix majoritaires de l'organisme HLM ont eu de lourdes conséquences financières pour les copropriétaires qui ont dû prendre en charge, sans aides, le coût d'importants travaux d'isolation thermique, suivis chaque année de nouveaux travaux de remise à niveau de la copropriété (cf. supra). Pour la plupart des copropriétaires – anciens comme nouveaux – les appels de fonds récurrents pour ces travaux sont des épreuves d'autant plus difficiles à surmonter que les charges courantes sont déjà très élevées dans cette copropriété qui n'a bénéficié d'aucune intervention de gros entretien pendant 40 ans du fait du blocage systématique du bailleur social qui détenait les logements HLM de la copropriété avant de les transmettre à l'actuel organisme HLM vendeur.

Mme Gautier, propriétaire ancienne et secrétaire médicale retraitée, qualifie ainsi les assemblées générales de la copropriété de « diktats ».

« Les assemblées générales, c'est un peu comme des diktats. Quand il y a des gros frais, tout ça, on dit : " Amen". On pèse rien en fait. Mais maintenant on est plus de propriétaires que de locataires. Donc Magnus, ils ont moins de prise. Pendant un moment, ils avaient la majorité donc ça posait plus de problèmes. Maintenant, ils n'ont plus la majorité. Avant, ils disaient : « On change les fenêtres ! »... Bon ben, changez les fenêtres. Tandis que maintenant, on aurait peut-être plus de possibilités d'ajourner les choses ou pas. Après, il faut discuter entre nous. Mais avant, on n'avait pas voix au chapitre. » (Mme Gautier, propriétaire ancienne)

L'absence de latitude dans le choix des prestataires et l'impossibilité même de présenter des devis concurrents est aussi un facteur de démobilisation des copropriétaires. La recherche de devis peut en effet être un acte de participation collective aisément réalisable pour les copropriétaires, en particulier ceux qui sont situés dans les catégories populaires. Le mari de Mme Sandu, qui a acheté en 2020, était pour cette raison très volontaire pour participer aux assemblées générales. Gérant d'une entreprise de bâtiment, il souhaitait faire bénéficier la copropriété de ses compétences et même de ses services. Ainsi, lorsque la copropriété s'est appêtée à voter les travaux de réfection des halls et des cages d'escalier pour un montant qu'il jugeait bien trop élevé, il a proposé de faire une offre beaucoup moins coûteuse avec son entreprise mais sa proposition a été refusée. Cette mise à l'écart catégorique a été très mal vécue par M. Sandu qui, du coup, accepte mal la décision votée. Il n'est par ailleurs nullement rassuré sur le montant des travaux qu'il juge très élevé. Alors que l'organisme HLM estime que ses contacts privilégiés avec un réseau d'entreprise constituent un avantage pour les copropriétaires, pour monsieur Sandu comme pour monsieur Diaz, c'est au contraire une source de défiance.

« Des devis ? Des devis, je sais pas. Avec une société d'HLM, je ne suis pas sûre qu'il y ait des devis. Vous savez, ils ont leurs entreprises satellites. Du genre, la petite nièce a ouvert une entreprise et du coup, il vont faire affaire avec elle. Oui, ça marche comme ça ! » (M. Diaz, propriétaire ancien)

Néanmoins, à Pontoise, le sentiment d'imposition des décisions est tout de même atténué chez de nombreux copropriétaires en raison de la confiance qu'ils accordent au conseil syndical qui partage avec l'organisme HLM la préparation et les propositions des résolutions soumises aux votes. Reconnaisante

de l'investissement du Président du conseil syndical et de ses qualités d'écoute et de médiation, et consciente que les travaux répondaient à des besoins identifiés, Mme Gautier est parvenue à adhérer aux interventions qu'elle avait initialement ressenti comme des « diktats ». Elle a même souscrit à la proposition offerte par l'organisme HLM de bénéficier de sa commande groupée d'achat de fenêtres. Nathalie, elle, a acheté le logement que louait sa mère alors que les travaux d'isolation thermique étaient déjà payés. Cette célibataire sans enfant n'a assisté à sa première assemblée générale que six ans plus tard, alors qu'elle venait de recevoir un appel de fonds de 800 euros pour des travaux auxquels elle ne s'attendait pas. Après avoir participé à cette assemblée générale, elle a mieux accepté cette décision collective même si celle-ci faisait « *un trou dans la raquette* » de son budget serré, alimenté uniquement par son petit salaire à peine supérieur au SMIC. Monsieur Diarra, qui a acheté il y a seulement un an, a lui aussi déjà intégré que sa voix comptait peu. Pour cette raison, il ne tient pas à participer aux assemblées générales.

« Des fois, ils font une assemblée, je cherche pas y à aller parce que, que t'y vas ou pas, c'est les décisions qu'ils veulent prendre. Donc des fois, moi, je me fatigue pas. Ils font l'assemblée et après ils m'envoient un compte rendu, je le lis et c'est tout. Leurs travaux, on est obligés d'y participer même si tu veux pas. T'es obligé d'accepter. Voilà, ça sert à rien. Même si tu vas contester, ça va passer. Donc on fait avec. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

Il positive cependant cette situation subie en accordant sa confiance à ceux qui s'investissent dans la préparation des décisions.

« On est tout le temps bien assistés. La copropriété, les syndics. Il y a tout. Même vous voyez, les couloirs et les portes, c'est repeint. Les syndics, ils visent bien les problèmes. Ils anticipent en avance, avant que ça dégrade. » (M. Diarra, nouveau propriétaire, ex-locataire d'un autre organisme HLM).

6.2. Les copropriétaires particuliers : un groupe fragile

Il est d'autant plus difficile pour les copropriétaires de s'imposer face aux bailleurs majoritaires qu'ils constituent un entre eux un groupe fragile.

Contrairement à un présupposé que nous avons avant de réaliser notre enquête, le premier facteur de fragilité du groupe des copropriétaires n'est pas forcément l'inexpérience en matière de copropriété. Comme la vente de logements sociaux n'est pas réservée aux locataires du parc social, il n'est pas rare de trouver, parmi les acquéreurs, des copropriétaires aguerris susceptibles de s'investir dans la gestion de la copropriété. C'est le cas sur nos terrains, sauf à Angers où la faible mobilisation des copropriétaires au conseil syndical peut s'expliquer tant par leur profil – ils sont, plus qu'ailleurs, issus du logement social – que par l'efficacité du syndic qui rend moins fondamental le rôle d'assistance et de contrôle du conseil syndical.

En revanche, les témoignages et les observations mettent en avant un autre facteur de fragilité qui apparaît spécifique aux copropriétés issues de la vente HLM : le caractère particulièrement instable et mouvant du groupe des copropriétaires particuliers. Le collectif des copropriétaires est en effet en constitution très progressive et en permanente redéfinition, du fait non seulement du volume des ventes

annuelles de l'organisme HLM mais aussi du rythme des reventes qui s'enclenchent semble-t-il assez tôt dans la vie des copropriétés.

Le groupe des copropriétaires doit aussi faire face à un second facteur de fragilité auquel nous ne nous attendions pas : l'absentéisme des copropriétaires qui ont acheté un bien – auprès de l'organisme HLM ou d'un autre vendeur – pour le mettre en location.

« Les gens qui achètent à l'organisme HLM, normalement, ils ont un contrat : ils doivent résider un certain nombre d'années. Mais ils achètent en fait pour placer des locataires, ils deviennent copropriétaires bailleurs. » (M. Merlin, propriétaire ancien, président du conseil syndical).

« En principe, c'est des logements qui doivent être habités minimum cinq ans. Mais, il y en a qui font du business avec, c'est-à-dire qu'ils mettent tout de suite en location tel quel. Donc ça, moi j'accepte pas trop, parce qu'il y a des règles, il faut les respecter. Mais l'organisme HLM, il s'en fout, il a vendu. Personne ne surveille derrière. » (Christophe, gardien de la copropriété de Pontoise)

« Des acquéreurs ont déjà mis en location leur logement. Normalement, ils doivent attendre cinq ans. » (Gestionnaire d'immeuble, organisme HLM de Pontoise).

« Avec le bailleur social, on est à 50-50, mais comme on a aussi pas mal de propriétaires qui sont des reloueurs, qui ne sont pas forcément investis, ça fait que pour prendre des décisions, c'est très compliqué. » (M. Violet, propriétaire, ancien locataire occupant, Cergy)

A Angers, l'analyse des procès-verbaux des assemblées générales tenues entre 2015 et 2023 montre que sept copropriétaires sur les 33 actuels n'ont jamais été présents aux assemblées générales ni représentés. Il s'agit pour l'essentiel de propriétaires bailleurs qui n'habitent pas toujours Angers.

Il est en revanche assez rassurant de constater que les impayés de charges n'apparaissent pas, sur nos terrains, comme un symptôme récurrent. Le sujet des impayés est une préoccupation uniquement dans la copropriété de Pontoise. Il est vrai que cette copropriété conjugue plusieurs facteurs propices au développement des impayés : elle a des charges de fonctionnement élevées et des besoins de travaux auxquels le conseil syndical tente de répondre activement chaque année.

6.3. La posture des locataires HLM dans la gouvernance de la copropriété

Comme nous l'avons vu, avec la mise en copropriété occasionnée par la vente, les locataires HLM se retrouvent brutalement exclus du système de décision concernant toutes les parties communes. Alors qu'avant ils pouvaient auparavant émettre des demandes concernant les espaces et services collectifs au propriétaire de leur logement qui était aussi propriétaire de l'immeuble, la transformation en copropriété leur fait perdre la main sur toutes les décisions concernant l'extérieur de leur appartement.

En effet, bien que les locataires restent bien à part entière des habitants de l'immeuble, ils ne sont en revanche pas intégrés à la copropriété envisagée comme organisation juridique. Seuls les copropriétaires font en effet partie du syndicat des copropriétaires. Ainsi, même s'il reste longtemps majoritaire, le bailleur social n'a plus entièrement la main sur les décisions concernant l'immeuble et il a objectivement moins d'intérêt à contribuer à la conservation à long terme d'un patrimoine dont il souhaite se dessaisir. Les locataires vivent mal cette mise à l'écart, en particulier ceux qui pouvaient facilement exprimer leurs demandes et recevoir des informations par l'intermédiaire de leur gardien.

A Angers, plusieurs de nos interlocuteurs soulignent le manque de communication du bailleur social vis-à-vis de ses locataires, comme si la gestion de la copropriété et la gestion locative constituaient désormais deux silos parallèles, sans échanges.

« [L'organisme HLM] se désengageant, c'est pour ça qu'il n'y a pas de communication vis-à-vis des locataires. On sent que le bailleur est parti vers d'autres cieux. Il a les infos que lui donne le syndic mais il fait pas forcément redescendre à ses locataires » (M. Pin, propriétaire, ancien membre du conseil syndical, Angers)

Ce copropriétaire d'Angers évoque par exemple la décision de retirer les jeux pour enfants vétustes qui se situaient dans les espaces verts de la copropriété.

« Les locataires ne reçoivent pas le compte rendu de l'Assemblée Générale que l'organisme HLM pourrait faire redescendre [...] Là par exemple, on a retiré les jeux parce que justement ils étaient vieux et cassés [...]. Il n'y a pas beaucoup de jeunes enfants dans la copropriété. Ce n'était pas un investissement indispensable. Par contre, à un moment, dans le devis, il y avait une option de retirer le sol amortisseur et l'évacuer en déchetterie. Ça coûtait pratiquement autant que de retirer les jeux, donc on a choisi de le laisser. Et les locataires ne semblaient pas du tout savoir ce qui se passait. Donc si y avait une marge de progression, ça serait peut-être que le bailleur social propose à ses locataires, au moins par mail, de transmettre les comptes rendus d'Assemblées Générales pour information » (M. Pin, propriétaire, ancien membre du conseil syndical, Angers).

La seule ancienne locataire occupante qui a acheté son appartement dans cette copropriété a en effet évoqué en entretien cette question du sol amortisseur. Lors du retrait des jeux, elle n'était pas encore propriétaire et elle témoigne de son incompréhension de la situation :

« Le sol des jeux, c'est même pas enlevé, c'est de la mousse qui est..., quand il pleut, c'est dégoûtant. Non, c'est vraiment pas agréable. » (Mme Tilleul, propriétaire, ancienne locataire occupante, entretien)

D'après les textes de loi concernant le fonctionnement de la copropriété, ce serait cependant au syndic d'informer les occupants des décisions prises en assemblée générale¹⁶³. Néanmoins, les syndics enquêtés – comme pratiquement tous les syndics privés – ne semblent pas appliquer cette obligation et ne s'approprient pas cette mission, qui pour eux, revient au propriétaire bailleur.

« Quand [les locataires HLM] nous sollicitent pour une ampoule de grillée, on prend la demande mais on leur rappelle que leur interlocuteur privilégié, c'est leur propriétaire (...). Je pense qu'après c'est quelque chose de nouveau pour les bailleurs. Je pense que les bailleurs ne communiquent pas

¹⁶³ Depuis le 1er avril 2016, le syndic est tenu d'assurer l'information des occupants de chaque immeuble de la copropriété des décisions prises par l'assemblée générale (loi du 10.7.65 : art. 18 I). Cette modification a été introduite par la loi ALUR du 24 mars 2014 et ses modalités d'application ont été précisées par le décret du 15 décembre 2015. D'après ces textes, dans un délai de trois mois après la tenue de chaque assemblée générale des copropriétaires, le syndic doit assurer l'information des occupants de chaque immeuble des décisions prises susceptibles d'avoir des conséquences sur les conditions d'occupation de l'immeuble et sur les charges des occupants (décisions relatives à la maintenance et à l'entretien de l'immeuble, aux travaux de toute nature et aux actes techniques concourant à la préparation de ces travaux tels que les diagnostics, les audits, les études techniques ; décisions relatives à la présence du personnel ou des prestataires). Cette information doit être réalisée par un document affiché pendant un mois à l'emplacement prévu à cet effet s'il en existe un ou, à défaut, déposé dans chacune des boîtes aux lettres ou remis selon les modalités habituellement utilisées dans la copropriété pour la remise des courriers. Cependant, dans les faits, il est très exceptionnel que les syndics mettent en application cette obligation.

assez envers les locataires de ce changement de statut, du fait que des décisions ne vont plus pouvoir être prises, un gardien qui n'œuvrera plus, un contrat d'entretien avec des entreprises extérieures, plein de choses à dire, à communiquer [...]. Je pense qu'on doit accompagner les nouveaux copropriétaires, mais on doit aussi accompagner les locataires. » (Syndic d'Angers, responsable du service administration de biens)

A Angers, les copropriétaires élus au sein du conseil syndical ne s'identifient pas plus comme des relais potentiels de communication entre les locataires HLM, le bailleur social et les instances de gouvernance de la copropriété, même s'ils reçoivent des demandes en ce sens.

« Je dis [aux locataires] : "moi, je peux pas intervenir. Je peux pas dire à [l'organisme HLM]. Moi, je suis dans les propriétaires. Je dis : "Par contre vous, faut renvoyer, il faut appeler. Il faut insister, aller, redemander, redemander jusqu'à temps que... " Voilà. » (Mme Hamouda, propriétaire, membre du conseil syndical, Angers).

« Les locataires, quand ils savent qu'on est propriétaire, ils pensent qu'on passe au-dessus. Ils viennent nous voir pour nous dire : "il faudra dire, hein, à la copropriété que...". Moi je réponds : « Vous pouvez les appeler. Moi, je prends pas la main là-dessus. Déjà, c'est pas mon rôle, et puis je veux pas avoir un rôle comme ça, de coordinatrice implicite. C'est à eux de faire remonter leurs problèmes. Moi, j'arrive après, donc l'historique ne m'appartient pas. Ça, c'était clair. Ça m'est arrivé deux fois. Deux fois, j'ai répondu gentiment : " vous pouvez le faire. Moi, je viens d'arriver. Je pense que c'est bien que ce soit vous qui le fassiez. Je peux pas être votre porte-parole. Il n'y a aucun intérêt, ni pour vous ni pour moi". C'est les locataires, ils ont l'impression qu'en donnant la main à un propriétaire, ils seront plus entendus que si c'est eux, en tant que locataire, qui font la démarche. » (Mme Mansouri, propriétaire, membre du conseil syndical, Angers).

« C'est vrai qu'on voit que l'organisme HLM ne communique pas beaucoup auprès de ses locataires. Et nous, on pense pas à afficher l'information qu'on peut avoir en tant que propriétaire. Enfin y a pas tellement de lieux d'affichage non plus... Nous en tant que propriétaire, on a le syndic qu'on paye, donc quand on a quelque chose qui nous plaît pas... Mais, on sent que l'information de [l'organisme HLM] ne descend pas. Les locataires se posent des questions. Mais il ne nous posent pas les questions, alors que nous, on pourrait savoir.... Mais nous non plus on pense pas... Mais c'est involontaire hein j'y pense. » (M. Pin, propriétaire, ancien membre du conseil syndical, Angers)

Néanmoins, malgré cette mise à l'écart, nous avons eu la surprise de constater sur deux de nos terrains que certains locataires HLM parvenaient à trouver des moyens de s'immiscer directement dans la gouvernance de la copropriété et d'obtenir même gain de cause. Notre enquête dévoile deux procédés différents pour y parvenir.

A Angers, deux locataires HLM ont utilisé des démarches contentieuses individuelles. Une première fois, en 2018, la réalisation de travaux de réfection de la toiture terrasse a été décidée par l'assemblée générale des copropriétaires suite à un recours judiciaire d'une locataire HLM dont le logement était touché par des infiltrations. Plus récemment, en 2023, les copropriétaires ont voté de nouveaux travaux de reprise d'étanchéité, concernant cette fois une terrasse du rez-de-chaussée. Ces travaux avaient été mis à l'ordre du jour suites aux actions entreprises par une locataire HLM dont la voiture, stationnée sur la place de parking sous la terrasse, avait été dégradée par les infiltrations. Pour pouvoir réutiliser sa place de parking en tout sécurité, auprès du bailleur social et de la copropriété, celle-ci avait fait appel à un conciliateur de justice.

A Cergy, les locataires HLM ont opté pour l'action collective pour exprimer leur désaccord avec les décisions votées en assemblée générale, faire porter leur voix et même participer au renversement de l'ancien conseil syndical guidé par une présidente qui leur était très explicitement hostile. Cette action collective a émergé à la suite du violent conflit qui a opposé l'ancienne présidente du conseil syndical à son voisin locataire HLM, notamment autour de la question du stationnement automobile. Ce litige s'est prolongé par des actions qui ont eu des répercussions matérielles sur les parties communes de la copropriété. La présidente du conseil syndical a d'abord pris l'initiative personnelle d'installer chez elle des caméras de vidéosurveillance pointées vers la voirie commune de la copropriété. Elle a également promu auprès de l'assemblée générale l'installation d'une barrière levante à une entrée de la copropriété pour limiter la circulation. C'est à partir de ces deux événements que l'action collective des locataires HLM s'est structurée et a pris différentes formes. Elle semble avoir été d'abord initiée par une lettre distribuée par un locataire HLM dans les boîtes aux lettres des autres locataires sociaux pour les informer de la pose prochaine de la barrière décidée par l'assemblée générale, de l'installation par la présidente d'une caméra de surveillance personnelle filmant les parties communes et du violent conflit qui l'opposait à son voisin locataire social. Le rédacteur de la lettre souligne à ce propos avoir « *été témoin à plusieurs reprises de propos racistes* » tenus par l'ancienne présidente à l'encontre de son voisin, apprécié pourtant comme une « *famille calme, respectueuse* »¹⁶⁴. Cette lettre se veut uniquement informative et ne propose pas d'action. Dans son prolongement, les locataires créent un groupe Whatsapp. Là encore, cet outil nous est présenté comme un réseau de communication visant à faciliter l'accès aux informations concernant les activités gouvernées par les instances de la copropriété.

« On est sur le qui-vive. On n'a pas monté un groupe pour se monter la tête ou faire des trucs de l'autre côté. C'est pour être sur le qui-vive, pour qu'on soit informé de ce qui se passe en fait, vous comprenez ? » (Mme Azur, locataire HLM, Cergy)

Les locataires HLM ne vont néanmoins pas tarder à passer à l'action afin de faire entendre leur voix, et même peser sur les décisions. La première action adopte un registre très concret. Pour manifester leur désaccord concernant l'installation de la barrière décidée par l'assemblée générale sans concertation avec l'ensemble des habitants, ils préviennent leur bailleur social qu'ils vont casser le système de fermeture de ce dispositif afin de rouvrir la copropriété à une circulation libre. Une fois cet avertissement lancé, ils exécutent ce projet.

« Les choses se votaient sans notre consentement, alors qu'on fait partie de la vie de la copropriété en fait. Voilà, il est là le souci. Ça, c'est un gros souci. Alors, je ne sais pas si c'est propre à notre résidence, je ne pense pas » (Mme Azur, locataire HLM, Cergy)

Leur mobilisation prend aussi une forme plus politique. Après cette manifestation ponctuelle d'opposition, ils cherchent un moyen d'officialiser de manière plus pérenne leur participation aux décisions de la copropriété. Ils parviendront à le faire en soutenant la candidature au conseil syndical de nouveaux propriétaires qui leur promettent plus d'écoute et de considération. Ce soutien est bien sûr indirect, puisque les locataires ne participent pas aux élections des membres du conseil syndical. Néanmoins, le

¹⁶⁴ Lettre communiquée par une locataire HLM à des étudiantes du Master « Stratégies territoriales et urbaines » de l'Ecole urbaine de Sciences Po, ayant réalisé un travail de terrain exploratoire sur la copropriété de Cergy. Bouchez G., Hostein, A., Moreau R., Razon A., *Les conséquences sociales de la vente HLM*, Mémoire de Sociologie de la ville et des territoires, Master STU, Ecole urbaine de Sciences Po, décembre 2021.

refus de l'organisme HLM d'accorder ses nombreuses voix en faveur du renouvellement de l'ancienne présidente du conseil syndical – mettant ainsi fin à son mandat – n'est certainement pas étranger à la mobilisation des locataires HLM. Certains copropriétaires anciennement locataires, comme Mme Bertrand, ont également préféré donner leur voix au candidat reconnu par les locataires HLM.

« On voulait changer de présidente de conseil syndical pour qu'on ait un représentant qui fasse entendre aussi la voix des locataires. Donc là vous voyez ce n'est pas question de personnel, genre on aime bien ce proprio, donc on veut que ça soit lui, non, c'est que vraiment, il faut que la voix des locataires aussi soit entendue dans une copropriété. On ex... on existe » (Mme Azur, Locataire HLM, Cergy)

« Il y a un avant, il y a un après heureusement, on a retrouvé une harmonie, on a retrouvé un équilibre, je vous l'ai dit tout à l'heure. Je vous ai dit qu'on avait retrouvé un équilibre et normalement on est représenté maintenant. À partir du moment où le président, il écoute nos demandes et que... et qu'il nous concerte nous locataires et qu'il ne veut pas faire quelque chose à l'encontre de... en fait c'est bien, franchement c'est... il fait les choses en fonction de ce qui arrange le plus grand nombre en fait, voilà c'est un vote collégial normalement ce n'est pas qu'entre propriétaires, c'est-à-dire que même les locataires ils ont leur mot à dire et lui je sais qu'il porte nos voix. Il ne se sent pas supérieur à nous. Il se sent plus impliqué que nous. Voilà, c'est un voisin comme un autre, c'est un résident du quartier comme un autre, il n'y a pas de différence pour lui locataire, propriétaire » (Mme Gazou, locataire HLM, Cergy)

Les locataires ont le projet de formaliser encore davantage leur voix collective et leur participation aux instances de la copropriété en créant une association de locataire¹⁶⁵.

6.4. Différents leaderships dans la construction des enjeux

Nos quatre cas d'étude montrent ainsi qu'il existe des modes de gouvernance variés des copropriétés issus de la vente. D'une copropriété à l'autre, ce sont différents acteurs qui assurent le leadership dans le système de décision et la construction des enjeux de la copropriété (cf tableau suivant).

¹⁶⁵ Entretien Mme Azur, locataire HLM à Cergy.

Tableau 39 : leaderships exercés et enjeux soumis aux votes dans les quatre copropriétés étudiées

	ANGERS	NANCY	CERGY	PONTOISE
Profil des locataires HLM	Petites classes moyennes, non racisés, âgés ★	Classes moyennes+ non racisés, âgés	Classes moyennes, mixtes, profil familial	Petites classes moyennes, non racisés, âgés
Profil des propriétaires anciens (avant vente HLM)				Classes moyennes+, non racisés, âgés
Profil des acquéreurs	Petites classes moyennes, non racisés Issus du parc social	Classes moyennes+, non racisés, âgés Déjà propriétaires	Classes moyennes, mixtes	Petites classes moyennes, racisés, profil familial Primo-accédants
Président.e du conseil syndical	Pas de présidence	Présidente Classe moyenne + Déjà propriétaire	Présidente Classe moyenne + Déjà propriétaire	Président Classe moyenne + Propriétaire ancien
Conseil Syndical	4 membres isolés Pas de collectif Primo-accédants	4 membres Classe moyenne + Déjà propriétaires	4 membres Conseil syndical mixte	Env 10 membres Classe moyenne + Propriétaires anciens
Organisme HLM	Force de proposition dans son intérêt propre	En retrait	En opposition au conseil syndical	Force de proposition
Syndic	Filiale du groupe de l'organisme HLM	Filiale du groupe de l'organisme HLM	Service interne du bailleur	Syndic privé
Enjeux	Maintenance et gros entretien au fil de l'eau + nouvelle proposition du syndic de préparer un plan pluriannuel de travaux	Gros travaux de réparation et d'apparat : Invisibiliser l'aspect « HLM » et « faire chic »	Economies d'entretien + Ambitieux projet de résidentialisation et de marquage de la propriété PROJET ET LEADERSHIP REJETE AVEC L'APPUI DES LOCATAIRES HLM ★	Ambitieux travaux de rénovation et résidentialisation pour revaloriser la copropriété et décourager les copropriétaires modestes et re loueurs

Auteur : équipe

Légende du tableau



Acteur(s) assurant le Leadership et la formulation des enjeux



Locataires parvenant à prendre place dans la gouvernance de la copropriété

Nos monographies permettent néanmoins de mettre en évidence certains principes de fonctionnement. On voit ainsi que dans les copropriétés qui accueillent des copropriétaires issues des franges supérieures des classes moyennes, ces derniers ont de bonnes chances d'investir le conseil syndical et d'y jouer un rôle actif, forts de leur capital social et d'éventuelles expériences précédentes de la propriété ou de la copropriété. Dans nos trois cas d'étude correspondant à ce profil, les conseils syndicaux concentrent leur activité sur d'importantes campagnes de travaux qui visent à faire entrer leur immeuble en conformité avec leurs goûts et leurs normes sociales, quitte à évincer les copropriétaires les plus modestes du fait d'appels de fonds trop lourds à assumer.

En outre, ces projets de travaux privilégient plutôt des signes visibles de distinction sociale et de marquage de la propriété privée, sans répondre aux besoins techniques prioritaires de l'immeuble. Ainsi, à Pontoise, alors que l'immeuble souffre d'importants problèmes de plomberie et de réseau de chauffage, le conseil syndical – soutenu par l'organisme HLM vendeur – vient de prioriser d'importants travaux de remise en peinture des nombreux halls et cages d'escalier de l'ensemble immobilier. Le président du conseil syndical affirme d'ailleurs être très préoccupé par le « look »¹⁶⁶ de la résidence qu'il juge « pour

¹⁶⁶ Entretien avec M. Merlin, propriétaire ancien de Pontoise, président du conseil syndical

l'instant parfait »¹⁶⁷ mais qu'il considère mis potentiellement en péril par l'arrivée de nouveaux copropriétaires notamment issus de l'immigration. Il perçoit ceux-ci comme des nouveaux « *clans* »¹⁶⁸ susceptibles de faire peser d'autres orientations sur « *l'avenir de la résidence* »¹⁶⁹ et sur son apparence. C'est dans cette même perspective que le conseil syndical, et le bailleur social, ont fait récemment voter une étude pour chiffrer des travaux de « *résidentialisation* »¹⁷⁰ de la copropriété consistant à installer une clôture d'enceinte tout autour de la très vaste parcelle de la copropriété. Après quoi, le conseil syndical aimerait poursuivre par l'installation de panneaux solaires sur toutes les toitures-terrasses des immeubles donner à la copropriété « *un air du temps* »¹⁷¹. Les travaux sur les réseaux de plomberie, la chaufferie et les réseaux de chauffage collectif qui entraînent pourtant de forts désagréments et des surconsommations qui pèsent sur les charges ne sont visiblement pas prêts d'être mis à l'ordre du jour... A Nancy, même si des travaux sont programmés pour répondre à des urgences tels que la réfection de la toiture, la reprise du ravalement défectueux d'une façade ou des travaux d'ascenseur, les projets du conseil syndical sont avant tout motivés par d'autres travaux d'apparat qui visent à invisibiliser le passé HLM de la résidence et qui répondent à une « *volonté de faire chic* »¹⁷². Volonté qui s'exprime jusqu'au lieu choisi pour la tenue des assemblées générales que le conseil syndical tient à organiser dans une salle couteuse de l'hôtel Mercure au centre-ville de Nancy. A Cergy également, sous la conduite de l'ancienne présidente, le conseil syndical priorisait de coûteux travaux de fermeture de la résidence et de marquage interne des propriétés privatives, allant jusqu'à un ambitieux projet de remembrement juridique et foncier. Alors même que la copropriété n'avait bénéficié d'aucuns travaux de gros entretiens depuis sa construction en 1989.

Ces travers auraient certainement pu être atténués par la réalisation en amont de la vente HLM d'un Diagnostic Technique Global (DTG), réalisé par un expert tiers, pour identifier l'ensemble des besoins techniques de l'immeuble et chiffrer et hiérarchiser dans le temps les travaux à réaliser afin de doter la copropriété d'une feuille de route et d'un Plan Pluriannuel de Travaux (PPT)¹⁷³. Or aucune copropriété étudiée n'a bénéficié de cet outil. Les organismes HLM et les syndicats ne semblent pas non plus encourager les copropriétés à adopter une telle démarche de planification une fois la copropriété mise en service. Sur les procès-verbaux des assemblées générales d'Angers ou de Nancy, la proposition de réaliser un diagnostic technique global est chaque année mise à l'ordre du jour conformément à la législation, mais

¹⁶⁷ *Ibid.*

¹⁶⁸ *Ibid.*

¹⁶⁹ *Ibid.*

¹⁷⁰ *Ibid.*

¹⁷¹ *Ibid.*

¹⁷² Entretien avec la responsable régionale « activité copropriété » du syndic de Nancy et gestionnaire de la copropriété étudiée depuis sa création.

¹⁷³ Sur le Diagnostic Technique Global et le Plan Pluriannuel de Travaux, voir la Loi du 22 août 2021 (article 171 (V)), dite loi Climat et Résilience, qui a modifié l'article 14-2 de la loi du 10 juillet 1965. D'après ce texte, tous les ats de copropriétaire – à destination totale ou partielle d'habitation – sont obligés de mettre en place un projet de plan pluriannuel de travaux à la fin d'une période de 15 ans à partir de la date de réception de l'immeuble. Cette obligation concerne les syndicats des copropriétaires comprenant plus de 200 lots depuis le 1^{er} janvier 2023, les syndicats des copropriétaires comprenant entre 51 et 200 lots depuis le 1^{er} janvier 2024 et les syndicats des copropriétaires comprenant 50 lots et oins à partir du 1^{er} janvier 2025. La loi ALUR du 24 mars 2014 a par ailleurs imposé la réalisation d'un Diagnostic Technique Global pour tout immeuble de plus de 10 ans qui fait l'objet d'une mise en copropriété. Néanmoins, la mise en copropriété des quatre copropriétés étudiées est antérieure à cette loi.

le bailleur majoritaire et les copropriétaires votent systématiquement contre. A Angers toutefois, cette situation a changé lors de l'assemblée générale de juin 2023. Sur la proposition de la syndic qui avoue aux copropriétaires se « passionner pour ces sujets » et qui a cherché des devis d'auditeurs en amont de l'assemblée générale du fait d'un partenariat tissé avec l'agence locale de l'énergie et du climat, l'ensemble des copropriétaires s'est finalement prononcé en faveur de la réalisation d'un Diagnostic Technique Global.

Les trois copropriétés de Nancy, Pontoise et Cergy montrent néanmoins que le leadership exercé par un conseil syndical investi par des copropriétaires expérimentés et socialement dotés doit bénéficier de soutiens pour rester effectif sur la durée. Ces soutiens peuvent avoir différentes origines.

A Nancy, le projet d'invisibilisation du passé « HLM » de l'immeuble, porté par le conseil syndical est étayé par une forte homogénéité sociale au sein de la copropriété, tant au niveau des copropriétaires que des locataires HLM, si bien qu'une forte proportion d'habitants semble se reconnaître dans les orientations proposées.

A Pontoise, la situation est différente. Les copropriétaires apparaissent scindés en deux principaux ensembles. Le premier réunit les propriétaires anciens qui préexistaient à la vente HLM. Plutôt blancs et âgés, ils sont principalement issus des générations qui ont bénéficié des mécanismes de redistribution et d'ascension sociale initiés pendant les Trente Glorieuses. Dominant le conseil syndical, ils portent un projet de revalorisation continue de la copropriété structurée autour de campagnes récurrentes de travaux. Cette remise à niveau répond à la fois à quatre décennies dominées un ancien bailleur social qui s'opposait à toute velléité d'entretien du patrimoine et aux craintes de dépréciations générées par l'arrivée de copropriétaires plus jeunes, plus modestes et racisés dans le cadre de la vente HLM et des mutations des appartements déjà privatisés. Ces derniers composent le second ensemble, sans toutefois constituer entre eux un collectif. Ils n'adhèrent pas forcément aux projets de travaux qui entraînent de lourds investissements financiers mais ils ne créent pas non plus de mouvement d'opposition. Leurs relations semblent de toutes façons trop ténues – voir inexistantes – pour construire des actions collectives et par ailleurs, le conseil syndical bénéficie, dans son projet, du soutien de l'organisme HLM majoritaire avec qui il partage le leadership. En outre, le président du conseil syndical est également investi au quotidien dans de nombreuses actions de gestion et de médiation. Il joue ainsi un rôle fédérateur, de même que le travail du gardien de la copropriété qui prend soin d'accueillir tous les copropriétaires dans leur diversité.

A Cergy, l'ancienne présidente du conseil syndical a plusieurs caractéristiques communes avec les conseillers syndicaux de Nancy et de Pontoise. Forte de son parcours professionnel de cadre dans la fonction publique et d'une précédente expérience de la copropriété, elle a assuré pendant deux ans le leadership au sein de la copropriété, axant son projet autour de la renégociation des contrats d'entretien et d'ambitieux travaux de marquage de la propriété privée. Toutefois, ce leadership n'a pas été soutenu sur la durée : ses propositions ont finalement été invalidées et elle a été démise de sa fonction. Contrairement à Nancy, ce projet ne pouvait pas s'appuyer sur une homogénéité sociale des copropriétaires et des habitants. Et ce d'autant que la présidente présentait ses orientations dans une logique explicite de distinction et de discrédit vis-à-vis des locataires HLM en place. Contrairement à Pontoise, elle n'a pas non plus fait alliance avec le bailleur social. Celui-ci s'est même prononcé contre le renouvellement de son mandat au conseil syndical. En outre, en réponse à son hostilité affichée empruntée de racisme, les locataires HLM se sont mobilisés collectivement contre ses propositions et ont soutenu un candidat alternatif aux fonctions de président du conseil syndical.

Le cas d'Angers présente une configuration différente. Sur ce site, la politique de vente de l'organisme HLM semble avoir réellement privilégié l'accèsion à la propriété de ménages modestes, généralement primo-accédants et issus du parc social. C'est du moins le cas de la plupart des copropriétaires qui ont été élus au conseil syndical. Ceux-ci s'avèrent peu investis dans cette fonction et sont globalement peu revendicatifs. Le conseil syndical n'a par ailleurs pas de fonctionnement collectif ni d'existence indépendante en dehors des réunions proposées par le syndic. Dans cette copropriété, le conseil syndical ne porte ainsi aucune proposition et n'assure aucun rôle de leadership. Celui-ci est tenu par la syndic. C'est elle qui modèle les décisions par ses propositions et le temps qu'elle consacre à les expliquer. Les copropriétaires expriment d'ailleurs une grande satisfaction vis-à-vis de son travail. La confiance qu'ils lui accordent et la reconnaissance de ses compétences expliquent peut-être autant leur désengagement au sein du conseil syndical que leur profil social et leur inexpérience de la copropriété. L'organisme HLM profiter de ce leadership assurée par la syndic pour soumettre des propositions qui sont peut-être d'avantage dans son intérêt que dans celui de la copropriété, comme le raccordement du chauffage urbain, accepté par les copropriétaires mais sans réelle conviction de leur part.

SYNTHESE - Chapitre 3.

Les relations de voisinage dans les copropriétés issues de la vente HLM

Le projet de recherche a en dernier lieu cherché à interroger la nature et les caractéristiques des relations de voisinage dans les copropriétés enquêtées. La vente HLM est-elle susceptible de produire des configurations de voisinage particulières ? Si nous n'avons pas comparé des copropriétés issues de la vente avec des ensembles immobiliers plus classiques, les travaux déjà conduits sur les relations de voisinage dans d'autres configurations nous permettront d'avoir des points de comparaison et d'identifier à la fois des points communs et d'isoler un éventuel « effet vente HLM » dans les relations de voisinage.

Avant cela, qu'entend-on par « relations de voisinage » ? Une distinction peut tout d'abord être opérée entre un sens étroit et un sens large (Authier, Cayouette-Remblière, 2021) : « *En un sens étroit, les relations de voisinage désignent les rapports entretenus avec les voisins, dont la proximité spatiale varie selon les contextes résidentiels* ». « *En un sens plus large, les relations de voisinage renvoient aux rapports entretenus par les habitants dans et avec un contexte résidentiel donné dans son ensemble. Cette deuxième acception comprend alors non seulement les relations, éphémères ou durables, informelles ou organisées que les individus nouent dans l'environnement proche de leur domicile, mais aussi les formes de coexistence, d'ajustement mutuel, de cohabitation plus ou moins harmonieuse, de socialisation réciproque, ou au contraire d'évitement, de tensions ou de conflits entre habitants* (Authier, 2003) ».

Nous nous intéresserons à ce deuxième sens mais en limitant les analyses à l'échelle des copropriétés enquêtées. Les relations de voisinage étudiées seront donc prioritairement celles nouées – ou dénouées – au sein des copropriétés, sans s'étendre au quartier ou à la ville. Le cœur du projet de recherche relevait en effet d'une analyse des relations de voisinage entre habitants d'un même ensemble immobilier.

Ainsi, il s'agira de répondre aux questions suivantes :

- Quelle est la nature des relations de voisinage dans les copropriétés enquêtées ? Comment se traduisent-elles ? Les habitants font-ils groupe, au travers de projets collectifs ?
- Le voisinage constitue-t-il un cadre amical ? Comment est-il positionné au regard des autres relations (d'autres natures mais aussi dans d'autres cadres) ?
- Peut-on corroborer les conclusions de l'enquête Mon Quartier Mes Voisins (MQMV) quant au caractère socialement différencié des manières de voisiner (Bonneval, 2021) ? Peut-on expliquer la nature de ces relations par les positions résidentielles et plus largement les positions sociales ?
- La vente HLM produit-elle des configurations spécifiques susceptibles d'accentuer ou d'impulser des tensions, du fait en particulier de la coexistence de fractions de classes différentes ? J.-C. Chamboredon et M. Lemaire ont en effet montré que la cohabitation de ménages aux trajectoires dissemblables produit tensions et conflits en dépit de l'unité du lieu de vie et de résidence (Chamboredon, Lemaire, 1970)
- Enfin, quelles interactions peut-on identifier entre la gestion – ses acteurs, ses contraintes – et les relations de voisinage ?

1. NATURE DES RELATIONS DE VOISINAGE DANS LES COPROPRIETES ISSUES DE LA VENTE HLM

Dans un premier temps, il est nécessaire de tenter de qualifier les relations de voisinage au sein des 4 copropriétés enquêtées. Bien que tous les voisins et voisines n'aient pas été interrogés, les entretiens réalisés permettent d'avancer plusieurs éléments.

1.1. Des relations de voisinage cordiales mais peu intenses

Sur l'ensemble des terrains, les relations de voisinage sont globalement décrites comme « cordiales ». Cette cordialité ne se double toutefois pas d'une importante convivialité. En effet, peu nombreux sont les enquêtés à indiquer recevoir leurs voisins ou voisines chez eux ou s'y rendre eux-mêmes. L'enquête MQMV a montré que 60% des enquêtés sont entrés au moins une fois chez leurs voisins de l'immeuble au cours des 12 derniers mois et 60% en ont reçu (Bonneval, 2021). La faiblesse des visites au sein des copropriétés enquêtées peut donc surprendre. Un enquêté de Nancy évoquera de « petits apéros » sans que l'on sache s'il reçoit à son domicile. Cette situation peut être regrettée par certains enquêtés qui ont connu d'autres pratiques. A Angers par exemple, un enquêté relate avoir invité ses plus proches voisins (géographiquement parlant) à dîner au moment de son arrivée mais que ces derniers ne lui ont jamais rendu la pareille. Pour d'autres enquêtés, le voisinage ne constitue pas un cadre amical mais cela est jugé de manière positive. L'un des risques associés aux voisins est qu'ils deviennent intrusifs. De ce point de vue, une enquêtée d'Angers se dit satisfaite de son voisinage sur la copropriété, à la différence de son précédent logement où elle avait le sentiment que ses actions étaient en permanence scrutées.

En termes de modes de communication, les enquêtés n'ont pas toujours le numéro de téléphone de certains de leurs voisins, loin s'en faut. Le téléphone – voire les réseaux sociaux – ne constituent pas semble-t-il un mode de communication privilégié. On relève là aussi un certain décalage avec l'enquête MQMV où 35% des enquêtés indiquent communiquer souvent ou très souvent via les technologies de l'information et de la communication (Authier, Cayouette-Remblière, 2021). Ce n'est a priori pas un mode de communication habituel. Le seul « groupe » étant identifié comme ayant un canal de communication commun est le groupe de locataires de Cergy qui partage un groupe WhatsApp (cf infra). Une enquêtée d'Angers interrogée sur ses relations avec ses voisins dira « oui, par SMS » : dans ce cas, le téléphone viendra se substituer à des relations « directes ».

Le voisinage est par ailleurs assez souvent un voisinage de « pallier ». Les enquêtés connaissent davantage leurs plus proches voisins, ce sont ceux avec lesquels les échanges seront les plus fréquents. Ces échanges relèvent principalement d'un « bonjour-bonsoir » ; « on prend des petites nouvelles ». Certains peuvent également se rendre des services (récupérer le courrier quand une boîte aux lettres est défectueuse, monter des courses...). Pendant le confinement par exemple, à Nancy, un système de partage de plats via des poulies a été mis en place entre certains voisins : « pendant le couvre-feu, on a organisé un système de poulie et on partageait la nourriture, parce que moi je cuisine beaucoup, donc il fallait que je partage ».

Quelques amitiés sont signalées à la marge : par un locataire du privé à Angers avec l'une de ses voisines, par une locataire social d'Angers ; un propriétaire d'Angers évoquera « un groupe de vieux locataires » qui semble avoir noué des liens forts de longue date ; une enquêtée de Nancy (ancienne locataire occupante) évoque une amitié avec une voisine plus âgée ; elle achètera d'ailleurs son appartement lors de son départ

en maison de retraite. A Pontoise, plusieurs enquêtés indiqueront qu'ils n'ont pas la volonté de tisser des amitiés ou feront la distinction entre les amis et les voisins et ce quel que soit leur statut d'occupation : « *ce ne sont pas des amis, ce sont des voisins* ». Les amis seraient ceux que l'on connaît depuis de nombreuses années, avec lesquels des tranches de vie ont été partagées. On retrouve en ce sens des résultats déjà énoncés par F. Hérán dans l'enquête Contacts : les relations de voisinage constituent majoritairement des liens faibles pour les individus puisque seuls 28% des ménages enquêtés entretenaient des liens étroits d'amitié ou d'entraide avec un ou plusieurs voisins (Hérán, 1987). Si on ne dispose pas d'éléments statistiques au sein des copropriétés enquêtées, il semble que la proportion se situe en deçà des 28%.

Aucun projet commun à proprement parler n'est à signaler. Aucune des copropriétés n'a organisé d'événements conviviaux comme la fête des voisins. A Angers, certains enquêtés le regrettent, d'autres n'y sont pas opposés, d'autres pourraient être intéressés mais opèrent une scission entre locataires et propriétaires, d'autres encore n'y voient pas d'intérêt. A Nancy, où le peuplement se compose surtout de personnes âgées, une enquêtée – la plus jeune – indiquera « ce n'est pas trop l'ambiance fête des voisins ici ». A Pontoise, il n'y a pas d'opposition de principe à l'organisation d'un événement de cette nature mais personne ne se projette dans sa prise en charge. Rappelons que l'enquête MQMV a révélé « *qu'un tiers seulement des enquêtés déclare qu'il n'y a pas de fête des voisins organisées chez eux (28%)* » (Bonneval, 2021).

Parmi les projets potentiellement « fédérateurs » ou qui peuvent engager la copropriété dans son ensemble, on relève le projet d'installation d'un compost à Angers (portée par une structure extérieure à la copropriété). Ce projet potentiellement commun n'était au moment de l'enquête véritablement soutenu et porté que par un locataire du privé. Les copropriétaires, en AG, semblaient plus que réticents à cette installation, projetant des déchets de toutes parts, des odeurs, un visuel « dérangeant » et des rongeurs. Sur les autres sites, aucune initiative commune de cet ordre ne nous a été rapportée.

On note toutefois une attention portée aux plus âgés sur les différents terrains. A Nancy par exemple, plusieurs enquêtées indiquent « *on fait attention, on est vachement solidaires* ». L'exemple donné par l'une d'entre elle relève toutefois d'une personne âgée ayant oublié un plat dans son four ce qui a eu pour effet de déclencher l'alarme à incendie ; le soutien aux âgés relève donc aussi d'une dimension de sécurité : « *on ne voudrait pas qu'il arrive quelque chose* ». Cette attention portée aux plus âgés se retrouve aussi dans une moindre mesure à Angers où l'un des enquêtés évoquera soutenir l'une de ses voisines qui a perdu son mari : il fait ponctuellement ses courses et s'assure qu'elle n'a besoin de rien (cette personne ne fait toutefois pas partie des plus âgés de la résidence). A Angers dans les faits, c'est davantage un groupe de locataires âgés qui s'entraide et se soutient. Un propriétaire indique notamment : « *il y en a entre eux, les vieux locataires, on sent que y a un noyau dur de vieux locataires [...] il y a tout un réseau de vieux locataires, ils sont au moins trois à le [un vieux monsieur veuf] visiter quotidiennement, pour sortir ses poubelles, aller chercher son journal* ». A Pontoise, les plus âgées – des femmes – sont identifiées par les enquêtés comme un groupe (« les mamies qui discutent »). Elles prennent des nouvelles les unes des autres, font des promenades ensemble, sans toutefois s'inviter les unes chez les autres. Cela transcende les statuts d'occupation. Sur ce terrain, une voisine en particulier joue un rôle actif dans l'aide aux plus âgés, certains indiquant « ne pas savoir comment ils feraient sans elle ».

1.2. La position sociale comme facteur de voisinage ?

Peut-on faire un lien entre les relations et les positions sociales et résidentielles ? La position sociale est-elle un « facteur de voisinage » (Authier, Cayouette-Remblière, 2021) ? Sans doute peut-on avancer qu'à Nancy, l'homogénéité sociale des habitants de la résidence joue dans la « bonne entente » entre les voisins. Globalement toutefois, les relations de voisinage ne sont pas très fortes. A Angers, le groupe des propriétaires se caractérise par une homogénéité relative (des employés aux cadres) et ne se signale pas par des relations fortes. C'est même plutôt la méconnaissance des voisins qui prime. Y compris au sein du conseil syndical, les membres ne connaissent pas toujours le nom des autres membres. Toutefois, le « groupe » qui semble entretenir des relations fortes est le groupe des « anciens locataires ». Ces derniers sont présents de longue date sur la résidence (plusieurs dizaines d'années) : le temps a aussi joué sur la création de liens. Comme l'a montré Y. Grafmeyer sur les quartiers anciens de centre-ville, l'ancienneté joue dans les relations (Grafmeyer, 2001). Plus récemment, l'enquête MQMV confirme *« le rôle de l'ancienneté comme étant l'un des facteurs ayant le plus d'impact sur l'intensité des relations : la fréquence de tous les types de relations augmente avec le temps »* (Bonneval, 2021).

A Pontoise, le statut résidentiel ne détermine pas à lui seul la configuration des relations : tous les anciens propriétaires par exemple n'ont pas noué d'amitiés. Le lien établi renvoie davantage à des profils de ménages : des anciens âgés, avec un capital social et culturel ; des locataires HLM présents depuis longtemps ; des nouveaux propriétaires, jeunes, actifs, avec des enfants et des trajectoires migratoires variées. De fait, ces caractéristiques influent sur le mode de voisinage : les anciens ont un passé et une histoire commune, en particulier les copropriétaires (le président du conseil syndical indique notamment « connaître tout le monde » ; le gardien se décrit comme « un enfant de la résidence »). Seules deux nouvelles propriétaires parleront d'amitié entre elles, en lien avec leurs enfants (cf infra). Les locataires HLM semblent pour leur part un peu dans le repli, dans le regret d'une situation antérieure où ils connaissaient davantage leurs voisins : *« je les connaissais un peu mieux. Parce que c'était des locataires aussi, parce que c'était facile. C'était des locataires comme nous »*.

La présence d'enfants joue classiquement sur les relations entre voisins et encourage le voisinage (Héran, 1987). Toutefois, cela est très variable selon les terrains. Ainsi à Angers, où très peu d'enfants sont présents dans la résidence, ce facteur ne joue de fait pas sur les relations. Mais il a joué autrefois : une ancienne locataire occupante présente depuis 40 ans et qui acheté son appartement indique ainsi qu'auparavant, les voisins se connaissaient et se fréquentaient davantage, du fait de la coprésence d'enfants. A Cergy, des relations autour des enfants sont évoquées mais elles semblent l'être d'abord au passé. Une seule enquêtée dira au présent que si elle n'est pas disponible *« trois voisines peuvent emmener ses enfants à l'école »*. A Pontoise, deux nouvelles propriétaires évoqueront l'amitié qu'elles ont nouée « à travers » leurs enfants, scolarisés en CP et très proches. Les « goûters » et « soirées pyjama » ont été le support au développement d'une relation d'amitié. A Nancy, enfin, la présence des enfants est quasi nulle sur la résidence. Composée principalement de personnes âgées, le calme y est vanté. Deux enquêtées rapporteront les reproches qui leur ont été faits au sujet de fêtes organisées respectivement par leur enfant et leur petite-fille (jeunes adultes dans les deux cas).

Dans l'ensemble, parmi les enquêtés rencontrés, leur résidence ne constitue pas la centralité de leurs relations (à l'exception du cadre intra-familial naturellement). D'un enquêté à l'autre toutefois, l'étendue des relations sera variable : alors que certains évoquent spontanément des « amis » et « des relations fortes » avec des personnes extérieurs à la résidence, d'autres semblent davantage polariser leurs relations sur le cadre familial (enfants et petits-enfants). Le quartier, s'il fait l'objet de diverses pratiques, est rarement convoqué comme l'échelle des relations.

Le voisinage semble donc, sauf exception, ne pas constituer une ressource.

A l'aune de ces éléments, on peut s'interroger sur l'existence de « groupes » au sein des différentes résidences. En dépit de relations de voisinage qui semblent dans l'ensemble limitées, y'a-t-il des éléments qui peuvent « faire ciment » et souder tout ou partie du voisinage ?

A Nancy, la cause commune aux habitants relève d'une critique forte du bailleur social. Si avant la mise en vente, les points de vue entre locataires et propriétaires diffèrent, avec la mise en vente, ils convergent. En effet, locataires comme propriétaires lui reprochent son manque d'investissement. Les propriétaires vont jusqu'à dire qu'ils « se sont fait avoir » dans la mesure où la promesse de zéro travaux au moment de leur achat n'est pas respectée. Ces derniers accusent l'organisme d'avoir fait des travaux « *de façade* », « *à la petite semaine* », qui impliquent aujourd'hui d'importants investissements. Les locataires de leur côté cristallisent leur mécontentement sur l'absence de réactivité de l'organisme. Par ailleurs, une autre modalité par laquelle les habitants de la résidence de Nancy font groupe a trait à leurs représentations communes stéréotypées du logement locatif social, qu'ils résument ainsi : « des immigrés », « des cas sociaux », « des jeunes », voire « des drogués ». La résidence Dupleix se distingue nettement de ces catégories comme aiment à le rappeler les enquêtés. Si elle relève bien du patrimoine d'un bailleur social, ce n'est, pour les enquêtés, pas du logement social « comme les autres »... Ainsi, à l'image des catégories supérieures décrites par E. Préteceille et S. Tissot, les ménages de la résidence Dupleix sont attentifs aux qualités sociales de leurs voisins (Préteceille, 2006 ; Tissot, 2011).

A Angers, ce qui peut « souder » le groupe des propriétaires en particulier, c'est la question des containers à ordures. Ces derniers, qui semblent a priori utilisés par des personnes extérieures à la copropriété, constituent le principal problème de la copropriété et concourent à donner un grief commun aux copropriétaires : les accusations sont en effet d'abord portées à l'encontre de personnes extérieures à la résidence, lesquelles déposeraient leurs ordures « *n'importe comment* ». Cela ne donne toutefois pas lieu à une quelconque prise en charge collective, chacun exprimant individuellement son mécontentement. A Pontoise, les relations de voisinage se sont nouées entre les anciens, qu'ils soient anciens copropriétaires ou anciens locataires. Ils forment en un sens le « groupe » des anciens, par opposition au groupe des « nouveaux », qui lui est décrit comme « n'appartenant à aucun groupe ».

1.3. La mise en vente : un impact sur les relations de voisinage ?

Ce dernier point a vocation à analyser si la mise en vente a eu un impact sur les relations de voisinage et si oui dans quelle mesure. Nous partirons avant tout du vécu des habitants, de leurs représentations et de la façon ils présentent les choses. Ce vécu ne correspond sans doute pas exactement à la réalité objective. Toutefois, pour véritablement objectiver l'impact de la vente sur les relations de voisinage, il aurait été nécessaire de réaliser une immersion ethnographique sur un temps long, qui comprenne des observations des relations avant la vente et après la vente. Comme ce protocole méthodologique n'a pas été mis en œuvre, les propos des enquêtés constitueront la matière principale des analyses.

Sur nos quatre terrains, deux catégories peuvent être distinguées : les résidences pour lesquelles la mise en vente n'entraîne pas de bouleversement des relations de voisinage (Angers, Nancy) et celles pour lesquelles la vente a, selon les enquêtés, bousculé les équilibres en place (Cergy, Pontoise). Comme nous le verrons par la suite, le processus de vente a pu induire un ensemble de tensions mais il est à ce stade nécessaire d'opérer cette distinction.

A Angers, les enquêtés n'ont pas fait mention d'un « avant » et d'un « après » la vente en termes de relations de voisinage. Si comme évoqué précédemment, un impact sur la gestion et notamment l'engagement de l'organisme a été relevé, les relations entre voisins n'ont pas connu de changements structurels. Rappelons toutefois qu'Angers est une résidence se caractérisant par une faible intensité des relations. Le seul point mis en avant est lié au fait que les enquêtés souhaitent « rester au calme ». Mais cela peut se retrouver dans toutes les résidences. Notons que si nous n'avons pas enquêté auprès de nombreux locataires, les deux personnes rencontrées formellement sont présentes depuis près de 40 ans l'une et l'autre. Si la locataire toujours présente rapporte qu'elle craignait lors de la mise en vente de devoir quitter son logement, elle n'avance pas d'éléments témoignant d'une rupture engendrée par la mise en vente. Les autres enquêtés n'ont de leur côté pas fait mention d'une évolution quelconque qui leur aurait été rapportée.

A Nancy, au moment de la mise en vente, les locataires en place craignaient que n'arrivent « des gens insupportables », ce qui là aussi rejoint la volonté de préserver le calme et la tranquillité de l'immeuble. Ici comme ailleurs, l'arrivée de voisins inconnus suscite des craintes (Cartier et al., 2008). Toutefois, comme l'indique une enquêtée : « *La vente n'a rien changé. La résidence est calme, il n'y a pas de bruit. C'est chacun chez soi. On ne sait même pas qui est propriétaires, qui est locataire. Ce n'est pas écrit sur la tête* ». Cette absence a priori de distinction selon les statuts – permise d'abord par l'homologie sociale de la résidence – concourt à limiter les tensions.

Dans le cas d'Angers et de Nancy, un autre trait commun que le souhait de voir le calme préservé peut être identifié : la question des travaux. L'arrivée d'un propriétaire est porteuse du risque que ce dernier réalise des travaux, ce qui vient troubler la tranquillité du voisinage. Cela a été également évoqué à Pontoise. Mais cela n'est pas à proprement parler un effet de la vente HLM.

A Cergy, à l'inverse des deux terrains précédents, la mise en vente représente pour les enquêtés un bouleversement de la vie de la résidence pour les locataires qui estiment que « *tout est fait pour que le bien-être des locataires ne soit plus comme avant* ». Un enquêté fait un lien direct entre la vente et la dégradation des relations : « *[avant la mise en vente] ça se passait très bien, même au niveau du voisinage, au niveau des enfants, au niveau de la circulation et il n'y avait pas de problème, mais depuis qu'ils ont mis en place le mode... enfin ils poussent à la vente, la situation s'est dégradée* ». Si cette première citation n'est pas très explicite, la suivante fait émerger directement la responsabilité des propriétaires : « *Vous voyez le changement en fait c'est qu'avant on était un peu en paix et tout, et après quand les propriétaires ils viennent, ils veulent faire un peu un truc tout privé en fait, tout... comment dire ? Un peu comme ils veulent eux en fait, ils ont un genre de projet de vie et il n'y a pas d'entente* ». Il s'agit donc là de tensions entre statuts d'occupation, sur lesquelles nous reviendrons.

A Pontoise, est également pointée une évolution suite à la vente HLM. Rappelons que cette résidence se distingue des autres par son caractère de copropriété mixte dès l'origine avec des propriétaires d'une part et des locataires HLM d'autre part. Selon les enquêtés, la mise en vente a entraîné une dégradation des relations sociales qui serait directement liée à une « dégradation du profil social » des habitants. Ainsi, les enquêtés – les anciens, propriétaires comme locataires – mettent en avant un « changement d'usage » avec l'arrivée de nouveaux copropriétaires : « *Le changement, c'est depuis que les gens ont commencé à déménager et quand ils ont commencé à vendre* ». Ils pointent en particulier : le jet de pain ou de déchets par les balcons, des ménages qui « *sortent toute leur vie sur le balcon* ». Le président du conseil syndical estime qu'il y a un lien direct entre la vente et ces nouveaux comportements. Les logements seraient

proposés à des « prix trop attractifs » et cela faciliterait l'arrivée d'une « population différente ». Cette population « différente » présente des caractéristiques la distinguant des anciens habitants : ménages jeunes, actifs, avec des enfants et pour l'essentiel d'origine étrangère. Ce dernier point est interprété par les enquêtés (les anciens mais aussi les nouveaux qui veulent se démarquer) comme un signe de paupérisation. Ils font un lien entre leur arrivée et la survenue de comportements qu'ils jugent « déviants ». De ce point de vue, certains enquêtés indiqueront faire l'objet de comportements ouvertement racistes que certains habitants assument par ailleurs. On retrouve ici les éléments pointés par M.-H. Bacqué et al. (Bacqué et al., 2010) au sujet des opérations de mixité sociale à Paris : « *La dimension raciale est ici au cœur des représentations de la mixité sociale et opère comme critère incontournable du système de classement et de déclassement construit par les habitants* ». Par ailleurs, la présence des enfants induit une rupture générationnelle (« ça piaille »). Cette logique « de procès » (Althabe, 1993) qui assigne les familles nombreuses « au pôle négatif » est observée chez les anciens et les nouveaux.

2. LA VENTE HLM GENERATRICE DE TENSIONS ENTRE LES HABITANTS

Sur nos différents terrains, nous avons cherché à mesurer si la vente HLM génère – ou non – des tensions entre les habitants et le cas échéant à les caractériser. Il apparaît que plusieurs types de tensions émergent, dans des configurations et selon des intensités variables d'un terrain à l'autre. Notons que ces catégories de tension ne sont pas étanches et peuvent au contraire se surimposer les unes aux autres.

La première a trait à des tensions inter-statuts : locataires et propriétaires ne se sentent pas appartenir à un même groupe. Ensuite, des tensions générationnelles peuvent émerger : la vente, du fait de prix relativement attractifs, peut entraîner l'arrivée de ménages plus jeunes et moins dotés financièrement, dont les pratiques viennent « percuter » celles des plus anciens. Des « fractions de classe » (Chamboredon, Lemaire, 1970) se retrouvent donc à voisiner. Des tensions en lien avec des enjeux de travaux venant invisibiliser les stigmates du logement social se retrouvent par ailleurs sur l'un des terrains. Des tensions entre les « anciens » et les « nouveaux » caractérisent également certaines des copropriétés. Ces tensions sont différentes des tensions intergénérationnelles : elles relèvent de tensions entre des copropriétaires présents dès l'origine et de copropriétaires arrivés avec la vente HLM. Ce cas se retrouve sur le terrain de Pontoise. La présence de ménages investisseurs – propriétaires bailleurs donc – est par ailleurs pointée sur deux des terrains. Sur les différents terrains, les tensions évoquées peuvent se surimposer à des tensions ethno-raciales parfois fortes.

2.1. Tensions inter-statuts

L'intensité des tensions inter-statuts est variable sur les différents terrains. Un gradient s'opère en effet entre :

- le cas de Nancy où les tensions inter-statuts sont pour ainsi dire inexistantes,
- Angers où les tensions restent à la marge : les propriétaires rencontrés n'ont pas construit de discours « contre » les locataires, à la différence d'autres terrains.
- Cergy où les tensions sont particulièrement fortes entre les locataires HLM et une partie au moins des copropriétaires
- A Pontoise, l'origine mixte de la copropriété dès l'origine limite les tensions inter-statuts, la situation de cohabitation entre propriétaire et locataires HLM étant ancienne

2.1.1. Des propriétaires dans une logique de distinction

A Nancy, on ne relève pas véritablement de tensions inter-statuts. Cela peut s'expliquer par la forte homologie sociale entre les habitants locataires et les habitants propriétaires. Le sentiment « d'appartenir au même monde » et de partager la même position sociale limite largement les oppositions entre habitants sur la base du statut d'occupation. Ce n'est donc qu'à la marge que certains propriétaires pourront attribuer aux locataires des dégradations dans l'immeuble. Les locataires de leur côté n'auront pas de griefs particuliers envers les propriétaires.

A Angers, sur l'ensemble des propriétaires interrogés, on ne relève pas de discours clairement anti-locataires HLM. Ces derniers ne sont, dans l'ensemble, pas accusés de quelconques désordres, à la différence d'autres terrains. Cela peut sans doute s'expliquer par les trajectoires de la majorité des propriétaires enquêtés qui ont tous sauf un connu le statut de locataire HLM. Cela est toutefois à nuancer car la seule propriétaire qui émet des critiques sur les locataires est elle-même une ancienne locataire de la résidence. Ses critiques marquent sa volonté de se distinguer de cet ancien statut qu'elle aurait souhaité quitté plus tôt et son souhait de marquer l'évolution de sa position sociale. Par ailleurs, la faible connaissance des voisins ne permet pas non plus de cibler de manière directe telle ou telle personne et de l'assigner à son statut d'occupation. En revanche, quelques enquêtés – locataire HLM ou ancienne locataire occupante – pointeront du doigt les locataires HLM des immeubles jouxtant la résidence et appartenant à un autre QPV pour divers sujets : les déchets déposés au niveau des containers, l'insécurité ou le trafic de drogue (« ici, ça va, mais en face... »).

Cergy est sûrement le terrain où la figure du propriétaire s'oppose le plus à celle des locataires. Les propriétaires estiment ainsi que les locataires ne sont pas attentifs à l'état de la résidence et qu'ils ne prêtent pas d'attention aux « bons usages ». En tant que payeurs, les propriétaires ne pourraient être responsables de dégradations. Les locataires sont donc responsables de tous les désordres et les propriétaires assument le fait de vouloir imposer des règles pour éviter les dégradations : *« Le fait de vouloir améliorer ou sécuriser notre résidence, ça a amené des tensions, parce que pour les locataires, ça ne leur plaisait pas, sauf que ben, ils sont locataires et donc, si ça a été validé par Sequoia et par les propriétaires, ben ils n'ont pas le choix »*. L'opposition entre statuts est en réalité une opposition sociale : *« on n'est pas du même monde social »*. Pour les propriétaires, les locataires n'ont en tout cas aucune légitimité pour faire entendre leur voix.

A Pontoise, s'il y a bien des tensions, celles-ci ne recoupent pas directement la question des statuts d'occupation mais davantage celui de l'ancienneté (cf infra).

2.1.2. Des locataires qui se sentent « méprisés » par les propriétaires

Selon les terrains, le sentiment d'être méprisés par les propriétaires est très variable chez les locataires rencontrés.

A Nancy, les locataires interrogés ne nous ont pas fait part du sentiment d'être méprisés par les propriétaires. Cela renvoie à l'homologie sociale évoquée plus haut.

A Angers, la faible proportion de locataires interrogés ne permet pas de tirer de conclusions définitives. Toutefois, en miroir de l'attitude des propriétaires, les locataires ne semblent en effet pas être victimes de déconsidération. Les locataires n'ont pas construit a priori de discours anti-propriétaires. Une locataire HLM rencontrée informellement évoquera toutefois les propriétaires comme « ceux qui font chier » et

« ne disent pas bonjour dans l'ascenseur ». Elle fait partie des plus âgées de la résidence. Il n'est pas évident d'attribuer à un effet de statut ce point de vue : l'attitude des nouveaux vient heurter son attachement aux formes faibles de voisinage comme l'échange de politesse (Druhe et al., 2007 cité dans Authier, Cayouette-Remblière, 2021) qui est au fondement d'un sentiment d'appartenance commun, sécurisant, à l'espace local (Rougé, 2014, cité dans Authier, Cayouette-Remblière, 2021). Une autre, tout en insistant sur le sentiment d'être abandonnée par le bailleur (cf *infra*) indique que selon elle les propriétaires ne veulent pas voter de travaux. Mais elle lie davantage cela à des considérations financières : les propriétaires se sont endettés et ne peuvent pas forcément assumer d'importants travaux. S'il peut y avoir certaines rancœurs de la part des locataires, elles ne semblent pas s'exprimer de manière frontale ni entacher le fonctionnement de la résidence. En revanche, là où des tensions ont pu émerger, c'est à l'occasion des premières mises en vente. Le passage en copropriété a entraîné le départ du gardien et cette situation a été très mal vécue par les locataires. N'ayant pas été informés par leur bailleur, les locataires ont attribué la responsabilité de ce départ aux propriétaires, alors que la décision ne leur revenait pas : « *Donc on a eu des réflexions des locataires, « oui depuis que vous avez acheté, on n'a plus de gardien...* ». Le défaut de communication de l'organisme a généré quelques tensions avec les locataires, qui semblent toutefois s'être rapidement dissipées d'après l'un des propriétaires.

A Pontoise, pour les locataires rencontrés, l'accès à la propriété et l'arrivée de nouveaux ménages ne semble pas être un sujet : « ça change rien du tout, c'est pareil »

A Cergy en revanche, les locataires sont dans une logique de dénonciation du comportement des propriétaires qui souhaitent selon eux « imposer des règles de vie », « imposer leur mode de vie, leur façon de voir les choses », « sans concertation ». Les propriétaires sont ainsi accusés de « faire les petits chefs [...] quitte à être très désagréable avec le « commun des mortels » ou la « plèbe » ». Les usages des propriétaires autour des parkings par exemple sont critiqués par les locataires. Une enquêtée indique que les propriétaires « se garent où ils veulent », considérant que leur statut leur donne des droits que les autres n'ont pas. Dans le cas de Cergy, les tensions sont cristallisées autour d'une figure en particulier, l'ancienne présidente du conseil syndical, seule à avoir déjà été propriétaire et membre d'un conseil syndical (cf *infra*). Un locataire estime que ce changement de statut – et de position sociale – a pour effet de faire évoluer négativement des relations. Il évoque ainsi le cas d'une voisine avec laquelle les relations se sont détériorées depuis qu'elle est devenue propriétaire. Pour dépasser cette situation, les locataires de la résidence semblent s'organiser. C'est le seul cas de création d'un groupe WhatsApp qui nous a été rapporté. Par ailleurs, les locataires envisagent la création d'une association afin de faire entendre leur voix.

Si les griefs ne se tournent toutefois pas toujours directement vers les propriétaires, les locataires ont le sentiment d'être exclus des décisions et d'être tributaires des décisions que prennent les propriétaires. Cette conséquence en termes de gestion du passage au statut de la copropriété n'est pas sans effet sur les relations de voisinage (cf *infra*).

De même, un trait commun aux différents terrains est le retrait de l'organisme d'HLM. Les lenteurs, l'absence de prise en compte des demandes sont régulièrement pointées. Le départ du gardien dans le cas d'Angers et de Cergy vient alimenter largement ce sentiment d'être délaissés (cf *infra*).

2.1.3. Un statut pointé du doigt à la recherche des « coupables »

Le statut d'occupation peut toutefois être pointé par facilité de désignation d'un coupable d'une situation qui ne nous convient pas. Ainsi, sur la perception du bruit, le gardien de Pontoise avance : *« des fois, moi je pense que le voisin du dessus, il ne fait pas réellement de bruit. Mais c'est ressenti comme du bruit, parce que le gars d'en dessous lui, il est Magnus [locataire HLM], il a certain âge et il ne va pas pouvoir acheter. Il a peut-être loué déjà depuis 15 ans, et il se dit : " Merde, on me vole ce que je dois acheter ! Moi, j'ai déjà payé cet appart !". Vous voyez le raisonnement ? »*. Le voisin, propriétaire, est ainsi accusé de maux qui, objectivement, n'existent pas forcément. L'insatisfaction vis-à-vis de sa propre situation peut entraîner du ressentiment envers celles et ceux qui occupent la position désirée. Dans ce cas, les habitants qui souhaiteraient acheter mais qui n'en ont pas la possibilité financière nourrissent des rancœurs vis-à-vis de celles et ceux qui ont « eu cette chance ».

De la même manière, le fait que les locataires angevins aient tout d'abord accusé les copropriétaires d'être responsables du départ de leur gardien renvoie au fait que les locataires sont à la recherche d'un « coupable ». Le seul qui leur apparaissait de manière directe, c'étaient les propriétaires. Or, ces derniers ne sont, comme déjà évoqué, pas responsables, cette décision étant le fait de l'organisme HLM.

2.2. Les tensions autour des travaux au sein du groupe de propriétaires

Sur le terrain nancéen, si l'on ne relève guère de tensions inter-statuts, des tensions apparaissent au sein du groupe des propriétaires. Ce dernier se scinde alors en trois. Le premier groupe rassemble les ménages les plus dotés socialement, qui n'ont pas de charges de remboursement. Ces derniers souhaitent mettre l'accent sur des travaux d'embellissement de la résidence, afin de faire disparaître tous les stigmates propres selon eux au logement social. La couleur orange des couloirs fait ainsi l'objet de tous les griefs : *« Cette couleur orange là, elle nous sort par les yeux » ; « Beaucoup de gens ici ont développé une allergie à l'orange. On n'en peut plus de cette couleur »*. Pour certains ménages, le vote de travaux esthétiques conditionnent même leur maintien dans la résidence.

Pour un deuxième groupe de ménages, ces travaux sont nécessaires mais au regard de leur situation financière, ils ne peuvent pas en assumer la charge en parallèle des autres travaux à engager (qui relève de la toiture ou de la façade). S'ils n'y sont donc pas hostiles, ils souhaiteraient que les travaux soient davantage étalés dans le temps.

Pour un troisième et dernier groupe, les moins aisés financièrement, ces travaux esthétiques ne sont pas la priorité : *« Moi, je ne vis pas dans le couloir ; moi, le plus important, oui, une toiture, un ascenseur, c'est important, mais après, les couloirs... »*. L'une des enquêtées, la plus jeune et la moins dotée financièrement, a pris la décision de vendre son appartement, craignant que les frais à débours ne s'emballent : *« Les travaux, ça été la goutte d'eau qui fait déborder le vase. C'est là que j'ai décidé de mettre en vente. Les travaux pour le toit, les ascenseurs, maintenant ils veulent repeindre les portes orange »*.

2.3. Tensions intergénérationnelles

Des tensions intergénérationnelles peuvent également émerger. Ces dernières se retrouvent principalement à Nancy mais aussi à Pontoise et à Angers.

A Nancy en effet, la résidence se compose principalement de personnes âgées. Elle compte toutefois quelques ménages plus jeunes (d'une quarantaine d'années). L'une des enquêtées rapporte ainsi qu'avec ses voisines plus âgées, la tension est palpable. Elle lie ces conflits à un effet de génération et parle en ces termes de ces voisines : *« les mamies », « les vieilles biques qui ne supportent rien »*. Le règlement de copropriété a selon elle été rédigé par *« des vieilles bourriques pour des vieilles bourriques »*.

C'est finalement la question des usages et des normes à respecter qui est mise en lumière dans ce cas. Mme Tulipe par exemple s'est « mise à dos » ses voisines car elle a contrevenu aux usages qui prévalaient jusqu'alors : barbecue sur sa terrasse, occupation de sa terrasse après 22h, installation de canisses, organisation d'une fête par son fils...

A Angers, les tensions inter-générationnelles prennent surtout la forme de tensions avec les étudiants occupant certains des appartements. Ces derniers feraient du bruit et trop souvent la fête (cf supra).

A Pontoise, plusieurs enquêtés ont souligné être gêné par le bruit. Deux en particulier se plaignent vivement des « familles nombreuses » et du bruit que feraient leurs enfants. Ces deux mères de famille critiquent vivement le mode d'éducation des enfants et les normes éducatives de leurs parents. Mais ces critiques sont à lire comme un moyen pour elles de souligner leurs différences avec ces ménages et manifester leur appartenance à une position sociale supérieure. Si dans les faits, cela génère des conflits entre générations, il s'agit davantage de « l'arbre qui cache la forêt » : elles tiennent à se différencier toutes deux des « familles assistées » (selon leurs termes).

2.4. Entre les nouveaux et les anciens

Des tensions peuvent émerger entre les habitants selon leur degré d'ancienneté.

A Pontoise, copropriété mixte dès l'origine, la vente HLM vient complexifier le mille-feuille de trajectoires résidentielles. On trouve ainsi : des locataires HLM, des propriétaires dès l'origine, des propriétaires ayant acheté dans un deuxième temps mais à des particuliers (antérieurement à la vente HLM) et des acquéreurs plus récents via le dispositif de la vente HLM. Dès lors, les anciens propriétaires vivent la vente comme une dévalorisation de leur bien. En effet, du fait des décotes pratiquées sur la vente des logements sociaux, les propriétaires « originels » estiment par ricochet que leur bien perd de la valeur et que les plus-values qu'ils pouvaient espérer faire sont rendues impossibles par les prix « bradés » des logements mis en vente via la vente HLM. Par ailleurs, d'autres ménages estiment que les achats faits plus récemment, à des particuliers, antérieurement à la mise en vente par l'organisme, sont tout sauf des bonnes affaires. Le gardien de la résidence, n'hésite ainsi pas à recadrer les acquéreurs de logements via l'organisme qui se plaindraient : *« Par rapport à ce que j'ai pu voir de certaines personnes qui ont acheté [au bailleur] et qui pleurent, je leur dis : "non, ouais... reste tranquille !" . Pour 20 000 de moins, il a un box et une pièce en plus ! J'ai dit : "arrête là, arrête de chialer !" »*.

A Cergy, les tensions se cristallisent sur la trajectoire des acquéreurs. Ainsi, il y a une opposition entre les locataires qui ont acheté et les acquéreurs plus récents : *« Quand c'étaient des anciens locataires qui avaient acheté, jusque-là tout va bien, on est d'accord, on se connaît, mais dès que les anciens locataires ont vendu... »*. L'arrivée de personnes extérieures à la résidence implique un nouveau regard, qui peut se doubler d'une volonté forte de modifier les équilibres préexistants. L'arrivée d'une nouvelle propriétaire en particulier a été génératrice de multiples tensions dans la mesure où cette dernière, via son investissement dans le conseil syndical, a cherché à opérer plusieurs transformations dans la résidence (cf *infra*).

2.5. La question des ménages investisseurs

Si cette question n'est pas spécifique à la vente HLM, la coexistence dans un même immeuble, de locataires HLM, de locataires du privé et de propriétaires occupants ajoute une couche de complexité.

Ainsi, à Angers, parmi les « points noirs » de la vie de la résidence, la problématique du bruit a été fréquemment mentionnée. Tous les enquêtés pointent les mêmes responsables : des étudiants, logeant dans la résidence à la faveur d'un réaménagement de plusieurs appartements par des propriétaires bailleurs. L'une des enquêtées avance que cette problématique l'a conduite à mettre en vente son appartement tant elle ne supportait plus de vivre dans le bruit (et les fêtes). Pour gérer cette problématique, les stratégies ont différé d'un enquêté à l'autre : alors que certains se sont rendus directement au domicile des concernés, d'autres sont passés par le syndic ou par le bailleur social. Les coordonnées voire l'identité des bailleurs privés ne sont en général tout bonnement pas connues des autres copropriétaires, ces derniers ne participant pas aux AG. Les PV d'AG nous ont en effet permis de relever que depuis la mise en vente, certains n'ont jamais assisté à une AG et ne se sont jamais faits représenter.

A Pontoise, cette problématique des ménages investisseurs se retrouve également. Si à Angers, les critiques ne portent pas directement sur les bailleurs eux-mêmes, les habitants de Pontoise sont plus vindicatifs. Ils fustigent ainsi les propriétaires qui sont là pour « faire du business » et pas créer une « communauté de résidents ». Une enquêtée se dira même « *en colère contre les gens qui achètent pour placer de l'argent et qui mettent des locataires. Ils en ont rien à secouer* ». La figure du propriétaire bailleur est ainsi décriée. Par ailleurs, si nous n'avons pas pu le vérifier, plusieurs enquêtés avancent que certains acquéreurs via le dispositif de vente HLM n'occupent pas leur logement et le louent d'emblée.

2.6. Des tensions aggravées par des problèmes techniques

Les tensions peuvent être aggravées par des problèmes techniques.

Ainsi, à Angers, la problématique du bruit prendrait sans doute une moindre ampleur si le principe constructif de l'immeuble ne reposait pas sur une dalle en béton. La résonnance peut en effet être très forte. Toutefois, comme les premiers incriminés sont des étudiants et donc de passage, l'impact sur les relations de voisinage reste limité.

A Pontoise, deux problèmes techniques ont été identifiés : les dégâts des eaux et le bruit. Dans les faits, les occupants sont peu acteurs de ces nuisances, qui sont liées à des défauts de l'immeuble. Sur 10 enquêtés, 7 ont subi un dégât des eaux, d'abord lié à des canalisations qui ont vieilli et mériteraient d'être remplacées. L'enjeu d'identifier un « fautif », de pouvoir désigner celui qui va payer reste prégnant et joue nécessairement sur les relations de voisinage. De ce point de vue, les différences de statut d'un occupant à l'autre compliquent les choses...

Concernant le bruit, si cette problématique est moins prégnante, les entretiens révèlent bien que la sensibilité au bruit n'est pas liée qu'à des considérations techniques. Comme l'observaient déjà Jean-Claude Chamboredon et Madeleine Lemaire en 1970 : « *On ne comprend pas l'importance du thème récurrent du bruit (...) si l'on ne voit que les inconvénients très réels d'une insonorisation défectueuse ont une signification sociale. (...) Les jugements sur le bruit sont souvent associés à des jugements sur la qualité des voisins* » (Chamboredon, Lemaire, 1970).

Dans cette perspective, il est intéressant de noter que les deux interviewées les plus gênées par le bruit sont deux copropriétaires – une ancienne et une nouvelle – font partie des personnes les plus critiques envers les familles nombreuses. Toutes deux sont d'ailleurs spécifiquement dérangées par des bruits

d'enfants qu'elles perçoivent comme des signaux de mauvaise éducation. Chacune a eu des échanges conflictuels avec les parents incriminés (cf supra).

2.7. Des tensions ethno-raciales plus ou moins fortes

Un dernier point relatif aux tensions ethno-raciales mérite d'être soulevé. D'un terrain à l'autre, là encore, l'intensité de ces tensions est variable.

A Angers, deux enquêtées, des femmes dans les deux cas, âgées pour l'une d'une soixantaine d'années, pour l'autre de plus de 80 ans, ont tenu des propos ouvertement raciste. Ainsi, l'une d'elle dira : « *les propriétaires, ça fait plus sérieux, c'est pas des étrangers déjà* » ; l'autre « *c'est devenu très arabisant et noir ; je suis pas raciste mais il y a un grignotage, on n'est plus vraiment chez nous* ». Elles font notamment référence à l'évolution du quartier – telle qu'elle la perçoivent en tout cas. Dans les faits, ce n'est pas véritablement à l'échelle de la résidence que ces tensions s'expriment et elles ne se traduisent pas dans l'espace public. Les autres enquêtés ne feront pas référence à l'origine des habitants, à l'exception d'un ancien membre du conseil syndical qui indique : « *il y a logement social et logement social. Par exemple, si on prend cette résidence-là, pour aborder des sujets qui fâchent. Il doit y avoir entre [les deux bâtiments] j'allais dire une famille, je sais même pas, une personne de couleur* ». La faible proportion de personnes racisées limite de fait les tensions (sans limiter le racisme bien entendu).

A Pontoise, plusieurs enquêtés pointent l'arrivée récente « d'étrangers » et « de Noirs ». Ces nouveaux arrivants sont tenus pour responsable d'une dégradation de la copropriété et de sa paupérisation. Ces jugements ne sont pas uniquement le fait des anciens habitants – propriétaires ou locataires – mais peuvent aussi être portés par certains nouveaux acquéreurs, racisés eux-mêmes mais qui souhaitent, en marquant leur différence avec ces ménages, souligner l'évolution de leur position résidentielle. Sur ce terrain par ailleurs, comme l'a montré Putnam (2006), la mixité peut inciter au repli sur le foyer. L'un des nouveaux copropriétaires indique qu'il fait l'objet de remarques ouvertement raciste mais qu'il « a l'habitude » et n'en fait pas plus cas que cela...

C'est sans doute à Cergy que les tensions ethno-raciales sont les plus fortes. Ces dernières dans les faits ne sont pas récentes puisqu'une enquêtée qui a vécu enfant dans la copropriété indique que certains voisins ne souhaitaient pas que « leurs enfants jouent avec des magrébins ». L'ancienne présidente du conseil syndical en particulier est en conflit ouvert avec plusieurs de ses voisins qu'elle qualifie de « musulmans intégristes ». Elle est plus largement en conflit avec l'ensemble des locataires qu'elle renvoie tous à leur religion (réelle ou supposée) et à leur origine. Plusieurs enquêtés soulignent par ailleurs le fait que la mixité sociale serait aujourd'hui plus réduite. Dans les faits, les analyses de M.-H. Bacqué et *al.* au sujet des opérations de mixité sociale à Paris peuvent tout à fait être transposées ici : « *La dimension raciale est ici au cœur des représentations de la mixité sociale et opère comme critère incontournable du système de classement et de déclassement construit par les habitants. Pour autant, il faut l'appréhender comme marqueur social, car « être 'noir' » est un trait social, imposé par les représentations des anciens plus que revendiqué par les nouveaux. Comme le souligne Norbert Elias (op. cit.), l'argument racial n'est pas le principe déterminant et structurant de la distinction « eux/nous », « établis/outsiders ». C'est plutôt la nécessité de maintenir une distinction qui nourrit la disqualification des eux par les nous, ici réifiée dans l'opposition Blancs/Noirs* » (Bacqué et *al.*, 2010).

La vente HLM accentue finalement la dynamique de procès car elle associe des populations avec des trajectoires différentes.

3. QUI IMPOSE LES NORMES ?

Les tensions observées renvoient à la question des normes. Qui fixe et domine les normes de voisinage ? Quels types de normes sont véhiculées ? Quelles sont les éventuelles réactions en conséquence ?

De nouveau, les quatre terrains se signalent par des configurations variées.

A Angers, les enquêtés ne mentionnent pas de pratiques pouvant s'apparenter à l'édition de normes de voisinage que chacun devrait respecter. Les enquêtés se disent simplement attentifs « au calme », « au respect de l'intimité ». Les balcons présents dans la résidence ne font pas, à la différence d'autres terrains, l'objet de tensions particulières. Le grief le plus prégnant en termes d'usages a trait aux containers mais les accusations de mauvaise utilisation se portent sur des personnes extérieures à la résidence. Quant à sa mauvaise gestion, c'est d'abord le bailleur social qui est pointé du doigt. Aucun groupe, aucune figure ne se détache en particulier.

A Nancy, la situation est différente. Les habitants sont en effet attentifs au respect du règlement de copropriété. Ce qui est principalement visé, ce sont tous les usages qui, selon les enquêtés, « rappelleraient le logement social ». Ainsi, une attention particulière est portée à la question du linge qui ne doit être ni aux fenêtres, ni aux balcons. Les comportements bruyants, d'une manière générale et plus généralement à des heures jugées indues, sont combattus. La régulation va jusqu'au sens des pots de fleurs : « *Vous ferez attention, ne mettez pas vos pots de fleurs dans ce sens-là, il faut les mettre dans le sens-là* ». L'énoncé et le respect de ces normes semblent être globalement un principe partagé par les habitants, issus des catégories supérieures, à l'exception des quelques ménages plus jeunes (cf supra). Cette situation fait écho aux travaux soulignant que les membres des catégories supérieures sont attentifs aux qualités sociales de leurs voisins (Préteceille, 2006 ; Tissot, 2011).

Sur le terrain de Pontoise, plusieurs enquêtés semblent endosser le rôle d'entrepreneurs de normes : les anciens d'une part mais aussi les nouveaux qui veulent se démarquer. Un enquêté indique ainsi : « *Et ça moi je participe, avec quelques vieux pépés grognons et avec le concierge, je participe à leur [aux habitants jugés non respectueux des règles] dire comment il faut se comporter !* ». Le « comment il faut se comporter » concerne plusieurs thèmes comme les parkings, l'éducation des enfants, les balcons. Par exemple, une habitante indique au sujet d'enfants qui couraient au-dessus de son logement au début de la nuit qu'elle est montée chez sa voisine pour dire à l'un de ses enfants : « *Tu m'as bien vue, si je remonte une fois, tu descends chez moi, je te fais faire des dictées et des calculs toute la nuit* ». Un enquêté pour exprimer cet enjeu de respect de normes ne se référera pas au règlement de copropriété : il parlera de « codes » : « *En fait, les codes de fonctionnement d'une résidence, ils sont pas suffisamment exprimés. Déjà, il faut qu'il y ait des codes, il faut que ces codes existent, mais il faut aussi les exprimer* ». Sans doute que le besoin de codes tel qu'il est présenté par cet enquêté est d'autant plus prégnant que les nouveaux arrivants ne partagent pas les mêmes trajectoires ou caractéristiques que les habitants plus anciens.

A Cergy, l'imposition de normes et la transformation d'usages de la résidence sont principalement orchestrés par une copropriétaire. Ancienne élue au conseil syndical et présidente, elle se signale par sa

volonté « d'améliorer la résidence ». Ces velléités sont dans l'ensemble mal vécues, notamment par les locataires qui l'accusent de vouloir privatiser la résidence. La question du stationnement par exemple a généré des tensions, la présidente du CS souhaitant privatiser les places de parking. Elle a également proposer l'installation de caméras dont la justification reposait directement sur le « comportement des locataires » : *« ça n'a pas plu. Les locataires ne veulent pas qu'on voit quand ils commettent des désordres »*. La figure du locataire est donc directement pointée du doigt (cf supra).

4. GESTION ET RELATIONS DE VOISINAGE

Dans cette dernière partie, nous allons chercher à interroger les liens entre la gestion et les relations de voisinage :

- Quel rôle joue les instances de gestion comme le bailleur ou le syndic dans les relations de voisinage ?
- Du côté des habitants, quel rôle endosse éventuellement le conseil syndical ?
- Plus largement, la vente HLM n'est-elle pas intrinsèquement porteuse de risques de conflits entre les voisins ? Quels seraient les facteurs limitants de ces risques ?

4.1. Organisme d'HLM et relations de voisinage

Le bailleur social, en tant que « double acteur » de la copropriété (propriétaire souvent majoritaire plusieurs années après les premières en vente et gestionnaire locatif) est un acteur incontournable dont le rôle est scruté par les habitants. Or, son positionnement réel ou perçu peut être instrumentalisé dans les relations de voisinage. Sur les quatre terrains étudiés, le positionnement de l'organisme et sa perception par les habitants sont variés.

Les configurations varient tout d'abord au regard du « poids » du bailleur dans la copropriété. Est-il largement majoritaire ? Les copropriétaires – sous réserve de s'entendre – peuvent-ils faire voter des décisions que le bailleur ne soutiendrait pas ?

Au regard des temporalités de la vente HLM (cf partie 1), l'organisme HLM peut se trouver en position majoritaire pendant de nombreuses années. Si cela joue sur la gestion à proprement parler, cela a aussi un impact sur les relations de voisinage. Les propriétaires peuvent en effet avoir le sentiment que l'organisme est « du côté des locataires ». Dans le même temps, la vente peut être perçue par les locataires en place comme un moyen de « se débarrasser d'eux » et donc comme un désinvestissement de la part de l'organisme.

Ces positionnements peuvent coexister sur un même terrain. En effet, à Cergy, les propriétaires expriment le sentiment que l'organisme bloque l'ensemble de leurs décisions et agit en faveur des locataires : *« Ici il faut savoir qu'on est dans une copropriété dans laquelle les copropriétaires externes ne peuvent pas agir. Sequoia a la main mise sur tout. Le bailleur agit en faveur des locataires et pas des propriétaires »*. S'il s'agit bien en tant que telle d'une problématique de gestion, elle a nécessairement des répercussions sur les relations de voisinage, les locataires étant perçus indirectement comme les responsables de cette situation. Dans le même temps, la mise en vente et la présence des propriétaires est vécue comme le symbole d'un désengagement de l'organisme : il se désintéresserait des locataires, voire pour un enquêteur exercerait, en se désengageant, une pression indirecte sur les locataires pour les inciter à partir : *« si on n'est pas contents, on dégage »*. Dit autrement, si c'est bien l'organisme qui est à l'origine de la vente et

que les propriétaires n'ont fait que se saisir de cette opportunité, ils apparaissent aux yeux des locataires comme « coupables » de leur situation.

A Angers, si le sentiment qu'ont les locataires d'être « abandonnés » par l'organisme est réel, les copropriétaires jugent qu'il suit globalement leurs décisions. A Nancy, les locataires HLM partagent le sentiment des locataires angevins : le bailleur est de plus en plus difficile à joindre et il se désinvestit du fonctionnement de la résidence. De ce point de vue, dans les deux cas, plusieurs locataires ont indiqué qu'ils « *préfèrent quand il n'y avait que des locataires* ». Cette appréciation implique toutefois davantage le bailleur que les propriétaires qui ne sont pas en tant que tels désignés comme responsables. Ainsi, les copropriétaires sont globalement assez satisfaits du rôle de l'organisme qui suit leurs décisions. Sur ces deux terrains, les relations de voisinage sont globalement apaisées, on ne relève pas de conflits majeurs. Aussi, on peut faire l'hypothèse que l'adéquation entre les objectifs des propriétaires et ceux de l'organisme peut – en creux – jouer sur les relations de voisinage, en particulier inter-statuts.

De manière plus directe, quel est le rôle de l'organisme dans les relations de voisinage et la régulation des éventuels conflits ?

Sur Angers, l'organisme HLM ne semble pas jouer de rôle particulier sur ce point mais aucun enquêté n'a pointé cela comme un manque. Du fait de relations apaisées entre les habitants, le besoin d'un tiers ne se fait pas sentir. De la même manière, à Nancy, l'interpellation du bailleur comme une instance de régulation n'a pas été énoncée par les habitants, du fait d'une absence de besoin là aussi.

Dans les cas de conflits importants comme à Cergy, l'organisme HLM semble avoir une posture de retrait. L'une des enquêtées, en conflit avec l'un de ses voisins mais plus largement avec les locataires, indique : « *Le bailleur répond que ça ne le regarde pas, que ce sont des querelles de voisinage. Ici, on est dans un quartier dans lequel les gens font leurs propres lois. Le bailleur est complice parce qu'il n'agit pas* ». Cette enquêtée attend de l'organisme qu'il intervienne, dans la mesure où le conflit touche « ses » locataires HLM. Cette situation, au-delà de son caractère assez singulier par son intensité, pose néanmoins la question du rôle que pourrait jouer l'organisme dans la régulation des conflits compte tenu des incidences potentielles de ces relations conflictuelles sur le bon fonctionnement de l'immeuble.

La posture de l'organisme mérite en tout cas d'être interrogée aux différents moments de la vente. Le cas angevin est à cet égard intéressant car il révèle que l'engagement – ou non – de l'organisme à communiquer peut porter en creux les germes d'une contestation. Comme déjà évoqué, les locataires ont considéré que l'arrivée des propriétaires a entraîné le départ de leur gardien : ils ont été désignés comme responsables. Or, il s'agissait là d'une décision de l'organisme, totalement indépendante des propriétaires. Mais comme l'organisme n'a pas communiqué sur le sujet, les locataires ont fait l'amalgame. Cela a contribué à tendre les relations entre les premiers propriétaires et les locataires.

De la même manière, l'organisme ne fait pas le relais sur les différents terrains des décisions prises lors des AG. Les locataires peuvent ainsi avoir le sentiment que les choses se font sans eux et que seul l'intérêt des propriétaires est garanti. Davantage de communication, en amont mais aussi à l'issue des AG pourrait sans doute limiter certaines interprétations susceptibles d'alimenter l'animosité entre habitants de différents statuts d'occupation.

Sur un plan plus technique et comptable, le passage en copropriété a entraîné des décalages dans la régularisation des charges pour les locataires, ces dernières n'intervenant qu'une fois les comptes de la

copropriété arrêtée. Ainsi, ces régularisations n'interviendront pas au même moment pour un copropriétaire et pour un locataire, ce qui peut là aussi alimenter les rancœurs. De nouveau, une meilleure communication pourrait permettre de limiter les effets d'un système consubstantiel à la copropriété mixte.

Ces éléments conduisent à poser les enjeux d'une préparation à la mise en vente. Si les organismes rencontrés indiquent le faire d'une manière ou d'une autre, cela semble inégal sur les différents terrains et surtout on observe un décalage entre le discours des organismes et le discours des enquêtés. Or, tant du côté des locataires qui resteront locataires, que des futurs copropriétaires, un accompagnement aux changements et implications du passage en copropriété peut poser les bases d'un fonctionnement social sain et éviter que des éléments relatifs à des problématiques de gestion ne rejaillissent sur les relations de voisinage.

4.2. Le gardien comme pivot des relations

La figure du gardien mérite d'être interrogée à l'aune des relations de voisinage. Sur les quatre terrains, les configurations sont différentes. A Nancy, il n'y a, à notre connaissance, jamais eu de gardien sur la résidence. A Angers, un gardien était présent jusqu'à la mise en vente des premiers logements : la mise en vente a coïncidé avec son départ à la retraite et il n'a pas été remplacé. Un gardien de secteur est intervenu pendant quelques années pour notamment gérer la problématique liée à l'usage des containers mais il avait été réaffecté à d'autres missions au moment de l'enquête. A Cergy, un gardien est présent mais il n'habite plus sur la résidence. A Pontoise, la situation est différente puisqu'il y a une gardienne, employée du bailleur social et un gardien, employé de la copropriété, qui habite sur place et qui vit dans la copropriété depuis ses 14 ans (dans le logement de ses parents d'abord puis dans sa loge ensuite).

Le rôle des gardiens d'immeuble dans les relations sociales est documenté de longue date. Ils constituent en effet les pivots de la vie sociale des immeubles, un « rouage-clé de la vie quotidienne » (Stébé, Marchal, 2003), « *des traducteurs, des médiateurs informels, des négociateurs et des arrangeurs* ». « [C]'est au quotidien, par leur attitude, leur connaissance fine du terrain et leur proximité de fait qu'ils produisent, de manière anonyme et silencieuse, du sens et de la convivialité » (Marchal, 2005).

Dans les copropriétés issues de la vente, il peut aussi être un acteur de la continuité, dans une période de bouleversement pour les locataires. Ainsi, à Angers, son départ a été très mal vécu par les locataires HLM : « *il nous manque* ». Ce dernier créait du lien, était un soutien en cas de besoin, notamment pour les plus âgés. Il assurait du petit entretien (ex : nettoyer et repeindre les bancs) et gérait au quotidien les éventuels désagréments (changer une ampoule, passer un coup de balai...). Si cela ne nous a été pas exprimé ainsi, sa présence et ses interventions rapides tendaient aussi à limiter les conséquences de certaines incivilités (déchets dans les escaliers, chiens qui urinent dans l'ascenseur, ampoules cassées...). Ces dernières pouvaient ainsi passer inaperçues : cela concourrait à donner aux habitants une image positive de leur lieu de vie et à limiter voire à tuer dans l'œuf certaines tensions de voisinage.

A Cergy, l'appréciation par les résidents du rôle du gardien recoupe celle d'Angers. Les enquêtés regrettent son départ et pointent là aussi le fait que sa présence au quotidien créait du lien et permettait des interventions rapides en cas de « désordres ». Comme à Angers, ses interventions rapides concourrait à donner une image positive des lieux. Un enquêté évoque même une « scissure » ou « scission » dès lors que le gardien a été évincé. Sa personnalité comme son rôle sont valorisés par les enquêtés. D'après les

enquêtés, le quotidien de la résidence pâtit d'une situation où le gardien de secteur n'habite pas sur place et ne communique que par SMS.

A Pontoise, le gardien est en poste depuis quelques années. Ce dernier est employé par la copropriété. Une gardienne est également employée par le bailleur social mais elle est peu sur place, à la différence du gardien qui habite sur site. Son prédécesseur, présent depuis 25 ans, est parti à la retraite. Ce dernier était très apprécié, à la fois pour sa capacité à « maintenir l'ordre » (certains le surnomment le schérif) et son sens du dialogue. Le gardien en poste lors de l'enquête se décrit comme « un enfant de la résidence » où il a emménagé avec ses parents quand il avait 14 ans. Il concourt à faire respecter un ensemble de règles, par voie d'affichage – en scotchant par exemple des morceaux de pain sur l'ascenseur pour rappeler qu'il ne faut pas nourrir les pigeons – mais aussi par des interventions directes auprès des habitants. Il décrit ainsi son rôle : *« Je suis aussi l'homme qui relie les gens. Ça aussi, ça fait partie de mon boulot. Si les gens sont sympas, je les mets en relation. S'ils sont cons, ben ils se démerdent »*. Il ne se conçoit toutefois pas comme la « police » de la résidence. Selon lui, les habitants doivent aussi se « responsabiliser et réfléchir par eux-mêmes ». Il est en tout cas perçu – par les propriétaires – comme une personne ressource, que l'on peut joindre facilement et qui s'assure du bon fonctionnement de la résidence, jusqu'à déloger des jeunes qui dealaient dans les caves.

4.3. Le syndic : un acteur non convoqué dans la régulation des relations de voisinage

Comme évoqué précédemment, sur les quatre terrains, la perception du rôle du syndic diffère. Les enquêtés en ont une vision positive à Angers et l'estime réactif. A Cergy et Nancy, le syndic est critiqué pour son absence de réactivité. A Pontoise, un syndic « classique », issu du privé et non du logement social à la différence des précédents, avait été élu récemment au moment de l'enquête. Dans tous les cas, il n'est pas pointé comme un acteur potentiel dans la régulation des relations de voisinage.

4.4. Le conseil syndical et les relations de voisinage

Le conseil syndical est la dernière instance gestionnaire dont le rôle mérite d'être interrogé à l'aune des relations de voisinage. Le conseil syndical est-il un acteur des relations de voisinage ? Joue-t-il un rôle dans la création de relations entre les voisins ? Concourt-il à apaiser ou au contraire à nourrir des tensions de voisinage ? Là encore, les 4 terrains donnent à voir des configurations variées.

A Angers, au moment de l'enquête, trois personnes composent d'abord le conseil syndical. L'une d'entre elles vendant son appartement, elle sera remplacée par une autre personne. Les membres du conseil syndical sont à l'image de la résidence : une connaissance assez limitée des voisins et peu de dynamique impulsée. Si ses membres se sont engagés pour « avoir un droit de regard », « suivre les travaux », « vérifier les comptes », « ne pas être dans une posture uniquement contestataire », aucun ne mentionne le fait que leur rôle pourrait s'étendre aux relations de voisinage et ne vante l'enjeu d'une proximité avec les habitants. M. Pin dira même : *« Si je donne mon numéro de portable, si je donne mon adresse mail, si tout le monde vient sonner à la porte pour le bureau des pleurs, les cahiers de doléances, j'vous dis, là je vais passer mes soirées »*. Il s'agit bien en ce sens de ne pas être trop investi auprès des autres. Interrogés sur leur rôle dans l'accueil des nouveaux copropriétaires, si cela ne suscite pas d'opposition farouche, cela ne semble pas être vraiment envisagé. De même, interrogée au sujet de l'organisation éventuelle de la fête des voisins, l'une des enquêtées l' imagine réservée aux propriétaires. Le CS ne porte donc pas sur cette copropriété de « projet de voisinage » ; cela ne semble toutefois pas être un souhait ni un besoin des

habitants rencontrés qui se projettent d'abord dans leur logement et peu dans des relations de voisinage. Sans doute faut-il y voir un effet de position sociale, les classes populaires étant moins enclines à voisiner que les catégories moyennes et supérieures (Bonneval, 2021).

A Nancy, quatre membres composent le conseil syndical. Leur engagement repose d'abord sur la volonté de suivre les avancées des différents projets et exprimer leur avis. L'un des enquêtés avance s'être engagé en vue d'accélérer les transformations de la résidence, dans une perspective d'invisibilisation des stigmates du logement social. Une autre pointe sa volonté de « faire avancer les choses », « d'être acteur et pas spectateur ». Tout comme à Angers, le rôle du conseil syndical n'est pas perçu par ses membres sous l'angle des relations de voisinage. Toutefois, la présidente du conseil syndical, en étant très investie, concourt sans doute à limiter les éventuelles tensions entre les habitants qui pourraient émerger dans le cas où certains seraient désinvestis. En endossant beaucoup de responsabilités, jusqu'à « mâcher le travail du syndic », elle élimine les frictions potentielles. Toutefois, certains critiquent aussi son surinvestissement (« elle en fait trop ») : son engagement dans la gestion, s'il semble à ce stade ne pas avoir suscité de tensions dans les relations, pourrait en faire émerger à terme.

La situation est bien différente à Cergy : si elle n'occupe plus ce poste aujourd'hui, l'ancienne présidente du conseil syndical semble être au cœur de toutes les tensions de voisinage. Elle s'est employée, avant même d'être investie dans le CS, à dénoncer auprès du bailleur certains agissements de son voisin locataire. Au moment de l'enquête, elle a déposé 7 mains courantes contre ce dernier.

Ce qui pourrait relever d'un conflit de voisinage interpersonnel prend en réalité des proportions plus importantes dans la mesure où elle est également en conflit avec de nombreux locataires HLM. L'ensemble des locataires HLM ont en effet illustré ce conflit par de nombreux exemples. Outre ces différents agissements, les locataires lui reprochent d'avoir voulu transformer la résidence et de se servir de son statut de propriétaire à cette fin, sans prise en compte de l'avis des locataires. Ses velléités de privatisation notamment ou de contrôle des usages cristallisent les reproches. De son côté, elle se justifie en indiquant « je voulais améliorer la résidence » et en soulignant le fait que les locataires HLM « commettent des désordres ». Si elle oppose propriétaires et locataires, des tensions liées au mode de vie viennent se surimposer. En ce sens, elle n'hésite pas à qualifier ses voisins de « musulmans intégristes », y compris des propriétaires avec lesquels elle est également en conflit. Si l'on ne peut assurer que dans un contexte de copropriété classique, elle ne serait à l'origine d'aucun conflit, la vente HLM lui a offert l'opportunité de se distinguer par son statut et d'avancer sa légitimité à transformer la copropriété. Cela n'est pas du goût des locataires qui, rappelons-le envisagent la création d'une association de locataires, et se réjouissent de l'élection d'un nouveau président du conseil syndical, dont ils estiment qu'il sera plus attentif à leurs souhaits.

Dans la copropriété de Pontoise enfin, le président du conseil syndical, coopérateur dès l'origine semble apprécié des copropriétaires. Il est ainsi décrit comme quelqu'un « d'adorable », qui « aide beaucoup », qui peut être contacté facilement. Un autre copropriétaire parlera d'un ami avec lequel il est sur la même longueur d'ondes. De tous les enquêtés, il est celui qui dispose du capital relationnel le plus important. En tant qu'ancien kiné installé en libéral, il a soigné de nombreux résidents, ce qui a ouvert les portes d'un « dialogue facile ». Il a par ailleurs de bonnes relations avec l'actuel gardien qu'il connaît depuis 40 ans. S'il joue un rôle dans la fluidité des relations de voisinage, il se situe aussi du côté de ceux qui critiquent l'évolution de la résidence et sa paupérisation.

Conclusion du chapitre 3 – Synthèse

Les quatre copropriétés enquêtées, si elles ne sont pas représentatives de l'ensemble des configurations propres à la vente HLM, permettent de mettre en lumière plusieurs éléments relatifs aux relations de voisinage. D'abord, et quelle que soit la nature du peuplement, les relations de voisinage restent assez faibles. Les amis ne semblent pas être les voisins ou très à la marge. La position sociale et la trajectoire résidentielle jouent un rôle plus ou moins déterminant selon les cas. L'homologie sociale – ou a contrario l'hétérogénéité – du peuplement ouvre sur des tensions de nature diverse : tensions inter-statuts d'abord, tensions liées à des différentiels de projection et de perspective de l'évolution de la résidence, tensions liées à l'usage et au respect des « normes », tensions ethno- raciales.

Dans ces tensions, les acteurs de la gestion peuvent être acteurs, spectateurs et plus rarement « limitateurs ». Les organismes d'HLM semblent être en retrait de la gestion des tensions et conflits de voisinage, ce que les concernés regrettent, le renvoyant à son rôle de logeur, « responsable de ses locataires » (ces derniers faisant fréquemment l'objet de griefs). Le syndic n'apparaît de son côté pas comme un acteur à convoquer. Le rôle des gardiens est en revanche au cœur des relations de voisinage. Sa présence concourt à créer du lien mais aussi à limiter les conséquences d'incivilités diverses qui pourraient rejaillir directement sur les relations entre les habitants.

Si le conflit est évidemment une forme de relation, dans le cas de la vente HLM, sans doute y'a-t-il un enjeu à en limiter les sources, notamment en clarifiant auprès de l'ensemble des habitants les incidences concrètes du passage en copropriété, en accompagnant les habitants vers cette évolution. Dans cette perspective, plusieurs acteurs ont un rôle à jouer : l'organisme HLM d'abord, le conseil syndical dont le rôle n'a peut-être pas à être « que » gestionnaire, le syndic dans l'appui aux copropriétaires.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie générale

Ouvrages et articles scientifiques

- Althabe G., « Annexe : les rapports sociaux dans un espace de cohabitation HLM (Bellevue à Nantes) », in Althabe G., Légié B., Sélim M., *Urbanisme et réhabilitation symbolique*, L'Harmattan, 1993, pp 62-66.
- Association Nationale des Gestionnaires de Copropriété (ANGC), Baromètre ANGC 2022 sur les métiers de la copropriété, 2022, URL : <https://angc-association.fr/wp-content/uploads/2023/01/ENQUETE-ANGC-2022.pdf>
- Authier J.-Y., Cayouette-Remblière J. (dirs), *Les formes contemporaines du voisinage. Espaces résidentiels et intégration sociale*, Rapport de recherche, INED, 2021
- Authier J.-Y., Cayouette-Remblière J., « Les conversations », in Jean-Yves Authier & Joanie Cayouette-Remblière (dirs), *Les formes contemporaines du voisinage, Espaces résidentiels et intégration sociale*, Rapport de recherche, 2021, p. 80-96
- Authier J.-Y., « Les relations de voisinage », in Marion Ségaud, Jacques Brun, J.-C. Driant, *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, 2003, p. 421-425.
- Bacqué M.-H., Fijalkow Y., Flamand A., et Vermeersch S., « « Comment nous sommes devenus hlm ». Les opérations de mixité sociale à Paris dans les années 2000 », *Espaces et sociétés*, 2010, n° 140-141, p. 93-109.
- Ballain R., Jacquier C. et alii, *L'habitat collectif privé des trente glorieuses : la gestion des patrimoines urbains*, Grenoble, 1989, 182 p.
- Ballain R., Jacquier C., Dévalorisation du parc collectif privé et gestion des copropriétés, CERAT, 1984.
- Barnhussen Franziska, Brisepierre Gaëtan, Davy Anne-Claire, Juillard Claire, Le Garrec Sylvaine, *Les mutations contemporaines des syndicats de copropriété, Point de vue sociologique sur le groupe professionnel*, Institut Paris Région, 2023. Disponible en ligne : <https://www.institutparisregion.fr/nos-travaux/publications/les-mutations-contemporaines-des-syndics-de-copropriete/>
- Barnhussen Franziska, Brisepierre Gaëtan, Davy Anne-Claire, Juillard Claire, Le Garrec Sylvaine, *Être syndic en Ile-de-France. Analyse de l'implication des cabinets franciliens dans les politiques publiques locales sur la copropriété*, Institut Paris Région, à paraître.
- Bonneval L., « Visites et échanges de services », in Jean-Yves Authier & Joanie Cayouette-Remblière (dirs), *Les formes contemporaines du voisinage, Espaces résidentiels et intégration sociale*, Rapport de recherche, 2021, p. 63-79
- Bouchez G., Hostein A., Moreau R., Razon A., *Les conséquences sociales de la vente HLM*, Mémoire de Sociologie de la ville et des territoires, Master STU, Ecole urbaine de Sciences Po, décembre 2021.
- Boulai C., Fol S., Gimat M., « La vente HLM, une opportunité pour les ménages bailleurs ? », *Métropolitiques*, 2023
- Bourdieu P., De Saint-Martin M., « Le sens de la propriété : La genèse sociale des systèmes de préférences », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1990, vol. 81-82, p. 52-64.
- Bourdin A., Saint-Raymond O., Lutrand M.-C., *Les marchés de travaux dans les copropriétés privées de l'après-guerre*, ERMOPRES, Rapport pour l'ANAH, Toulouse, 1991
- Bourgeois M., *Tris et sélections des populations dans le logement social. Une ethnographie comparée de trois villes françaises*, Thèse de doctorat en sociologie, Science Po Paris, Paris, 2017

- Brisepierre G., *Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif*, Thèse de doctorat en sociologie, université Sorbonne, Paris, 2011.
- Brisepierre G., *Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif*, Thèse de sociologie sous la direction de Dominique Desjeux, soutenue le 19 septembre 2011 à L'université Paris Descartes.
- Cartier M., Coutant I., Masclet O., Siblot Y., *La France des petits-moyens, enquête sur la banlieue pavillonnaire*, Paris, La Découverte, 319 p., 2008
- Chamboredon J.-C., Lemaire M., « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue française de sociologie*, 1970, n°11, p. 3-33
- Corbille C., Taisne, C. 1993. « Le devenir des logements pap dans les villes nouvelles », Note de synthèse, iaurif.
- Dietrich-Ragon P., « Classement, déclassement, reclassement sur le marché résidentiel », *Revue française de sociologie*, 2013, vol. 54, p. 369-400.
- Druhle M., Clément S., Mantovani J., Membrado M., 2007, « L'expérience du voisinage : propriétés générales et spécificités au cours de la vieillesse », *Cahiers internationaux de sociologie*, 123, p. 325-339.
- Gilbert P., « Devenir propriétaire en cité HLM », *Politix*, 2013, n° 101, p. 79-104.
- Gimat M., Gloor M. « La vente de logements sociaux à des particuliers. Modalités et conséquences d'une pratique encore marginale des organismes Hlm franciliens », *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, vol. juin, n° 3, 2016, p. 527-556
- Godard F., Culturello P., *Familles mobilisées. Accession à la propriété du logement et notion d'effort des ménages*, Paris, Plan Construction - Ministère de l'urbanisme et du logement, 1980
- Grafmeyer Y., « Les sociabilités liées au logement », in J.-Y. Authier (dir.), *Du domicile à la ville. Vivre en quartier ancien*, Paris, Anthropos, 2001, p. 103-131.
- Habouzit R. *La copropriété dégradée, le relogement et après ? Professionnels et habitants dans une opération de rénovation urbaine*, Thèse de doctorat en sociologie, université de Versailles Saint-Quentin en Yvelines, Guyancourt, 2017.
- Habouzit R. « Positions résidentielles, positions professionnelles et division sexuée des rôles : analyse des différences internes aux habitant-e-s dans un quartier populaire en rénovation urbaine », *SociologieS* [En ligne], 2019. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/11996>
- Haumont Antoine, Chesneau Isabelle. « La mixité sociale programmée dans les villes nouvelles. Les exemples de Cergy-Pontoise et de Marne-la-Vallée », *Les Annales de la recherche urbaine*, N°98, 2005. Les visages de la ville nouvelle. pp. 83-87. www.persee.fr/doc/ar_u_0180-930x_2005_num_98_1_2601
- Haumont N., Haumont A., Raymond H., *La copropriété*, CRU, Paris, 1971
- Hérin F., « Comment les Français voient-ils », *Economie et statistique*, 195, 1, 1987, p. 43-59.
- Institut Paris Région, *Les mutations contemporaines des syndicats de copropriété. Regards sociologiques sur le groupe professionnel*, octobre 2023
- Lambert A., *Tous propriétaires ! : L'envers du décor pavillonnaire*, Seuil, Paris, 2015.
- Lambert, A., « Des « pionniers » prisonniers : immobilité résidentielle et déclassement social des pavillonnaires en ville nouvelle », *Espaces et sociétés*, vol. 148-149, no. 1, 2012, pp. 53-72.
- Lachenaud J., *Technique et architecture*, n°301, 1974.
- Lefeuvre M.-P., *La copropriété en difficulté. Faillite d'une structure de confiance*, Les Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues, 1999.
- Lefeuvre M.-P., « Copropriété et communalisation », *Cahiers COST*, 2013, p. 47-55.

- Lelévrier C., « La "gestion urbaine de proximité", un enjeu pour l'espace public des ensembles collectifs résidentiels », in Jolé M. (dir.), *Espaces publics et cultures urbaines*, Actes du Séminaire du CIPF de Paris 2000-2001-2002, CERTU, 2003, p. 373-381
- Le Garrec S., *La démolition d'un grand ensemble en copropriété : une réponse urbaine à un problème de gestion ? Les Bosquets à Montfermeil (93)*, thèse de doctorat sous la direction de F. Drosso et C. Lelévrier, soutenue à l'Institut d'Urbanisme de Paris le 9 décembre 2010, Université Paris Est Créteil, 594 p.
- Le Garrec S., « Copropriétaires "leaders" de projets de rénovation énergétique : des "porte-parole" de la transition énergétique ? », in Beslay C., Zélem M.-C. (dir.), *Sociologie de l'énergie. Gouvernance et pratiques sociales*, Ed. CNRS, Paris, 2015, p. 125- 134.
- Le Garrec S., « La rénovation énergétique des copropriétés : la construction d'une politique publique vue d'une association de copropriétaires », in *Les sociétés contemporaines à l'épreuve des transitions énergétiques, Actes des deuxièmes journées internationales de sociologie de l'énergie*, Université François Rabelais, juin 2015, pp 75-77.
- Le Garrec S., Leroy M., *L'épreuve du neuf. Du plan au chez-soi : le long travail d'appropriation des acquéreurs d'appartements*, Les chantiers de Leroy Merlin Sources, n°52, 2023.
- Marchal H., « Rubrique - Gros plan sur les gardiens d'immeubles », *Informations sociales*, Vol. 3, n° 123, 2005, p. 80-81.
- Marchal H. et Stébé J.-M., « Les gardiens-concierges dans l'habitat social. Un rouage clef de la vie quotidienne », *Les annales de la recherche urbaine*, 2003, n° 94, pp. 53-61.
- MILLE Amandine, « La coopération des professionnels HLM à l'épreuve de la rénovation urbaine », *Métropolitiques*, 30 janvier 2020, URL : <https://metropolitiques.eu/IMG/pdf/met-mille.pdf>
- Moussaoui Isabelle, « De la société de consommation à la société de modération. Ce que les Français disent, pensent et font en matière de maîtrise de l'énergie », *Les Annales de la recherche urbaine*, n°103, 2007. La ville dans la transition énergétique. pp. 112-119. www.persee.fr/doc/ar_u_0180-930x_2007_num_103_1_2720
- Poirer C., *Familles africaines en France*, L'Harmattan/ Ciemi, Paris, 1996.
- Préteceille E., 2006, « La ségrégation sociale a-t-elle augmenté ? La métropole parisienne entre polarisation et mixité », *Sociétés contemporaines*, 62, 2, p. 69-93.
- Putnam R.D., « E Pluribus Unum: Diversity and Community in the Twenty-first Century », *Scandinavian Political Studies*, 30, 2, 2006, p. 137-174.
- Réhany N., « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *Regards sociologique*, n° 40, 2010, pp 9-26.
- Rougé L., « Les ressources de l'espace périurbain dans la reconfiguration des modes de vie à la retraite : l'exemple de l'Ouest francilien », *Norois* [En ligne], 232 | 2014. URL : <http://journals.openedition.org/bibelec.univlyon2.fr/norois/5182> (consulté le 5 avril 2024)
- Saint-Macary E., *Mixité sociale et diversité de l'habitat : l'investissement d'acteurs privés dans les opérations de rénovation urbaine*, Thèse de doctorat en urbanisme, Institut d'Urbanisme de Paris, 2011
- Sala-Pala V., « La politique du logement social est-elle raciste ? L'exemple marseillais », *Faire savoir*, 2007, vol. 6, p. 25-36.
- Thomas W. I., *The Child in America*, New York, Alfred A. Knopf, [1928], 1938, 583 p.
- Thomas W.I., *The Unadjusted Girl*, Montclair (NJ), Patterson Smith, [1923], 1969
- Tissot S., 2011, « De bons voisins. Enquête dans un quartier de la bourgeoisie progressiste », Paris, *Raisons d'agir*, 313 p.

- Veblen T., *Théorie de la classe de loisir*, Paris, Gallimard, 1979 (1ère éd. Macmillan Company, 1899)

Sources documentaires

- AORIF, « Panorama de la vente HLM en Ile-de-France, Etude sur la période 201- 2018 (avant la loi ELAN) », *Ensemble*, n°31, 2022.
- ANCOLS, *Etude de la vente à l'unité de logements des organismes de logement social. La vente de logements sociaux aux personnes physiques : état des lieux, pratiques des organismes et freins à son développement*, 1630 Conseils, octobre 2019
- Angers Loire Métropole, *Plan local d'urbanisme intercommunal. 1.2., Diagnostic*, 2017.
- Angers Loire Métropole, *Plan local d'urbanisme intercommunal. 3. Programme d'orientations et d'actions Déplacements/Habitat*, 2017.
- Angers Loire Métropole, *Devenir propriétaire. Les aides financières d'Angers Loire Métropole*, flyer, 2020.
- AURA, « Ventes HLM Angers Loire Métropole. Volet 2 : Enquête auprès de ménages acquéreurs d'un logement social. Approche qualitative mai », 2019
- AURA, « Ventes HLM Angers Loire Métropole. Volet 1 : Les ventes dans la Communauté Urbaine entre 2010 et 2016 », 2018.
- CACP, *Contrat de ville 2015/2020 Cergy-Pontoise*.
- CACP, *Le parc social par bailleur dans la CACP. Logements sociaux familiaux conventionnés. RPLS au 1^{er} janvier 2018*.
- Direction Départementale des Territoires du Val d'Oise, *Tableau de suivi des ventes HLM aux particuliers sur la CACP, mis à jour au 01/01/2020*.
- FNSCOP HLM, *Nous, Les coopératives. De l'utopie à la réalité*, 2008, 96 p.
- MARINA, « *Rapport d'activité responsable, La responsabilité sociétale de l'entreprise : s'engager pour construire demain* », 2019.
- Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire, *Commission développement de l'offre sous l'angle du développement durable, "Vente des logements sociaux : les défis à venir"*, 2018.

Pour la copropriété Wilbur Wright

- Convocation et ordre du jour des AG de 2015 à 2021
- PV des AG de 2015 à 2021
- Règlement de copropriété