



# GUIDE

Comment remettre des bâtiments  
résidentiels vacants en service en  
suivant l'approche ALT/BAU

## RÉDIGÉ PAR

**Nils Scheffler**  
[scheffler@urbanexpert.net](mailto:scheffler@urbanexpert.net)

**URBAN EXPERT**  
Integrated Urban development  
and Participation processes

## ET TOUS LES PARTENAIRES ALT/BAU :

**Ville de Chemnitz, Ville de Constanta, Ville de Riga, Ville de Rybnik, Eriges/Ville de Seraing, Turin Urban Lab, Ville Vilafranca del Penedes**

## PARTENAIRE PRINCIPAL

**Ville de Chemnitz**  
**Martin Neubert, Westsächsische Gesellschaft für Stadterneuerung mbH (WGS)**  
**Coordinateur du projet ALT/BAU Transfer Network et chef de projet chez Agentur StadtWohnen Chemnitz**  
[urbact@stadtwohnen-chemnitz.de](mailto:urbact@stadtwohnen-chemnitz.de)

 **CHEMNITZ**  
**STADT DER**  
**MODERNE**

 **AGENTUR**  
**StadtWohnen**  
**CHEMNITZ**

## Conception graphique et mise en page : Scénarios de conception stratégique

Février 2021

Le réseau de transfert URBACT ALT/BAU réunit sept villes européennes qui s'efforcent de soutenir la remise en service et la réutilisation des immeubles résidentiels et des appartements vacants au sein de leurs villes en transférant et en adaptant le modèle de bonnes pratiques de « l'Agence du logement » de Chemnitz. Pour ce faire, ils ont participé à des réunions transnationales afin d'apprendre et d'échanger des informations sur le transfert et l'adaptation des bonnes pratiques de Chemnitz ainsi que sur d'autres bonnes pratiques adoptées par les sept villes partenaires. Sur la base de cet échange, les partenaires ont développé leurs propres « agences du logement » adaptées à leurs situations locales.

**Le présent guide fournit une vue d'ensemble et des conseils aux villes et aux professionnels intéressés quant à la manière d'appliquer l'approche ALT/BAU : la mise en place et les missions d'une « Unité de remise en service des bâtiments résidentiels ALT » en vue de s'engager activement dans la remise en service de bâtiments résidentiels vacants et d'appartements à rénover dans le cadre du développement urbain.**



# EN QUOI L'APPROCHE ALT/BAU EST-ELLE UTILE POUR LA REMISE EN SERVICE DE BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS VACANTS ?

« Nous avons vu comment différentes villes transposent l'approche ALT/BAU, ce qui a stimulé notre initiative ; notamment en repensant la coopération public-privé et en ouvrant les bâtiments vacants à un usage temporaire avant de les rénover. »

- **Jordi Cuyàs Soler, coordinateur ULG Ville de Vilafranca del Penedes**

"L'approche ALT/BAU a permis à Riga de tester de nouveaux outils. Ceux-ci nous ont inspiré une vision plus claire de la façon dont l'administration de la ville peut travailler en collaboration avec les partenaires sociaux pour réaliser des actions plus cohérentes et réussies de remise en service des propriétés vacantes."

- **Mārcis Rubenis, Riga libre**

« L'application de l'approche ALT/BAU nous a permis de trouver de nouvelles solutions pour donner une seconde chance à nos bâtiments vacants. »

- **Diana Lepădatu, experte technique, Ville de Constanta**

« Pendant plusieurs années de motiver les propriétaires à rénover leurs bâtiments vacants sans grand succès. L'idée d'un

« La transposition de l'approche ALT/BAU nous a poussés à réagir à un « problème silencieux ». Elle nous a obligés à nous mettre autour de la table avec d'autres acteurs pour réfléchir aux ressources et aux solutions possibles au problème de la vacance des logements. »

- **Bénédicte Borckmans, ERIGES, Seraing**

« Grâce à l'approche ALT/BAU, nous avons également trouvé un concept pour la remise en service de bâtiments vides à Rybnik - après des années de stagnation, les choses avancent. »

- **Szymon Kielkowski, équipe de projet Ville de Rybnik**

« La transposition de l'approche ALT/BAU nous a donné l'occasion d'approfondir les méthodologies et les approches permettant d'aborder la question des bâtiments vacants et de renforcer les relations existantes avec les acteurs locaux intéressés par la régénération urbaine. »

- **Giulietta Fassino, Urban Lab de Turin**

« Un service spécifique dédié à cette problématique a été impulsée grâce à la transposition de la démarche ALT/BAU, de

sa méthode et de ses outils. Une nouvelle dynamique est en train de se mettre en place. »

– **Bénédicte Borckmans, ERIGES, Seraing**

« Nous avons réussi à attirer l'attention des citoyens de Rybnik sur le problème des bâtiments vacants. La plupart d'entre eux n'étaient pas conscients de la dépopulation et du nombre important de bâtiments et d'appartements vides dans le centre-ville. »

– **Szymon Kielkowski, équipe de projet, Ville de Rybnik**

« Grâce au transfert de l'approche ALT/BAU, l'Urban Lab de Turin a pu consolider son rôle de centre de communication pour toutes les parties prenantes, en promouvant de nouvelles initiatives et de nouveaux sujets de discussion. »

– **Giulietta Fassino, Urban Lab de Turin**

« Se concentrer notamment sur la cartographie et l'inventaire a été l'un des moments clés de notre processus de transposition de l'approche ALT/BAU, car cela a mis en évidence les avantages qu'offre la création de cartes en matière de regroupement des intérêts et des connaissances des processus urbains. »

– **Giulietta Fassino, Urban Lab de Turin**

« Notre Agence du logement basée sur l'approche ALT/BAU ouvrira bientôt ses portes afin de renseigner les habitants qui souhaitent améliorer leur logement. Grâce à ce service, nous espérons promouvoir les opportunités immobilières existantes à Seraing et inciter de nouveaux habitants à venir s'installer dans les quartiers en pleine régénération. »

– **Bénédicte Borckmans, ERIGES, Seraing**

“Grâce à l'approche ALT/BAU, nous avons retrouvé la motivation nécessaire pour passer à l'action en utilisant des outils appropriés comme des méthodes de recensement et d'analyse des bâtiments vacants ; en découvrant les méthodes d'action d'autres villes qui peuvent être transposées à Seraing et en les appliquant dans le cadre de quelques premières opérations pilotes en partenariat avec les acteurs locaux du logement ; en identifiant également les leviers publics permettant de stimuler la rénovation et l'occupation des bâtiments vacants.”

– **Valérie Depaye, directrice d'ERIGES, Seraing**

# TABLE DES MATIÈRES



## **Pourquoi s'occuper des bâtiments résidentiels vacants ? 6**

## **En quoi consiste l'approche ALT/BAU ? 10**

## **Comment mettre l'approche ALT/BAU en œuvre ? 14**

Mise en place d'une unité responsable	16
Inventaire et suivi des bâtiments vacants	21
Mobilisation et soutien des propriétaires	29
Mobilisation et soutien des acheteurs et investisseurs potentiels	35
Mise en relation et coordination des acteurs publics et privés	40
Activités de publication et de communication	45



# Pourquoi s'occuper des bâtiments résidentiels vacants ?





# Pourquoi s'occuper des bâtiments résidentiels vacants ?

- Des impacts négatifs, mais aussi des opportunités!

## DES IMPACTS NÉGATIFS

De nombreuses villes d'Europe sont confrontées au problème des bâtiments résidentiels vacants dans leur secteur. Ils ont perdu leur fonction et commencent à se détériorer, y compris dans les centres-villes ! Ces bâtiments négligés deviennent souvent un problème croissant à plusieurs niveaux, notamment :

- **Perte d'espace utilisable** due à la dégradation du bâtiment.
- Impact négatif sur les propriétés environnantes, **entraînant une baisse de la valeur des propriétés**.
- Impact négatif sur l'image du quartier, intensifiant le **cycle de ralentissement/dépeuplement et les désinvestissements** dans les quartiers touchés.
- **Risque pour la sécurité publique** dû au mauvais état du bâtiment.
- **Perte de l'identité et des valeurs du patrimoine culturel** du fait de la négligence et de la démolition de bâtiments ayant des valeurs patrimoniales.
- **Perte des structures urbaines et du paysage urbain historique** du fait de la démolition.
- **Perte de revenus** pour la ville et nécessité éventuelle d'une intervention de l'administration.



« Quand on perd un bâtiment, on perd une histoire et une partie de son identité. »

- **Martin Neubert, WGS/ Agentur StadtWohnen Chemnitz**

« Les immeubles et appartements vacants peuvent priver un quartier de son âme. Turin le sait très bien, plusieurs de ses quartiers ouvriers qui étaient si peuplés dans les années 60 et 70 luttent aujourd'hui pour survivre en raison du nombre élevé d'appartements vacants. »

- **Erica Albarello, Urban Lab de Turin**

« Si rien n'est fait, les bâtiments vacants se dégradent encore plus et deviennent une source de danger public, affectant négativement l'image urbaine et l'attractivité du quartier, diminuant également la valeur des bâtiments et ceux tout le voisinage. »

- **Diana Țenea, Directrice exécutive adjointe du service d'Urbanisme, Constanta**

« La présence d'un nombre important de bâtiments et d'appartements vides dans le centre-ville a un impact négatif sur l'image de la ville et entraîne des pertes pour la ville et ses habitants, ainsi que des pertes dans le tissu urbain. »

- **Piotr Masłowski, adjoint au maire de Rybnik**

## MAIS AUSSI DES OPPORTUNITÉS !

Cependant, les bâtiments résidentiels vacants présentent également des opportunités qui, si elles sont reconnues par les villes, peuvent être utilisées à des fins de développement urbain durable. La réhabilitation et la réutilisation des bâtiments vacants peuvent présenter plusieurs avantages écologiques, économiques, sociaux et culturels.

### Avantages écologiques

- Réutiliser et fournir des espaces sans recourir à d'autres espaces non construits.
- Préserver une structure d'habitat compacte.
- Améliorer l'efficacité énergétique du parc de logements.
- Préserver les ressources énergétiques et physiques (« énergie grise »), par opposition aux nouveaux développements.

### Avantages économiques

- Fournir des emplois locaux dans le secteur de la construction et des travaux manuels qualifiés.
- Accroître l'utilisation des infrastructures publiques.
- Fournir un espace de travail pour l'emploi local.
- Augmenter la valeur des propriétés.
- Générer des revenus pour les propriétaires grâce aux loyers, améliorant ainsi leur viabilité économique et leur capacité à entretenir le bâtiment.
- Éviter des coûts supplémentaires pour l'administration municipale.
- Orienter les fonds vers les bâtiments qui en ont le plus besoin.

### Avantages sociaux et culturels

Moderniser les espaces de construction en fonction des normes actuelles.

- Diversifier l'offre de logements en fonction des différents niveaux de revenus, notamment des logements abordables.
- Fournir des espaces à usage temporaire, culturel et communautaire.
- Sauvegarder les valeurs du patrimoine culturel ainsi que la structure urbaine et le paysage urbain historiques.
- Préserver l'identité locale.

### Avantages pour le développement du quartier

- Améliorer l'image et l'attractivité du quartier et créer des incitations à de nouveaux investissements.
- Encourager le renouvellement du quartier en créant de nouveaux espaces pour l'expérimentation et le prototypage.
- Fournir l'espace nécessaire au logement, aux activités sociales, culturelles et économiques avec une valeur ajoutée pour le quartier.
- Développer de nouvelles formes de coopération entre l'administration municipale, les citoyens, les ONG et les opérateurs économiques

« Une ville devrait se préoccuper de la remise en service des bâtiments et appartements vacants pour plusieurs raisons : fournir un logement abordable à des personnes qui n'en ont pas, réduire les émissions de CO2 en les rénovant énergiquement et améliorer l'image de la ville car les bâtiments vides créent un environnement désagréable. »

**- Jordi Cuyàs Soler, coordinateur ULG ville de Vilafranca del Penedes**

« La remise en service des propriétés vacantes du patrimoine bâti de la ville est une occasion enrichissante de répondre aux nouveaux besoins en matière de logement et aux demandes de services connexes. »

**- Giulietta Fassino, Urban Lab de Turin**

« Les bâtiments vacants sont généralement considérés comme un problème. Cependant, il est préférable de les considérer comme une ressource permettant de créer un nouvel espace ouvert pour l'expérimentation et le prototypage d'une nouvelle planification urbaine plus intégrée qui contribue à atteindre les objectifs de développement urbain, tels que la prévention de la dégradation et la préservation du patrimoine culturel, la création de nouveaux espaces sociaux ou la planification intégrée ascendante en coopération avec la société civile. Il ne s'agit là que de quelques objectifs qui peuvent être atteints en utilisant les bâtiments vacants comme une ressource. »

**- Mārcis Rubenis, Free Riga**





## ADOPTÉZ UNE APPROCHE ACTIVE ET STRATÉGIQUE !

Les opportunités compensent largement les défis de la remise en service de bâtiments résidentiels vacants si le processus de remise en service est utilisé de manière stratégique. Il est donc intéressant pour une ville de jouer un rôle actif et d'utiliser la remise en service et la réutilisation des bâtiments vacants pour son développement urbain durable. Cette approche est également conforme à la [nouvelle Charte de Leipzig](#) et au concept de la ville européenne.

## LA BONNE PRATIQUE DE L'AGENCE POUR LE LOGEMENT DE CHEMNITZ

La ville de Chemnitz a décidé de s'attaquer à son parc de logements vacants en 2006, lorsque son agence du logement : [Agentur StadtWohnen Chemnitz](#) a émergé d'un projet de recherche grâce à une coopération fructueuse entre utilisateurs et propriétaires !

En juin 2017, l'Agence du logement a été récompensée en tant que « bonne pratique URBACT » sous le titre d' « [Agence du logement pour les villes en décroissance](#). » Le programme URBACT l'a justifié comme suit :

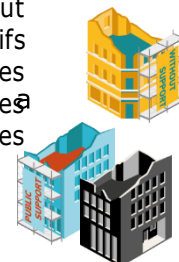
*De nombreuses villes sont confrontées au problème de la détérioration du patrimoine bâti, avec des logements vacants et des pertes fonctionnelles. L'Agence du logement, en tant que projet public mené par une société privée, offre une approche flexible et proactive permettant de mettre en relation les propriétaires, les investisseurs ou utilisateurs potentiels et les autorités publiques en vue de la réhabilitation de ces bâtiments. La mobilisation des propriétaires, le changement de propriétaire et la canalisation des subventions publiques vers les sites où elles peuvent être utilisées le plus efficacement constituent autant d'effets positifs.*

### - Panel d'évaluation pour le Prix des Bonnes Pratiques URBACT 2017

Cette Bonne Pratique représente donc non seulement une amélioration pertinente pour les villes qui souffrent de l'inoccupation des centres-villes, mais aussi un bon exemple de nouvelles formes de coopération et de structures intermédiaires entre les organes gouvernementaux, la société civile et les entreprises

qui peuvent être transposées dans divers contextes.

En bref, l'Agence du logement agit comme un centre de coordination entre les différents acteurs concernés par la remise en service des immeubles d'habitation historiques du centre-ville datant de la fin du XIXe siècle et du début du XXe siècle. Elle établit des liens proactifs entre les différentes parties prenantes publiques et privées, soutient les propriétaires intéressés par la réhabilitation et facilite les changements de propriétaire.



## Réalisations

Depuis 2012, l'Agence du logement de Chemnitz a contribué à :

- une collaboration avec plus de 95 propriétaires ou groupes de propriétaires différents
- plus de 6 000 communications individuelles avec des propriétaires, des investisseurs et d'autres parties prenantes, dont 260 visites de sites (2014-2020)
- 71 changements de propriétaire
- 43 la réhabilitation de 43 bâtiments vacants
- la rénovation (actuellement en cours) de 20 autres bâtiments, pour la plupart grâce et avec l'aide des pouvoirs publics
- plus de 50 millions d'euros d'investissements privés dans le parc immobilier de Chemnitz, soutenus et/ou initiés par 5,2 millions d'euros de subventions publiques pour la rénovation urbaine

Et les chiffres ne cessent d'augmenter.

Mais il ne s'agit pas seulement de chiffres. L'Agence du logement a contribué à réduire la spéculation en essayant d'identifier les investisseurs qui sont sérieusement intéressés par le développement opportun de l'immeuble concerné et qui ne cherchent pas une revente spéculative.

En outre, l'agence a contribué à canaliser les subventions en faveur des bâtiments vacants, là où elles peuvent être utilisées le plus efficacement. Ainsi, elle a contribué à éviter des coûts futurs non seulement pour les propriétaires de bâtiments en ruine mais aussi pour le gouvernement municipal. La réhabilitation des bâtiments vacants a également permis de remédier à l'image négative des quartiers concernés. De plus, grâce aux premiers exemples de remise en service réussie réalisés avec l'aide de l'agence, une voie prometteuse a été ouverte à d'autres investisseurs.

**Comment y sont-ils parvenus ? Découvrez la réponse dans les prochains chapitres !**

# En quoi consiste l'approche ALT/BAU ?



# En quoi consiste l'approche ALT/BAU ?

L'approche ALT/BAU a été développée sur la base des bonnes pratiques de l'Agence du logement de Chemnitz, qui a reçu le titre de « [Ville de bonnes pratiques URBACT](#) » en 2017.

ALT/BAU est l'acronyme de « **AL**ternative **B**uilding **A**ctivation **U**nit. »

L'Agence du logement de Chemnitz est le modèle de l'approche ALT/BAU. Pour de plus amples informations sur l'agence, consultez [l'étude de transférabilité](#) ou la [compilation des bonnes pratiques ALT/BAU](#).

## ÉTABLIR UNE « UNITÉ » POUR LA REMISE EN SERVICE

L'approche ALT/BAU consiste à s'engager activement dans la remise en service de bâtiments résidentiels vacants et d'appartements ayant besoin d'être rénovés et modernisés. Pour ce faire, il faut créer une « unité » qui en assume la responsabilité en fournissant des services de conseil gratuits.



## PRINCIPALES TÂCHES DE L'UNITÉ

Les principales tâches de l'unité sont les suivantes :



Inventaire et suivi des bâtiments vacants



Mobilisation et soutien des propriétaires



Mobilisation et soutien des acheteurs et investisseurs potentiels



Mise en relation et coordination des acteurs publics et privés



Publication et communication visant à convaincre les « investisseurs » et les utilisateurs



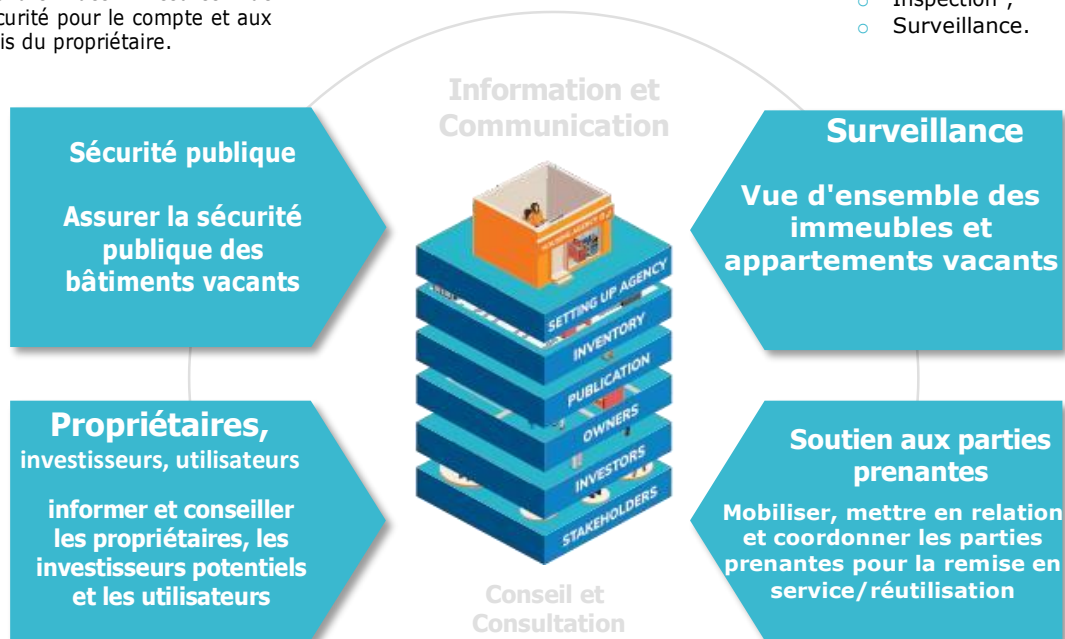
## FONCTIONS IMPORTANTES DE « L'UNITÉ »

Via ces tâches, l'unité remplit des fonctions importantes pour la remise en service des bâtiments résidentiels vacants, notamment :

- Agir en tant que collecteur et distributeur central d'informations et point de contact central sur les bâtiments résidentiels vacants nécessitant une réhabilitation.
- Recueillir de manière proactive toutes les informations pertinentes relatives aux bâtiments résidentiels vacants qui ont besoin d'être réhabilités afin de comprendre au mieux la situation actuelle et le potentiel du bâtiment ainsi que l'intérêt du propriétaire.
- Contacter de manière proactive les propriétaires de bâtiments vacants ainsi que les investisseurs et utilisateurs potentiels pour leur fournir des services de conseil gratuits afin de les guider dans le cadre du processus d'achat, de réhabilitation et de réutilisation du bâtiment vacant.
- Mettre les propriétaires, les utilisateurs potentiels, les investisseurs et les autorités locales en contact afin de faciliter la vente et/ou la réhabilitation d'un bâtiment vacant.

- Contacter le propriétaire pour qu'il prenne des mesures;
- Information des institutions responsables en vue de prendre des mesures ou de contacter le propriétaire;
- Prendre des mesures de sécurité pour le compte et aux frais du propriétaire.

## HUB



- Inventaire ;
- Inspection ;
- Surveillance.

- Contacter, mobiliser et soutenir les propriétaires ;
- Identifier, contacter et soutenir les utilisateurs, acheteurs et investisseurs potentiels ;
- Informer/communiquer sur les possibilités d'investissement et de financement (subventions et prêts locaux et européens) ;
- Informer/communiquer sur les différentes solutions de rénovation et les bons exemples ;
- Présenter des exemples de remise en service/rénovation;
- Mettre en œuvre des projets pilotes pour présenter des exemples;
- Orienter les utilisateurs et investisseurs potentiels du début à la fin du processus de remise en service/réhabilitation (quels types de services sont utiles ?).
- Mobiliser les acteurs publics et privés afin de consulter/soutenir les propriétaires ;
- Mobiliser les propriétaires/acteurs qui bénéficient d'un soutien afin qu'ils agissent en tant que conseillers volontaires auprès des autres ;
- Mettre en relation et coordonner les parties prenantes/les services publics concernés ; assurer une coopération à long terme entre eux;
- Assurer une coopération à long terme avec les propriétaires.

## UTILISER L'UNITÉ POUR SOUTENIR ACTIVEMENT LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT URBAIN

Pour que l'unité soit aussi précieuse que possible pour la ville, il convient de l'utiliser de manière ciblée pour atteindre les objectifs de développement urbain de la ville et d'y associer ses missions.

Comment pouvons-nous mettre l'approche ALT/BAU en œuvre? Quelles sont les principales missions ?

Découvrez les réponses et les lignes directrices au chapitre suivant !



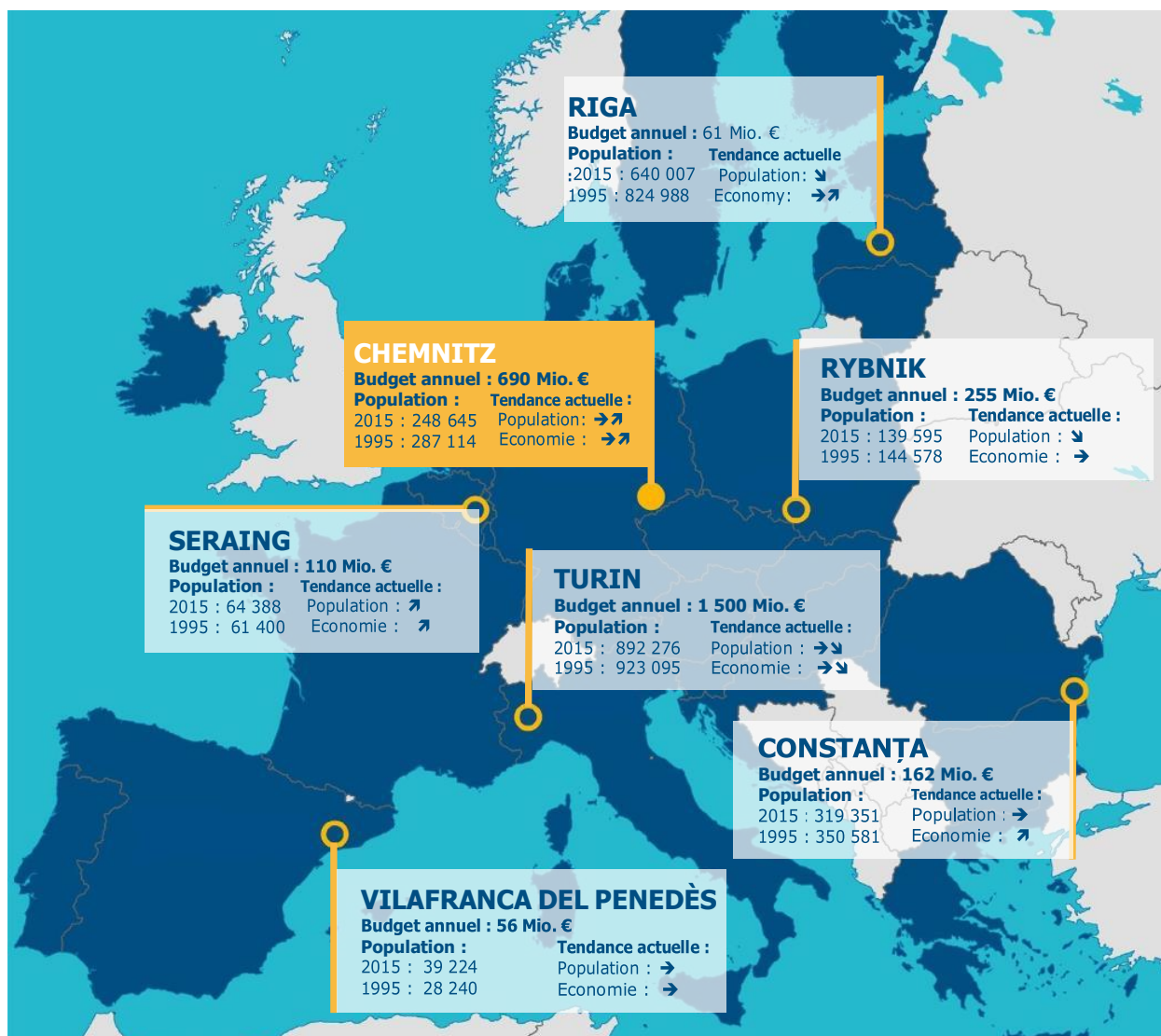


# Comment mettre l'approche ALT/BAU en œuvre ?



# Comment mettre l'approche ALT/BAU en œuvre ?

Entre 2019-2020, six villes européennes de 40 000 à 900 000 habitants, avec des populations croissantes ou décroissantes, ont uni leurs forces. N'ayant pas ou peu d'expérience de l'approche ALT/BAU, elles ont étudié, adapté et transposé la bonne pratique de Chemnitz, l'Agence du logement. Les chapitres suivants expliquent comment les tâches clés de l'approche ALT/BAU peuvent être appliquées aux villes de toute l'Europe, en fournissant des modèles, des listes de contrôle et des recommandations basés sur leurs expériences.





**Mise en place d'une  
unité responsable**



# Mise en place d'une unité responsable

## OBJECTIF

Plusieurs raisons expliquent que des bâtiments restent vacants et se dégradent. La plupart du temps, les propriétaires ont « oublié » leur bâtiment, manquent de moyens financiers ou sont dépassés par la tâche que représente la réhabilitation.

Des structures de mobilisation et de soutien sont donc essentielles pour que ces propriétaires s'intéressent à nouveau à leur bâtiment et participent activement à sa rénovation et à sa réutilisation.

Ainsi, l'objectif de l'approche ALT/BAU consiste à **établir une unité qui :**

- soutient de manière proactive la remise en service des bâtiments résidentiels vacants et des appartements qui nécessitent une remise en état et une modernisation et
- fait office de point de contact et d'accès principal (guichet unique) pour les différents acteurs impliqués dans la remise en service des immeubles et appartements vacants, notamment les propriétaires.

L'expérience de la ville de Chemnitz a montré qu'en créant une telle unité, la remise en service des bâtiments vacants peut être considérablement accélérée et ne pas être laissée au hasard.

Grâce à une telle unité, la remise en service des bâtiments vacants peut également être mieux orientée vers les objectifs de développement urbain de la ville.

## MISSION ET RECOMMANDATIONS

1. Définir la mission, les tâches et les ressources nécessaires.
2. Trouvez un modèle organisationnel approprié.
3. Installer ou tester l'unité au préalable.

## PRINCIPALES MISSIONS DE ...

### Agence du logement de Chemnitz

- 1 🏠 Identification and monitoring of buildings
- 2 📄 Data collection
- 3 📞 Owner contact
- 4 📰 Online publication
- 5 🔍 Visit of building with interested people
- 6 🗨️ Connecting owners and potential buyers
- 7 ⚙️ Liaison of stakeholders

### Agence du logement de Seraing

#### Phase 1

- Assistance et conseil aux propriétaires dans le cadre de toutes les démarches administratives nécessaires à la vente, la location, la rénovation et l'entretien de leur immeuble : Permis de construire, gestion locative, solutions financières, réglementations et procédures
- Réception et diffusion d'informations
- Documentation et accompagnement des démarches
- Mise en relation avec les partenaires actifs dans le domaine du logement pour orienter les propriétaires vers les interlocuteurs appropriés et répondre à leurs questions

#### Phase 2

Étendre les services à toute personne ayant besoin d'informations liées au logement : propriétaires, locataires, acheteurs, vendeurs, investisseurs, etc.

## Définir les missions et les tâches

Les missions et les tâches de l'unité peuvent varier en fonction de la situation locale et des tâches qui sont déjà assurées par une autre organisation (évités les doublons - privilégiez la coopération !). À la lumière de l'expérience de l'Agence du logement de Chemnitz, il est recommandé de s'atteler aux tâches décrites dans le présent guide. Mais veillez à ce que ces tâches soient basées sur les besoins réels de remise en service des immeubles et appartements vacants et qu'elles y répondent !

Pour ce faire, discutez et définissez les missions et les tâches de votre Unité de remise en service des bâtiments en coopération avec les parties prenantes concernées (c'est-à-dire les décideurs, les services municipaux, les groupes cibles de l'unité, les experts). Si une institution ou des structures similaires existent déjà, développez-les au lieu de « réinventer la roue » ou de construire des structures parallèles. Si possible, observez les bons exemples des autres villes et échangez avec les responsables. Si vous confiez l'unité à une société privée ou à une ONG, demandez aux soumissionnaires, dans le cadre de l'offre, d'esquisser un bref concept sur la manière dont ils s'acquitteraient des fonctions de l'unité et sur les tâches qu'ils considèrent pertinentes dans le cadre de l'offre.

Le personnel et les ressources financières nécessaires à l'unité peuvent varier considérablement en fonction des tâches définies et des structures existantes. À Chemnitz, une équipe de deux personnes travaillant ensemble deux jours par semaine est chargée de l'Agence du logement de Chemnitz. La ville de Vilafranca dispose d'une personne qui travaille un jour par semaine. La ville de Rybnik a débuté avec une personne travaillant 16 heures par semaine. La ville de Seraing prévoit de commencer avec une personne qui travaillera 2 à 3 jours par semaine, puis de passer à un poste à temps plein partagé par différents spécialistes.

Outre les ressources en personnel, un espace de travail supplémentaire pourrait être nécessaire. Pour les services de l'unité destinés aux propriétaires voir [p.32](#), pour les investisseurs, voir [p.39](#).

## Définir le modèle organisationnel

Les partenaires d'ALT/BAU expérimentent trois modèles organisationnels de base dans le cadre de leur Unité de remise en service des bâtiments :

- une Unité au sein de l'administration de la ville
- une Société privée/sociale gouvernementale
- une Société privée/sociale mandatée/une ONG

Chaque modèle présente des avantages et des inconvénients (voir tableau à la fin du chapitre). Il est recommandé de vérifier le modèle qui correspond le mieux à votre situation locale et d'en discuter, notamment en ce qui concerne la crédibilité et l'acceptation par les groupes cibles (décideurs et, notamment, propriétaires et investisseurs).

Une fois que vous avez choisi le modèle d'organisation, réfléchissez à ce qu'il convient de faire en cas d'inconvénients liés à votre choix : par exemple, si vous optez pour une unité au sein de l'administration de la ville, mais que la confiance dans les institutions publiques fait défaut, réfléchissez à ce que vous pouvez faire pour établir la confiance nécessaire dans l'unité.

En règle générale, il est essentiel que le modèle organisationnel favorise l'acceptation en reflétant la crédibilité, le professionnalisme, la créativité, l'efficacité et les avantages pour le public. À cette fin, l'unité doit être dotée de ressources financières et humaines suffisantes et qualifiées, ainsi que d'un personnel réellement intéressé par sa mission.



## Entrez en scène

Au cours du processus de développement de l'unité, assurez-vous de la participation des décideurs (politiciens, chefs de service) dès le début. Car vous aurez certainement besoin d'une approbation publique pour cette unité, car des ressources financières seront impliquées. C'est également pour cette raison qu'il est important que l'unité et ses fonctions soient alignées sur les objectifs de développement urbain de la ville et qu'elles soient utilisées en vue de promouvoir et soutenir ces objectifs.

Si le thème de la remise en service des bâtiments vacants est une thématique nouvelle dans la ville et qu'il y a peu ou pas d'expérience, il est recommandé d'avoir une phase de test de l'unité et de ses tâches, c'est-à-dire de définir une petite zone ou d'identifier 5 à 10 bâtiments vacants auxquels l'unité se consacrera. Grâce à l'expérience du pilote, vous pouvez « affiner » l'unité et ses tâches avant d'entrer officiellement « en scène » pour vous assurer que tout fonctionne comme prévu. D'une manière générale, n'hésitez pas à adapter l'unité et ses fonctions au fil du temps, en fonction de l'expérience, des besoins et de l'évolution des conditions générales.



## Emplacement

Certains partenaires ont décidé d'implanter physiquement l'unité dans l'une des zones de concentration des bâtiments vacants, à l'écart de la mairie/de l'administration municipale. Afin d'être plus proche de la « scène de crime », d'être plus visible et de permettre aux groupes cibles d'accéder facilement à l'unité. Cela est notamment important lorsqu'il existe un manque de confiance dans les institutions publiques et que les personnes hésitent à contacter les institutions publiques. À Seraing, par exemple, l'Agence du logement sera installée au rez-de-chaussée commercial d'un bâtiment public rénové sur la place principale.

## EXEMPLES DE VILLE

La ville de **Vilafranca** a déjà créé son « [Agence du logement municipale](#) ». De même, en janvier 2021 la ville de Rybnik a créé une société de logements sociaux détenue à 100 % par la ville. Elle sera chargée de fournir de nouveaux logements sociaux et de remettre en service les immeubles et appartements privés inoccupés au sein de la ville.

Actuellement, les autres partenaires de l'ALT/BAU sont en train de mettre leurs unités en place. Cependant, ils ont de l'expérience en matière d'institutions de logement :

- **Seraing** emploie la société autonome ERIGES, contrôlée par la municipalité, et l'agence immobilière sociale - AIS (<https://conciergerieasbl.be/>)
- **Riga** dispose d'une Commission municipale d'inspection des bâtiments dégradés et
- **Chemnitz** a confié son Agence du logement à la société privée WGS.



# MODÈLES ORGANISATIONNELS DE L'UNITÉ – AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

	Avantages potentiels	Inconvénients potentiels
<b>Unité au sein de l'administration de la ville</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus grande proximité avec les institutions publiques et les structures décisionnelles</li> <li>Meilleure contrôlabilité</li> <li>Meilleur accès aux informations nécessaires et diminution des problèmes liés à la sécurité des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les propriétaires se méfient/ne font pas confiance aux institutions municipales</li> <li>Les propriétaires sont peu enclins à parler aux fonctionnaires municipaux</li> <li>Les propriétaires comprennent moins bien le « langage officiel »</li> <li>Les bons interlocuteurs sont plus difficiles à trouver dans les grandes structures</li> <li>Risque de perdre toute forme de créativité et d'approche proactive en raison des procédures administratives et de l'éthique du travail</li> </ul>
<b>Société privée/sociale gouvernementale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité de former et/ou d'embaucher plus facilement du personnel qualifié</li> <li>Peut être autorisée à faire des bénéfices</li> <li>Moins de contraintes que l'administration publique en matière de culture et de structures de travail</li> <li>Possibilité d'un meilleur contrôle qu'avec une société privée mandatée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les propriétaires peuvent se méfier ou ne pas faire confiance aux institutions municipales</li> <li>La fermeture d'une société détenue par l'État peut être compliquée si elle ne fonctionne pas comme prévu</li> </ul>
<b>Société privée/sociale mandatée/ONG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les propriétaires font plus confiance aux institutions privées qu'aux institutions publiques</li> <li>Si la société ne répond pas aux attentes, vous pouvez en engager une autre</li> <li>Au moment de l'embauche, la société doit déjà avoir démontré qu'elle dispose d'un personnel adéquat</li> <li>Les partenaires externes apportent un savoir-faire supplémentaire non disponible au sein des administrations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des rumeurs sur les raisons de l'embauche de cette société</li> <li>Il se peut qu'aucune société ne convienne dans la région</li> <li>Problèmes de sécurité des données</li> <li>Contrôle moins direct du personnel et des structures de travail</li> </ul>





# Inventaire et suivi des bâtiments vacants



# Inventaire et suivi des bâtiments vacants

## OBJECTIF

Nombre de municipalités savent à quel moment les bâtiments vacants deviennent un problème, mais généralement elles n'en sont pas conscientes avant que ces problèmes ne deviennent graves. Souvent, les informations pertinentes permettant de prendre des mesures ciblées et efficaces font défaut ; par exemple, les villes ne savent pas exactement où se trouvent les bâtiments vacants. Elles ne savent pas pourquoi les propriétaires ne les remettent pas en service. Ces informations doivent être identifiées en vue d'une action efficace et efficiente.

Ainsi, l'objectif de l'approche ALT/BAU est de mettre en place **un système d'inventaire et de suivi**.

L'inventaire et le suivi des bâtiments vacants et des appartements à rénover visent à :

1. Obtenir une vue d'ensemble de la vacance et de la dégradation afin de pouvoir :
  - d'identifier les zones cibles qui sont particulièrement touchées et sur lesquelles il convient d'agir ;
  - d'identifier les bâtiments prioritaires et leur état afin d'agir (liste prioritaire).
2. Comprendre les raisons de la vacance du bâtiment concerné afin de pouvoir aider le propriétaire à remettre en service le bâtiment de manière plus ciblée.

Ainsi, le système d'inventaire et de suivi ne se limite pas à l'inventaire et au suivi technique. Il vous fournit une vue d'ensemble et une bonne compréhension des logements vacants et de leur état de dégradation afin de vous indiquer où et comment agir ! Cela est particulièrement important si le nombre d'immeubles ou d'appartements vacants est supérieur au nombre de logements vous pouvez occuper immédiatement et que vous devez cibler le travail de l'unité.

L'expérience de l'Agence du logement de Chemnitz a montré que l'inventaire et le suivi permettent de créer un terrain d'entente entre la municipalité et l'Agence du logement afin de décider où canaliser leurs efforts de manière stratégique et efficace.

## MISSION ET RECOMMANDATIONS

1. Décidez de la (des) méthode(s) à utiliser pour l'inventaire et le suivi des bâtiments vacants et testez-les.
2. Définissez vos domaines d'intervention et les bâtiments sur lesquels vous devez agir en priorité.
3. Définissez les données dont vous avez (vraiment) besoin.
4. Développez une base de données numérique (si elle n'existe pas déjà) dans laquelle les données seront stockées, mises à jour puis mises à la disposition des parties prenantes concernées.

### Décider de la ou des méthodes d'inventaire et de suivi de la vacance.

Afin de pouvoir remettre les bâtiments vacants qui nécessitent une réhabilitation en service et de définir ceux qui seront pris en charge par l'unité, vous devez savoir où et dans quel état ils se trouvent.

Donc, tout d'abord, définissez ce que vous (et les autres parties prenantes) entendez par « bâtiment vacant » et la manière dont vous définissez « l'état actuel » d'un bâtiment. Alignez vos critères pour l'inventaire et le suivi sur votre définition.



## Catégories pour l'état actuel des bâtiments

Seraing utilise quatre catégories basées sur l'état extérieur de la façade, du toit, des fenêtres et de la porte d'un bâtiment (bon, moyen, mauvais) :

- A: État de ruine/danger pour la sécurité publique ;
- B: Besoin de gros travaux de rénovation ;
- C: Besoin d'entretien ;
- D: Bon état.

Diverses méthodes permettent de réaliser l'inventaire et le suivi : analyse des données existantes dans l'administration municipale, analyse des journaux et d'internet, visites sur place et comptage des biens vacants, cartographie ou enquête communautaire et entretiens avec les propriétaires, les gestionnaires immobiliers et les locataires. Consultez le tableau à la fin du chapitre pour plus d'informations sur ces méthodes. Pour des exemples pratiques, consultez les exemples de villes à la fin du chapitre.

Lorsque vous décidez de la méthode à appliquer, il est important de vérifier quelle(s) méthode(s) est (sont) la (les) plus adaptée(s) et la (les) plus pratique(s) pour votre situation locale et peut (peuvent) être mise(s) en œuvre avec les ressources disponibles. Certains partenaires ALT/BAU ont eu une bonne expérience en engageant des étudiants chargés de dresser l'inventaire des bâtiments vacants, en leur fournissant un formulaire d'inventaire numérique qui stocke les données directement dans la base de données urbaine numérique. À Riga et Rybnik, la méthode de « cartographie communautaire » via un site internet public a également été appliquée. Pour d'autres exemples de villes, voir ci-dessous.

D'autres services municipaux (par exemple, les services de la propriété, des impôts/des finances, du développement urbain/de la planification, du logement, des statistiques) pourraient être intéressés par les résultats de l'inventaire et du suivi des immeubles et appartements vacants, ils pourraient déjà appliquer des méthodes similaires, telles que décrites dans le tableau ci-dessous. Par conséquent, sur la base des expériences des partenaires ALT/BAU, il est important de communiquer avec d'autres services de la ville pour savoir s'ils ont déjà recueilli des données pertinentes pour votre unité. Si c'est le cas, essayez de vous procurer les données dont vous avez besoin pour l'inventaire et le suivi des bâtiments vacants auprès d'eux et évitez les doubles emplois. Vous pourriez même obtenir des informations supplémentaires utiles pour l'inventaire et le suivi des bâtiments vacants.

! **L'une des leçons importantes** apprises par les partenaires d'ALT/BAU est qu'un inventaire des immeubles et appartements vacants n'est jamais complet et totalement exact et qu'une base de données parfaite n'est pas nécessaire pour que l'unité fonctionne efficacement. L'inventaire doit « seulement » vous fournir une vue d'ensemble fiable de la situation de vacance qui vous permet de définir des zones d'intérêt et, sur cette base, de définir les bâtiments sur lesquels l'unité doit agir en priorité. En outre, une base de connaissances actualisée facilite toujours un échange éclairé avec les propriétaires, les investisseurs et les autres parties prenantes

### Testez votre/vos méthode(s).

Avant d'appliquer les méthodes à l'ensemble de la ville ou à plusieurs zones cibles, il est préférable de les tester sur une zone de référence. L'expérience acquise peut être employée pour améliorer les méthodes et leur application.

### Définissez les zones cibles et les bâtiments sur lesquels il faut agir en priorité.

Les ressources en temps et en personnel de l'unité seront limitées, de sorte que la remise en service de tous les bâtiments vacants de la ville ne peut généralement pas se faire de manière simultanée. Afin d'utiliser les ressources de manière efficace et dans la perspective des objectifs de développement urbain et des besoins de remise en service des bâtiments vacants individuels, l'approche des villes ALT/BAU prévoit de concentrer le travail de l'unité sur des zones cibles et/ou des bâtiments prioritaires.

Pour les identifier et les déterminer, les critères suivants peuvent être utilisés :



## CRITÈRES PERMETTANT DE DÉFINIR LES ZONES CIBLES

- les zones présentant une quantité ou un taux élevé de bâtiments et d'appartements vacants
- les zones d'intérêt public (par exemple, le centre-ville, les quartiers défavorisés, les zones de concentration dans les concepts de développement urbain)

## CRITÈRES PERMETTANT DE DÉFINIR LES BÂTIMENTS PRIORITAIRES

- état structurel/degré du besoin de réhabilitation
- importance de la ville ou du quartier
- âge et valeur patrimoniale
- typologie et taille du bâtiment
- Localisation
- durée de l'inoccupation
- intérêt de l'investisseur privé/du propriétaire
- possibilités de développement

Pour des exemples d'indicateurs pouvant être utilisés pour les critères, consultez l'étude [GIS ALT/BAU, annexe II.](#)

Il est également recommandé de suivre le travail et les réalisations de l'unité. D'une part, si le travail est réussi, les informations peuvent être utilisées pour convaincre les décideurs de continuer à soutenir l'unité en se basant sur des faits. D'autre part, les informations peuvent être utilisées pour identifier le besoin d'adaptation et de changement de l'unité et de ses tâches afin d'améliorer ses performances.

**! En accomplissant toutes ces tâches, vous serez la personne la mieux informée de la ville en ce qui concerne les bâtiments vacants et les appartements à rénover !**

### Déterminez les données dont vous avez (vraiment) besoin.

Dans un premier temps, il est important de se demander quelles informations sont nécessaires (Que dois-je savoir ?)

et où ou comment obtenir ces données. Évitez un cimetière de données qui ne vous fera perdre votre temps ! À cette fin, essayez de répondre aux questions suivantes :

- Quelles informations sont nécessaires pour pouvoir remplir les missions de l'unité ?
- Que dois-je savoir sur les bâtiments vacants pour favoriser leur remise en service ?
- Comment ou à partir de quelles sources puis-je obtenir les informations/données ?

Impliquez d'autres parties prenantes qui pourraient également bénéficier de ces informations pour répondre à ces questions.

Pour un aperçu plus substantiel et des exemples des données que les partenaires de l'ALT/BAU recueillent et à partir de quelles sources, consultez l'étude [GIS ALT/BAU, annexe I.](#) Pour les méthodes d'inventaire et de suivi, consultez le tableau ci-dessous.

De nombreuses informations sont disponibles auprès de sources publiques, lors de visites sur place ou auprès des services municipaux (propriété, impôts/finance, développement urbain/planification, logement, service des statistiques, etc.) Par conséquent, demandez aux services de vous indiquer les informations dont ils disposent et demandez-leur de les partager. Certaines informations peuvent être obtenues uniquement par l'intermédiaire des propriétaires (voir p.33 « Questionnaires ») ou moyennant des frais importants.

Afin d'utiliser efficacement les ressources disponibles, réfléchissez dès le départ aux informations dont vous avez réellement besoin pour tous les bâtiments vacants. Des informations supplémentaires peuvent être obtenues pour des bâtiments individuels au cours du travail de l'unité, par exemple en contactant les propriétaires. Au fil du temps, vérifiez quelles sont les informations dont vous avez réellement besoin pour assurer la réussite de la mission de l'unité et quelles sont les autres informations dont vous pourriez avoir besoin. Adaptez votre base de données en conséquence.

**! Gardez le RGPD à l'esprit pour un traitement raisonné des données à caractère personnel.**



## Développer une base de données afin de stocker les données, les mettre à jour et les rendre accessibles.

Afin de pouvoir exploiter et utiliser les données, les partenaires ALT/BAU ont expérimenté l'enregistrement et le stockage numérique des données dans une base de données.

### ÉVENTUELLES DONNÉES PERTINENTES

#### Informations concernant le bâtiment

- Parcelle : nombre, taille, valeur du terrain
- Bâtiment : taille, nombre d'appartements/unités commerciales
- Typologie du bâtiment, année de construction
- État technique et besoins de réhabilitation (extérieur / intérieur)
- Statut de monument / informations historiques
- Plans d'étage et photos
- Informations administratives, par exemple, taxe foncière payée, procédures légales en cours, autres informations départementales
- Restrictions, par exemple, dettes, contrats privés (figurant ou non dans le registre foncier)

#### Informations concernant le propriétaire

- Coordonnées de contact
- Point de vue du propriétaire, prix demandé
- Raisons de la vacance

#### Informations concernant l'immobilier et le quartier

- Loyers, prix de vente et de construction escomptés
- Contexte/emplacement, c'est-à-dire bâtiments voisins, nature du quartier/des rues, objectifs de développement urbain
- Localisation dans une zone de développement

## Développez une base de données intégrée !

Vérifiez s'il existe déjà une base de données qui peut être utilisée et enrichie grâce à l'utilisation de l'unité. Vous éviterez ainsi la duplication du travail et des structures et vous pourrez accéder aux données existantes ! L'existence d'une base de données commune facilite également l'échange et l'harmonisation des données.

## Visualisez les données !

Utilisez une base de données qui vous aide à visualiser les informations. Selon l'expérience des partenaires de l'ALT/BAU, la visualisation est particulièrement importante pour le bon fonctionnement de l'unité et pour obtenir le soutien d'autres parties prenantes telles que les décideurs. Les visualisations par le biais de cartes (c'est-à-dire en utilisant des applications SIG, [Google Maps](#), [Maps.me](#)) sont notamment très efficaces pour comprendre, présenter, sensibiliser et avoir une base partagée pour les politiques et les actions.

À cet égard, organisez une réunion avec les parties prenantes qui pourraient être intéressées par une telle base de données. Discutez et coordonnez la forme et la mise en place d'une base de données qui permette l'échange d'informations, un traitement commun de la base, la visualisation des informations et discutez des éventuelles restrictions (par exemple, qui a accès à quelles données).

Les outils préférés des partenaires ALT/BAU pour la base de données sont les applications SIG telles que [ArcGIS](#) ou [QGis](#). Ces systèmes permettent également de géolocaliser facilement les bâtiments vacants sur une carte et de les sélectionner selon des critères prédéfinis. Si les ressources techniques et financières manquent, une base de données basée sur Excel qui peut être reliée à des outils cartographiques peut également convenir.

! Pour de plus amples informations sur les domaines d'application du SIG pour l'inventaire et le suivi des bâtiments vacants et sur la manière de l'utiliser pour identifier les bâtiments vacants, identifier les zones cibles, définir les bâtiments prioritaires et mettre en œuvre un marketing ciblé des bâtiments, consultez l'étude [GIS ALT/BAU](#).

Si vous vous rendez sur le terrain pour recueillir des données, celles-ci seront immédiatement enregistrées sous forme numérique afin d'éviter la transcription fastidieuse d'enregistrements manuscrits dans la base de données. À cet effet, des applications telles que [INPUT](#), [Collector](#) ou [ArcGis Collector](#) permettent de synchroniser directement les données avec la base de données SIG via des smartphones ou des tablettes. Pour de plus amples informations, cliquez sur ce [lien](#).



## Élaborez un plan pour mettre les données à jour à intervalles réguliers !

L'un des principaux défis des bases de données est de maintenir les données à jour. Cet aspect doit être pris en compte dès le début de la construction de la base de données d'inventaire et de suivi.

Mettez en place des procédures et des automatismes : qui actualise les données, selon une périodicité donnée et en utilisant divers outils/méthodes (par exemple, visites périodiques des sites et corrélation des données des sociétés de services publics locales avec les données du recensement municipal). Il est préférable que le service qui recueille ou modifie les données les mette immédiatement à jour dans la base de données. Il est utile qu'un rappel (annuel) soit envoyé par une institution responsable. Vous pouvez également fournir un modèle pour le transfert des données et permettre à l'institution responsable d'insérer les données dans la base de données.



## EXEMPLES DE VILLE

Les partenaires ALT/BAU ont utilisé différents systèmes et méthodes de suivi, que vous pouvez retrouver dans la [compilation des bonnes pratiques ALT/BAU](#).

**Vilafranca** corrèle les données du registre municipal des habitants avec celles de la société de distribution d'eau pour détecter et surveiller les appartements inoccupés. Les résultats sont vérifiés au moyen d'inspections sur place.

**Constanta** utilise son système d'information géographique (base de données d'urbanisme ArcGIS) avec le soutien du service de police local pour inventorier et surveiller les bâtiments (vacants) dans son centre historique. La base de données SIG est également utilisée pour communiquer avec les propriétaires via des questionnaires SIG ([RO](#)) ([EN](#)) afin de recevoir des informations supplémentaires sur le bâtiment et les besoins et intérêts des propriétaires. La [base de données urbaine](#) du SIG est accessible au public via une application en ligne.

**Riga** utilise le site internet [grausti.riga.lv](http://grausti.riga.lv) pour permettre aux citoyens de cartographier les bâtiments vacants et dégradés et de voter pour choisir ceux pour lesquels la ville doit agir de toute urgence. D'autres informations sont recueillies auprès d'autres services de la ville et les informations sont stockées dans le SIG.

**Seraing** a établi un ordre de priorité systématique des rues d'intervention, en cartographiant les bâtiments vacants grâce à des visites sur site menées avec le concours d'étudiants et en classant les bâtiments en fonction de leur état technique afin de déduire les besoins d'intervention. Ainsi, 350 bâtiments vacants ont été inventoriés et des informations supplémentaires ont été recueillies par d'autres services de la ville.

Voici d'autres exemples intéressants dans le domaine de « l'Inventaire et du suivi » du réseau ALT/BAU :

**Chemnitz** utilise des fiches de profil des « zones cibles » et des « bâtiments ». Elle a développé une base de données de bâtiments et une liste de résultats et utilise des questionnaires destinés aux propriétaires. Chemnitz effectue des visites sur site dans ses domaines d'intérêt et recueille des informations auprès de sources externes. Pour de plus amples informations, cliquez [ici](#). En outre, Chemnitz se concentre sur une seule typologie de bâtiment spécifique : les bâtiments historiques.

**Turin** a demandé au 'Future Urban Legacy Lab' du Politecnico di Torino de recueillir des données et de cartographier les propriétés municipales vacantes à Turin, ainsi que de décrire et de définir leur transformation potentielle.

# MÉTHODES D'INVENTAIRE ET DE SUIVI DES BÂTIMENTS VACANTS



Outil	Explication	Conseil
<b>Cartographie communautaire</b>	<p>La cartographie communautaire consiste à impliquer les citoyens en les invitant à identifier les bâtiments et appartements vacants.</p> <p>Les citoyens peuvent signaler les bâtiments inoccupés via un site internet ou une application pour smartphone et télécharger des informations et des images.</p> <p>Les sites internet de cartographie communautaire peuvent également être utilisés pour sensibiliser les citoyens à la question des biens vacants et délabrés, pour en faire la publicité, pour organiser des ventes ou pour promouvoir des actions et des communications sur la réutilisation des biens vacants.</p>	<p>Si la ville dispose d'un système d'information géographique (SIG), les données saisies par les citoyens doivent - après vérification - être transférées dans le SIG.</p> <p>Si un site internet de cartographie communautaire est utilisé pour afficher les bâtiments vacants, invitez les propriétaires et les gestionnaires immobiliers à y inscrire également leurs biens vacants.</p> <p>Informez les personnes des raisons pour lesquelles vous voulez assurer le suivi des bâtiments vacants et indiquez-leur ce que vous ferez des informations reçues.</p> <p>Faites connaître l'outil, par exemple par le biais d'un concours : la personne qui déclare le plus de bâtiments vacants vérifiés gagne ...</p> <p>Vérifiez les entrées et soyez transparent sur la façon dont vous traitez les informations !</p>
<b>Analyse des données</b>	<p>Les données existantes sont analysées, ce qui permet de déterminer si un bâtiment ou un appartement est inoccupé.</p> <p>Les données du bureau d'enregistrement des résidents, des services fiscaux et des sociétés de services publics locales (compagnies d'eau et d'électricité) peuvent être utilisées et croisées pour vérifier si un bâtiment/appartement n'est pas utilisé.</p>	<p>L'analyse des données permet d'économiser des ressources, mais il peut s'avérer difficile de recevoir des données provenant de sociétés, notamment si elles sont privées. La protection des données et les intérêts des services publics peuvent entraver le partage des données.</p> <p>Les déclarations de confidentialité qui indiquent la finalité des données et le moment où elles seront supprimées peuvent être utiles pour recueillir les informations.</p>
<b>Visites sur place et comptage des biens vacants</b>	<p>Les visites sur place permettent de vérifier visuellement si un bâtiment est vacant. Certains indices peuvent indiquer qu'un bâtiment est vacant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des fenêtres vides (pas de plantes, de rideaux)</li> <li>• des boîtes aux lettres vides ou pleines de publicités</li> <li>• des poubelles vides</li> <li>• aucun nom sur la sonnette de la porte (on peut même envisager de sonner)</li> </ul>	<p>Pour les visites de sites à l'échelle d'une ville, les ressources sont généralement insuffisantes. Cette méthode doit donc être limitée à des zones d'intérêt préalablement définies.</p> <p>Afin de réduire le temps nécessaire au traitement des données, il est possible d'utiliser, au cours de la visite du site, des applications pour smartphone qui téléchargent les informations et les photos directement dans la base de données du bâtiment. Grâce aux applications « Collector » et maps.me (<a href="https://maps.me">https://maps.me</a>), par exemple, les données peuvent être automatiquement stockées dans le SIG.</p> <p>Les visites sur site doivent être répétées régulièrement pour mettre les informations à jour.</p> <p>Le contrôle visuel de la vacance ne doit pas être le seul outil car les résultats sont d'une fiabilité relative, mais cela peut servir à vérifier les résultats des autres outils utilisés.</p> <p>Avant toute visite sur site, les critères permettant d'estimer si un bâtiment est vacant doivent être appliqués à quelques exemples afin de s'assurer que les différentes personnes effectuant les visites sur site arrivent aux mêmes conclusions.</p>

Outil	Explication	Conseil
<b>Enquêtes et entretiens</b>	Réalisation d'enquêtes et d'entretiens avec les propriétaires, les gestionnaires immobiliers, les locataires et les voisins afin de recueillir des informations sur les immeubles et appartements vacants.	Pour une enquête et une évaluation à l'échelle d'une ville, les ressources font généralement défaut. Par conséquent, cette méthode doit être limitée à des zones cibles préalablement définies et utilisée pour obtenir des informations supplémentaires manquantes.  Comme le taux de réponse est souvent peu élevé, il n'est généralement pas possible d'obtenir un résultat exhaustif.  Les entretiens varient généralement d'une partie prenante à l'autre.
<b>Analyse des journaux et d'internet</b>	Les journaux et les sites internet du marché immobilier sont vérifiés si certains bâtiments font l'objet d'annonces répétées.	De nombreux bâtiments vacants ne font l'objet d'aucune annonce. Par conséquent, l'utilisation de cette méthode doit être complémentaire.
<b>Obligation de notification des propriétaires</b>	Les propriétaires ont l'obligation d'informer la municipalité des logements vacants. S'ils ne le font pas, ils s'exposent à une amende. Lors de la notification, des informations complémentaires peuvent être demandées.	L'outil requiert une loi locale qui exige la notification des propriétés vacantes des propriétaires.  Le respect de la loi doit être vérifié au moins sur une base aléatoire.  Les propriétaires peuvent être informés de la loi grâce aux informations annuelles sur les propriétés fiscales.

## RECOMMANDATIONS

Aucune de ces méthodes ne peut être considérée comme suffisante à elle seule. Il est recommandé de les utiliser en combinaison pour vérifier et obtenir les meilleurs résultats. Au départ, il est nécessaire de définir ce que l'on entend par "bâtiment/appartement vacant" et ce qui doit être contrôlé afin d'aligner les critères. En général, un bâtiment peut être considéré comme vacant lorsqu'il a été abandonné, qu'il est inoccupé ou vide pendant un certain temps. Les critères pertinents sont les suivants : pendant quelle période le bâtiment doit-il être inoccupé pour être qualifié de vacant ? 1 mois, 1 an ? Un bâtiment doit-il être totalement inoccupé ou est-il suffisant que la majorité des appartements ne soient pas utilisés ?





# Mobilisation et soutien des propriétaires



# Mobilisation et soutien des propriétaires

## OBJECTIF

Les propriétaires jouent un rôle crucial dans la remise en service des immeubles et appartements vacants. Ils détiennent le pouvoir de disposition et sont souvent fortement protégés par la loi et peuvent faire ce qu'ils veulent de leur propriété. Dans le cas des immeubles vacants, il est fréquent que les propriétaires ne prennent pas soin de leur bien pour de multiples raisons. Dans certains cas, les propriétaires des immeubles vacants ne sont même pas connus.

L'objectif est donc de :

- « raviver » l'intérêt du propriétaire pour la remise en service et la réutilisation de son bien et ;
- le soutenir dans cette démarche.

Où, dans le cas où le propriétaire n'est pas intéressé ou n'est pas en mesure de remettre son bien sur le marché, de le convaincre de le vendre à une personne intéressée qui souhaite investir dans le bien ou le codévelopper.

L'expérience de l'Agence du logement de Chemnitz a montré que, grâce à une approche proactive de communication systématique et de travail direct avec les propriétaires, même certains des cas les plus difficiles ont commencé à progresser. Le nombre de remises en service d'immeubles vacants pourrait être considérablement augmenté grâce à une approche directe et personnelle.

## MISSION ET RECOMMANDATIONS

1. Identifier les propriétaires : acquérir des informations sur les propriétaires.
2. Contacter les propriétaires et les inciter à agir.
3. Soutenir les propriétaires dans leurs tentatives de remise en service.

4. Obtenir des informations pertinentes sur le bâtiment.

### Obtenir des informations sur le propriétaire

Pour pouvoir contacter le propriétaire, vous devez savoir qui il est et avoir ses coordonnées. Ces informations peuvent être obtenues auprès de trois sources principales : l'administration municipale, le monde numérique et les tiers.

## SOURCES D'INFORMATION SUR LA PROPRIÉTÉ

### Administration municipale

- Registre foncier/cadastre des biens immobiliers
- Service de la propriété, des impôts/des finances, de l'urbanisme/de la planification, du logement
- Sociétés d'utilité publique

### Le monde numérique

- Internet, c'est-à-dire les annonces de vente, le site internet du propriétaire
- Médias sociaux

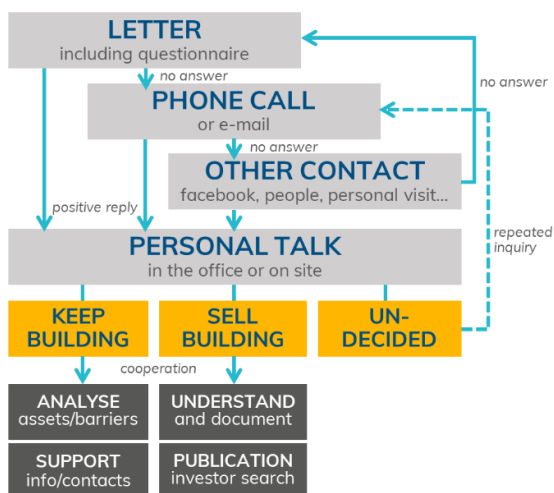
### Tiers parties

- Propriétaires de bâtiments voisins
- Habitants des immeubles voisins
- Anciens locataires
- En cas de propriétaires multiples, demandez aux autres propriétaires
- Pose d'affiches sur les bâtiments pour récompenser les personnes qui fournissent des informations sur la propriété
- Registre des sociétés pour vérifier les sociétés actuelles ou anciennes à l'adresse de l'immeuble, et les interroger sur le propriétaire

Ajoutez les informations à votre base de données (voir [p.24](#)). Si vous ne disposez pas d'une base de données, créez une feuille de calcul contenant les informations relatives au bâtiment et à la propriété.

## Contacter les propriétaires de manière proactive

Afin de progresser dans la remise en service des bâtiments vacants, il est important de contacter les propriétaires de votre propre initiative et de ne pas attendre qu'ils fassent le premier pas. Le bâtiment n'est pas resté inoccupé pendant longtemps sans raison !



### Envoyez une lettre personnalisée et incitative !

Les partenaires ALT/BAU ont l'habitude d'envoyer une lettre personnelle (courrier postal ou électronique) lors de la première prise de contact avec les propriétaires. L'objectif de cette lettre est de raviver leur intérêt pour leur propriété et de les inciter à entrer en contact avec l'unité. À cet égard, la lettre doit être informative, incitative, fiable et professionnelle, elle doit être rédigée dans un langage direct et simple. La formulation et le contenu peuvent varier en fonction du type de propriétaire (par exemple, propriétaire privé unique ou société de logement). Réfléchissez à l'intérêt d'un propriétaire privé, d'un propriétaire professionnel (promoteur, société de logement), d'une communauté d'héritiers qui possèdent conjointement un immeuble ou des appartements dans un immeuble qui appartient chacun à un propriétaire différent. Cela devra se refléter dans la lettre.

### ! Contacter les propriétaires professionnels

Lorsque vous contactez des propriétaires professionnels tels que des sociétés de logement et des promoteurs de projets, cherchez d'abord à savoir qui est responsable de la propriété au sein de la société en appelant l'organisation. Après avoir identifié la personne, envoyez-lui une lettre personnelle ou appelez-la directement.

## CONTENU DE LA LETTRE DE PRISE DE CONTACT

2 pages maximum

- Un titre clair indiquant le sujet de la lettre, afin que le propriétaire ait envie de lire la suite
- La raison pour laquelle vous contactez le propriétaire
- Les avantages, pour le propriétaire, d'entrer en contact avec vous et la manière dont l'unité peut l'aider
- Les possibilités pour le propriétaire de réhabiliter et de réutiliser le bâtiment (elles doivent être raisonnables du point de vue du propriétaire)
- Faire référence à l'objectif commun
- Mentionnez les risques (financiers) liés au fait de laisser le bâtiment vacant
- De brèves informations sur l'unité
- Une invitation à prendre contact avec vous pour un entretien personnel (sur site) ou un appel téléphonique afin de faire connaissance et de parler de l'intérêt du propriétaire, de ses perspectives et de sa situation par rapport au bâtiment vacant.

Vous trouverez des exemples de lettres [ici](#).

Vous pouvez joindre des informations complémentaires sur l'unité et ses services (dépliant ou lien vers votre site internet/compte de médias sociaux). Vous pouvez également ajouter un court questionnaire (en ligne), que le propriétaire pourra remplir volontairement. Le remplissage du questionnaire ne doit prendre que quelques minutes (c'est-à-dire un questionnaire à choix multiples) et doit permettre de mieux comprendre la situation, les problèmes et les attentes du propriétaire. Vous pouvez également demander des informations complémentaires dont vous pourriez avoir besoin pour préparer une première rencontre constructive. Veillez à mentionner les raisons pour lesquelles ces informations vous intéressent.

### ! À ne pas faire :

Dans votre première lettre (et votre questionnaire annexé), ne demandez pas trop d'informations. Ne demandez pas toutes les informations qui vous manquent sur le bâtiment ou sur le propriétaire. Cela pourrait dissuader le propriétaire. Établissez d'abord un climat de confiance. Ensuite, vous pourrez demander des informations complémentaires.



### Faites un suivi !

Ne soyez pas surpris si le taux de réponse aux lettres n'est pas élevé. C'est souvent le cas. C'est pourquoi vous devez assurer un suivi (tentatives cycliques de contacter les propriétaires). Si vous avez un numéro de téléphone, appelez-les et réexpliquez-leur votre intention de les contacter. L'expérience montre que les intérêts des propriétaires peuvent changer, alors continuez à essayer et restez en contact.

Si vous avez reçu une réponse négative, écrivez une lettre ou passez un coup de fil amical, en proposant de rester en contact et en lui disant que vous le recontacterez dans un an. Renforcez la communication.

### Organisez une première rencontre personnelle

Si le propriétaire a accepté une réunion, rendez-vous dans l'immeuble vacant ou dans le bureau de l'unité. La réunion sera consacrée au propriétaire, pas à l'immeuble ! C'est le propriétaire qui doit s'engager, pas l'immeuble.

Ainsi, lors de la première réunion, concentrez-vous sur le fait de faire connaissance et de comprendre la situation actuelle du propriétaire, ses problèmes et ses intérêts (s'il souhaite ou peut réhabiliter le bâtiment ou s'il aimerait le vendre) et la raison pour laquelle le bâtiment est inoccupé selon lui. Vous devez indiquer clairement au propriétaire que vous souhaitez l'aider à trouver une solution à ses problèmes et que vous avez l'intention de remettre le bâtiment en service. Bien entendu, l'entretien a également pour but de sensibiliser le propriétaire à la situation actuelle du bâtiment et aux risques financiers qu'il encourt s'il laisse le bâtiment se détériorer davantage.

Au lieu d'un entretien personnel, on peut aussi inviter le propriétaire à une soirée informative ou à un séminaire en ligne avec d'autres propriétaires.

### Soutenir les propriétaires dans leurs tentatives de remise en service

La remise en service d'un bâtiment, en particulier d'un bâtiment abandonné, n'est pas une tâche facile et ne relève notamment pas du quotidien. Il faut planifier la réhabilitation, la financer, obtenir des permis, etc. De nombreux propriétaires sont inexpérimentés dans ce domaine et ces tâches les dissuadent de réhabiliter leurs bâtiments. L'unité peut apporter son soutien de nombreuses manières une fois que le propriétaire a décidé et accepté d'entreprendre des démarches pour réhabiliter, codévelopper ou vendre son bien.

## SERVICES D'ASSISTANCE POSSIBLES

### Conseils sur les options de construction

- Discuter des options pour la propriété en fonction de la situation de l'immeuble et de l'immobilier et de la situation/des intérêts du propriétaire
- Informer sur le marché immobilier et les besoins en matière de logement (c'est-à-dire la demande en matière de tailles d'appartements et de commodités)
- Informer sur le processus de réhabilitation ou de vente (ce qui doit être fait à quel moment, à qui s'adresser pour quelle question, qui peut fournir quel soutien)
- Fournir des conseils en matière de permis de construire
- Fournir des conseils sur la réglementation en matière de location et les contrats de location
- Élaborer des fiches de bâtiments et des diagnostics de bâtiments
- Informer sur les démarches à accomplir pour une vente ou une cession du bâtiment

### Indications sur les possibilités de financement

- Informer sur les possibilités de financement
- Faire un feedback sur le plan financier
- Prodiguer des conseils sur les demandes de subventions/de financement

### Mise en relation avec les parties prenantes concernées

- Administration municipale pour les autorisations, les consultations et la discussion du projet
- Investisseurs ou utilisateurs potentiels pour la vente ou le co-développement
- Programmes et institutions de financement
- Propriétaires ayant réussi à rénover un bâtiment
- Autres propriétaires du même bâtiment (en cas de propriété multiple), jouant le rôle de modérateurs pour trouver une solution commune pour le bâtiment
- Entités de confiance (par exemple, architectes, évaluateurs, consultants)

Lorsque vous définissez les services de l'unité, ayez deux éléments à l'esprit :

- Les ressources disponibles : le temps et les connaissances du personnel
- Les besoins de soutien des propriétaires





Assurez-vous que les services reflètent ces questions et y répondent. Étudiez [« ce que veulent les propriétaires »](#) et [« ce qu'une unité peut offrir »](#) en vous basant sur l'expérience de l'Agence du logement de Chemnitz (p.4- 6).

### **Testez vos services : demandez l'avis des propriétaires !**

Il est recommandé d'organiser une phase de test avec un nombre limité de propriétaires pour déterminer quels sont les besoins d'assistance du propriétaire type et quels sont les services qui répondent le mieux à ces besoins.

Faites également preuve de souplesse pour adapter, affiner ou étendre les services de l'unité en fonction de cette expérience. Ainsi, après avoir soutenu un propriétaire, demandez-lui son avis sur les services qui lui ont particulièrement été utiles et sur ceux qui, selon lui, pourraient l'être. De cette façon, les services de l'unité peuvent être améliorés au fil du temps.

### **Établissez une coopération pour soutenir les services de l'unité !**

Les ressources étant limitées, tous les services utiles ne peuvent être fournis par l'unité. Par conséquent, une coopération avec d'autres parties prenantes devrait être établie afin que celles-ci apportent leurs connaissances et leurs compétences pour soutenir le propriétaire dans le processus de remise en service. Voir à ce sujet le chapitre « Mise en relation et coordination des acteurs publics et privés » (p.41).

### **Recherchez des aides financières !**

Si des programmes de financement soutenant la rénovation des bâtiments existent dans votre environnement local, vérifiez si certains bâtiments vacants peuvent en bénéficier selon les critères de financement. Si possible, discutez de votre liste restreinte avec l'agence de financement. Pour les bâtiments en question, contactez les propriétaires et proposez votre aide pour la demande de subventions et de prêts.

### **Obtenir des informations pertinentes sur le bâtiment**

Le fait d'être en contact avec les propriétaires permet à l'unité de recevoir des informations supplémentaires sur le bâtiment et de mieux comprendre les raisons de la vacance, l'état du bâtiment, ainsi que l'intérêt et la situation des propriétaires. Ces informations vous aideront à assurer les services de l'unité.

### **Envoyez des questionnaires !**

Pour ce faire, les partenaires ALT/BAU ont envoyé des questionnaires aux propriétaires, afin de recueillir leurs coordonnées, des informations sur le

bien (nombre et taille des appartements et des unités commerciales, dommages structurels, photos et plans d'étage), les intentions du propriétaire, etc. Ces informations permettent de définir des objectifs de développement pour le bâtiment et d'aider le propriétaire à trouver une solution.

Le taux de réponse n'est pas toujours élevé, alors pensez à des incitations à remplir le questionnaire. Par exemple, lorsque les propriétaires le remplissent, ils bénéficient d'une consultation supplémentaire gratuite ou d'un diagnostic du bâtiment, ou bien un gagnant sera tiré au sort parmi tous les questionnaires renvoyés et recevra un bon pour un bon restaurant. Lorsque vous envoyez le questionnaire, expliquez brièvement pourquoi il est avantageux pour le propriétaire de fournir les informations et ce que vous en ferez.

Des exemples de questionnaires peuvent être téléchargés [ici](#). La ville de Constanta a également élaboré un [questionnaire en ligne](#), dans lequel les données (après vérification) sont directement transférées dans la base de données urbaine numérique.

### **Élaborer des fiches de bâtiments et des diagnostics de bâtiments**

Les partenaires d'ALT/BAU ont également élaboré des fiches de bâtiments et des diagnostics de bâtiments afin de soutenir la remise en service de bâtiments vacants.

Les **fiches de bâtiments** peuvent être utilisées pour informer les parties prenantes concernées, notamment les investisseurs, acheteurs et utilisateurs potentiels, sur le bâtiment. Vous trouverez un exemple de fiche de bâtiments dans les pages 6 à 14 de la [présentation de Rybnik](#), p.6-14. Pour voir d'autres exemples, cliquez [ici](#).

Les **diagnostics de bâtiments** permettent aux propriétaires ou aux investisseurs intéressés de se faire une idée des travaux de réhabilitation nécessaires et d'en estimer les coûts potentiels. Pour voir un exemple de diagnostic de bâtiment, consultez la [présentation de Seraing](#) ou celle de Nils Scheffler (expert principal du réseau ALT/BAU) sur les [études de faisabilité](#). Le développement pourrait être financé par l'unité ou par le propriétaire. En outre le partage des coûts peut être une option ou, dans le cas où le bâtiment est vendu, le nouveau propriétaire devra payer le diagnostic (réglementé dans le contrat de vente). Il est également possible de signer un accord selon lequel l'unité finance le diagnostic si le bâtiment est réhabilité et réutilisé dans un délai donné).

et si la réutilisation sert l'intérêt public (c'est-à-dire que les appartements sont accessibles, ils bénéficieront d'un loyer abordable ou la ville pourra décider qui sera le locataire). Si le bâtiment n'est pas réhabilité à temps, le propriétaire devra payer pour le diagnostic.



## MOBILISER ET RENFORCER LES OUTILS « PUSH AND PULL »

La mobilisation des propriétaires par le biais de l'unité peut être soutenue de manière significative par d'autres outils « push and pull » en collaboration avec d'autres organisations. Les partenaires ALT/BAU disposent des outils suivants (voir le tableau ci-dessous). Dans la [compilation des bonnes pratiques ALT/BAU](#), vous trouverez également d'autres exemples d'outils juridiques et financiers.

Pull	Push
<p><b>Informez sur les incitations/services d'assistance à la réhabilitation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer sur les incitations/services d'assistance à la réhabilitation</li> <li>• Subventions et programmes de financement</li> <li>• Revenus pouvant être générés grâce à la réutilisation du bâtiment</li> <li>• Plans d'investissement public pour le quartier</li> <li>• Services de conseil gratuits (conseils juridiques de base, vérification des services de construction, etc.)</li> <li>• Service de vérification des documents de construction avant la demande de permis de construire</li> <li>• Soutien à l'élaboration d'études de faisabilité et d'évaluations de l'état des bâtiments</li> <li>• Listes de contrôle :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ étapes nécessaires à la réhabilitation (planification, financement, construction)</li> <li>○ autorisations nécessaires, modalités de demande et documents à préparer</li> <li>○ liste d'architectes (recommandés) et modèle de contrat d'architecture</li> <li>○ mode de calcul des coûts de réhabilitation et mode de financement de la réhabilitation</li> <li>○ mode de détermination de la valeur de la propriété et des loyers potentiels</li> </ul> </li> <li>• Bonnes pratiques de bâtiments réhabilités dans le quartier (utiliser les médias locaux)</li> <li>• Visites guidées de bâtiments réhabilités incluant des discussions avec les propriétaires</li> <li>• Ateliers thématiques pour les propriétaires afin de les informer sur des questions spécifiques</li> <li>• Réunions d'échange et forum des propriétaires (groupes de soutien)</li> <li>• Aide à la recherche de locataires et modèle de contrat de location</li> <li>• Aide à la recherche d'acheteurs, création d'un profil de bâtiment et modèle de contrat de vente</li> <li>• Informations sur l'utilisation temporaire comme outil de maintien et d'amélioration de l'état du bâtiment (par exemple, les « logements de gardien »)</li> </ul>	<p><b>Indiquer quels coûts/actions pourraient découler de l'inaction du propriétaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation de l'impôt foncier</li> <li>• Amendes (p. ex. pour défaut d'entretien, mise en danger de la sécurité publique, négligence du bâtiment)</li> <li>• Mesures de substitution prises par la municipalité aux frais du propriétaire en cas de défaut d'entretien/mise en danger de la sécurité publique</li> <li>• Gestion publique en cas d'abandon du bâtiment par le propriétaire</li> <li>• Expropriation comme ultimo ratio</li> </ul>



# Mobilisation et soutien des acheteurs et investisseurs potentiels



# Mobilisation et soutien des acheteurs et investisseurs potentiels

## OBJECTIF

Souvent, les municipalités ne disposent pas des bons outils ou de la capacité financière suffisante pour rénover les bâtiments elles-mêmes ou par le biais de programmes de financement. Par conséquent, les investisseurs qui sont prêts à investir dans ces bâtiments dans l'intérêt des objectifs de développement urbain sont des acteurs importants dans la remise en service des bâtiments vacants. Mais ils ne sont pas faciles à trouver !

L'objectif est donc :

- d'attirer l'attention des (bons) investisseurs et utilisateurs potentiels sur les bâtiments vacants et
- de les soutenir dans le processus d'achat et de réhabilitation.

L'expérience de l'Agence du logement de Chemnitz a montré que, grâce à une approche proactive de communication systématique et de travail direct avec les propriétaires, même certains des cas les plus difficiles ont commencé à progresser. Le nombre de remises en service d'immeubles vacants pourrait être considérablement augmenté grâce à une approche directe et personnelle.

## MISSION ET RECOMMANDATIONS

1. Précisez le type « d'investisseurs » que vous recherchez.
2. Préparer des informations pour les investisseurs.
3. Contacter et mobiliser les investisseurs.
4. Soutenir les investisseurs dans le processus d'acquisition.

## Précisez le type d'investisseur que vous recherchez

Lorsque l'on pense à des « investisseurs », on pense souvent à de grandes sociétés de logement anonymes et à des développeurs de projets. En réalité, il existe différents « types d'investisseurs » (voir encadré) qui ne cherchent pas seulement leur propre profit mais investissent également dans l'intérêt du quartier. Chacun d'entre eux présente des forces et des faiblesses spécifiques. Par conséquent, il est essentiel pour l'unité d'identifier les investisseurs qui sont les mieux adaptés à la remise en service des bâtiments vacants (intéressés par les biens correspondants et financièrement aptes) et qui développeront les bâtiments dans l'intérêt des objectifs de développement urbain.

## TYPE D'INVESTISSEUR

### Propriétaires-occupants

- Investisseurs individuels privés
- Groupes de colocataires
- Jeunes et familles souhaitant accéder à la propriété
- Anciens habitants revenant en ville

### Locataires et propriétaires

- Investisseurs individuels privés
- Sociétés financières : banques, fonds immobiliers
- Sociétés de logement : à but lucratif, à but non lucratif
- Coopératives de logement
- Organisations sociales et fondations fournissant des logements ou des équipements supplémentaires
- Universités fournissant des logements pour étudiants

### Vendeur après réhabilitation

- Promoteurs de projets à but lucratif
- Sociétés financières : banques, fonds immobiliers

Afin de déterminer les investisseurs qui conviennent, il convient d'être clair sur les aspects suivants :

- **Votre portefeuille de bâtiments vacants** : type, taille, état général. Vérifiez quel type d'investisseur pourrait être intéressé par les bâtiments vacants dont vous disposez.
- **Les priorités de développement basées sur vos objectifs de développement urbain** : quel type d'espace (de logement) souhaitez-vous faire développer, par exemple des logements de haut standing pour attirer des travailleurs qualifiés, des logements abordables, des logements pour des groupes d'utilisateurs autonomes, des logements locatifs, des logements préservant les valeurs du patrimoine culturel, des logements à haute performance énergétique, etc.
- **La demande sur votre marché local de l'immobilier et du logement** : quels types d'appartements, quelle taille, quelle qualité et quelle gamme de prix sont demandés ? Location ou propriété ? Quels prix de vente et de location peuvent être atteints ? Ces informations permettent d'informer les investisseurs sur la demande du marché et sur ce qui peut être financé.

Sur la base de cette combinaison, vous pouvez identifier les investisseurs qui correspondent le mieux à la demande de logements, aux objectifs de développement urbain et au portefeuille de bâtiments vacants.

Par exemple, la ville de **Vilafranca del Penedes** a entamé une collaboration avec **HABITAT 3**, une fondation pour le logement social, afin de rénover les bâtiments vacants récemment détectés et de les louer à un prix abordable.

Dans la plupart des cas, différents types d'investisseurs émergent et peuvent être affectés à un certain type de vacance. Par exemple, les petits investisseurs sont plus susceptibles d'être dépassés par la mission de remise en état de grands bâtiments qui ont grand besoin d'être rénovés. Dans ce cas, les investisseurs ayant l'expérience et la capacité financière correspondantes sont plus appropriés. Les investisseurs locaux sont plus solidement ancrés dans la ville et sont plus susceptibles d'agir dans l'intérêt des objectifs de développement urbain. Les groupes d'utilisateurs alternatifs n'ont pas de grandes capacités financières et agissent souvent plus lentement, mais sont plus susceptibles de fournir des modèles de logement alternatifs.

*C'était très intéressant de discuter des investisseurs que nous recherchions.*

**- Katharina Richter, WGS Chemnitz**

## Préparer des informations pertinentes pour les investisseurs

Une fois que vous savez quel(s) type(s) d'investisseur vous ciblez, préparez des informations susceptibles de les intéresser et de susciter leur intérêt pour le bâtiment vacant en question. Les informations pertinentes peuvent porter sur :

- Le marché immobilier local : demande, loyers et prix de vente
- Les Immeubles vacants à vendre : fiche d'immeuble avec prix, taille, état, etc. ou diagnostic de l'immeuble (voir p.33)
- Les avantages de l'immeuble vacant en fonction de l'intérêt de l'investisseur.
- Les informations relatives au quartier où se trouve l'immeuble vacant : emplacement, accessibilité, équipements, qualités, investissements publics prévus
- Les incitations financières : incitations fiscales, subventions, programmes de financement

### Identifier les investisseurs à contacter

Contrairement aux propriétaires, au début, les investisseurs ne sont souvent pas directement connus en tant que personnes ou sociétés individuelles. Si c'est le cas, demandez à votre entourage de vous recommander des investisseurs appropriés. Effectuez des recherches pour savoir quels sont les investisseurs pertinents qui sont déjà actifs dans la région ou qui recherchent des opportunités correspondantes (par exemple, des forums pour la colocation). Lors de vos recherches, essayez de trouver des informations sur l'investisseur (intérêts, fiabilité, références, etc.).

Parallèlement, vous pouvez attirer l'attention sur les immeubles « unitaires » et vacants de votre portefeuille grâce à vos activités de relations publiques et de communication (voir « Développer des outils de publication et de communication spécifiques aux groupes cibles », p.48), afin que les investisseurs intéressés vous contactent.

### Contactez activement les investisseurs

Comme pour les propriétaires, contactez activement les investisseurs que vous avez identifiés. Envoyez des lettres personnelles, appelez-les, etc. Dans ce cas, les recommandations sont similaires à celles du chapitre « Envoyer une lettre d'invitation personnelle ! » p.31.

En règle générale, communiquez dans la « langue » de l'investisseur et maintenez une relation professionnelle, restez à l'écart des transactions, pots-de-vin, cadeaux, etc. Documentez votre communication avec l'investisseur et faites attention aux informations que vous lui transmettez (notamment les « données à caractère personnel » du propriétaire).

Soyez patient avec les groupes de propriétaires-occupants ; leur processus de décision est plus long.

Les relations publiques, les multiplicateurs ou les événements constituent une autre possibilité d'atteindre les investisseurs. Ces opportunités peuvent être mises à profit pour informer sur les services de l'unité.

## AUTRES POSSIBILITÉS DE CONTACT

### Relations publiques

- Publier les bâtiments vacants à vendre sur les sites internet du marché immobilier, le site internet de la ville et de l'unité, les journaux locaux, les médias sociaux
- Publier des affiches et des fiches d'immeubles sur les immeubles vacants à vendre (y compris qui contacter)
- Afficher les diagnostics/résumés d'immeubles aux endroits que les investisseurs potentiels visiteront : banques, bureaux d'agents immobiliers, mairie, dans l'immeuble vacant

### Événements

- Effectuer des visites individuelles de sites
- Participer à des salons du logement et de l'immobilier
- Webinaires pour informer sur les opportunités d'investissement dans les immeubles vacants
- Organiser un déjeuner pour les investisseurs avec des visites de bâtiments vacants à vendre et/ou des visites de bâtiments réhabilités, avec rencontre des propriétaires
- Organiser un atelier d'information pour les auto-utilisateurs et les groupes de colocataires, en présentant les bâtiments vacants (visite du site)
- Organiser des festivals de rue consacrés aux bâtiments vacants, afin d'attirer l'attention sur les bâtiments vacants à vendre

### Multiplicateurs

- Informer les organisations faitières des promoteurs, des sociétés de logement, des propriétaires, des agences immobilières locales, des conseillers fiscaux, etc. sur le travail de l'unité et sur les biens en vente.

*Il vaut généralement mieux ne pas avoir d'investisseur que d'avoir un mauvais investisseur !*

**- Martin Neubert, WGS Chemnitz**

*J'ai été étonné de voir comment les investisseurs peuvent être mobilisés.*

**- Frank Feuerbach, Ville de Chemnitz**

Au contact des investisseurs, essayer de comprendre quel type d'investissement ils recherchent :

- Définition du profil de recherche : type de bâtiment, emplacement, taille, etc.
- Plans et objectifs : utilisation personnelle, location, revente, etc.
- Capacités financières et plans de financement
- Besoins de soutien et d'information

**!** Au fil du temps, l'équipe de l'unité acquerra des compétences non techniques qui lui permettront de distinguer les spéculateurs des investisseurs dignes de confiance. Les entretiens personnels, les recherches sur des projets de référence et les visites de sites sont souvent très utiles pour connaître les antécédents et les capacités d'un investisseur et pour déterminer quel investisseur est susceptible de fournir les résultats souhaités.

## Soutenir les investisseurs

Les investisseurs bénéficient du même soutien que les propriétaires dès qu'ils deviennent propriétaires (voir « Soutien aux propriétaires », [p.32](#)). Avant la conclusion de la vente, des services supplémentaires sont recommandés.



## SERVICES DESTINÉS AUX INVESTISSEURS

- Informations et suggestions sur les immeubles vacants à vendre
- Visites de sites de bâtiments vacants à vendre
- Informations sur les possibilités de financement
- Mise en relation avec les propriétaires, l'administration de la ville, les experts, les institutions de subvention et de financement pour discuter du projet potentiel
- Accompagnement tout au long de la procédure d'achat
- Informations sur les procédures juridiques et administratives

### Services particuliers pour les groupes de propriétaires-occupants/colocataires

- Soutien pour l'organisation et le financement
- Conseils sur les possibilités financières et juridiques
- Orientation au cours de la procédure administrative
- Information et mise en contact avec de bons exemples

Lorsque vous définissez les services de l'unité, ayez deux éléments à l'esprit :

- Les ressources disponibles : le temps et les connaissances du personnel
- Les besoins de soutien des investisseurs

Assurez-vous que les services reflètent ces questions et y répondent. Si nécessaire, faites appel à des partenaires ayant une expertise complémentaire pertinente.

### Testez vos services : demandez l'avis des investisseurs !

Au début, vous n'aurez probablement qu'un nombre limité d'investisseurs. Profitez de cette phase pour tester vos services. Faites preuve de souplesse pour adapter, affiner ou étendre les services de l'unité et les informations que vous fournissez en fonction de ces expériences. Après avoir soutenu un investisseur, demandez-lui son avis sur les informations et les services qui lui ont été particulièrement utiles et sur ceux qui, selon lui, sont encore nécessaires ou manquants. De cette façon, les services de l'unité pourront être améliorés ponctuellement.





**Mise en relation et  
coordination des  
acteurs publics et  
privés**





# Mise en relation et coordination des acteurs publics et privés

## OBJECTIF

Les propriétaires et les investisseurs ne sont pas les seules personnes concernées par la remise en service des bâtiments vacants - d'autres institutions publiques et privées sont impliquées dans ce processus. Elles doivent prendre des décisions ou peuvent soutenir la remise en service. Afin que ce processus se déroule de manière efficace et ciblée, l'unité a pour objectif **d'informer, d'échanger, d'engager et de coordonner ces parties prenantes** en faveur de la remise en service des bâtiments vacants.

L'expérience de l'Agence du logement de Chemnitz a montré que, grâce à la coopération et à l'échange avec les parties prenantes publiques et privées concernées, l'Unité de remise en service des bâtiments » de Chemnitz a été reconnue et appréciée par les parties prenantes en tant que collecteur et distributeur central d'informations relatives aux bâtiments problématiques, tout en se concentrant clairement sur les solutions pour le bénéfice commun.

## MISSION ET RECOMMANDATIONS

1. Définir ce qui doit être coordonné et échangé avec quelles parties prenantes pour soutenir la remise en service des bâtiments vacants.
2. Définir et mettre en œuvre des structures et des procédures pour assurer la coopération et l'échange.

### Brainstorming sur les étapes nécessaires et les parties prenantes impliquées dans la remise en service de bâtiments vacants

- Réfléchissez aux étapes nécessaires à la remise en service d'un bâtiment vacant et à ce qui doit être coordonné et avec qui au cours de ces étapes.

- Esquissez les enjeux et les responsabilités des différentes parties prenantes et les liens et procédures existants entre elles.
- Réfléchissez à la manière dont le processus pourrait être simplifié pour le propriétaire en coordonnant les parties prenantes impliquées dans le processus.
- Générer des idées sur la façon dont l'unité pourrait être soutenue et accompagnée dans ses services de remise en service et vice-versa.

Faites participer d'autres parties prenantes au brainstorming. Demandez-leur comment elles pourraient soutenir les étapes individuelles et comment elles pourraient contribuer à la remise en service des bâtiments vacants en général. Mais demandez également quel soutien et quelles informations issus de vos activités peuvent les aider à remplir leurs tâches, de sorte que la coopération et l'échange soient bénéfiques à tous.

## PARTIES PRENANTES POTENTIELLES À IMPLIQUER

### Administration locale (services municipaux et organismes publics de logement et de développement)

L'objectif est d'échanger de manière active et continue avec ces parties prenantes sur la remise en service des bâtiments vacants, car elles sont d'importants décideurs et fournisseurs d'informations et de conseils. Elles disposent également de certains pouvoirs administratifs pour influencer le développement (règlements d'urbanisme, taxes et amendes, code du bâtiment). Cet échange peut se faire au moyen de réunions de coordination régulières et de visites de sites.

### Institutions de financement (banques locales, fondations, institutions de financement régionales et nationales)

L'objectif est de vérifier les possibilités de financement ainsi que de développer des programmes de soutien et de crédit pour l'achat et la réhabilitation de bâtiments vacants.

**Experts (architectes, agents immobiliers, évaluateurs, sociétés de construction, associations de propriétaires)**

L'objectif est de faire appel à leur expertise et de les sensibiliser aux opportunités (d'investissement) que les bâtiments vacants offrent à leurs clients. Dans la mesure où des sommes d'argent ou des commissions peuvent être engagées, soyez transparent quant aux activités de votre unité.

**ONG et groupes d'intérêt locaux (dans le domaine de la remise en service de bâtiments vacants, de la préservation du patrimoine bâti, de la redynamisation des quartiers, des utilisations temporaires, des activités sociales et culturelles)**

L'objectif est de les mobiliser pour soutenir la remise en service de bâtiments vacants et leur utilisation sociale et culturelle, voire leur co-développement. Dans la [compilation des bonnes pratiques ALT/BAU](#) vous trouverez des exemples intéressants de la façon dont les bâtiments et appartements vacants sont utilisés pour fournir des logements abordables et des espaces pour les locataires à faibles revenus.

**Institutions de recherche (universités)**

L'objectif est d'accéder à leur expertise et au soutien des étudiants, par exemple en identifiant les raisons des vacances, en soutenant le suivi ou l'élaboration de diagnostics de bâtiments.

Consultez le tableau à la fin de ce chapitre pour connaître les thèmes de coordination que les partenaires ALT/BAU ont définis.

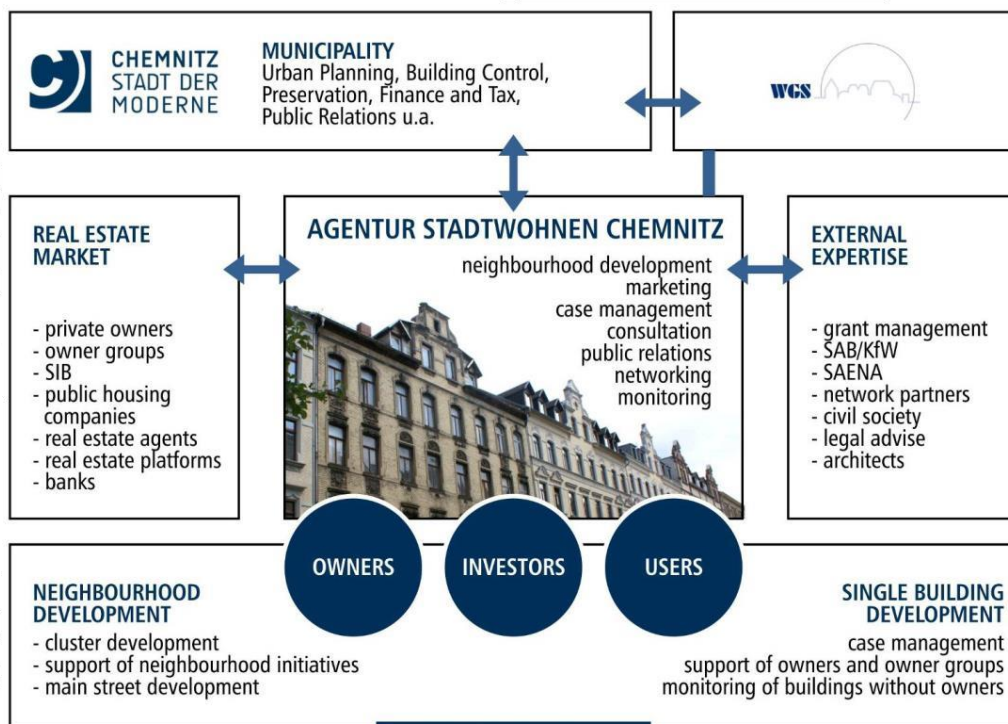


**Définir et mettre en œuvre les structures et procédures de coordination et d'échange**

Sur la base de votre brainstorming, définissez des structures et des procédures de coordination et d'échange en consultation avec les parties prenantes à impliquer. Il se peut également que vous trouviez de nouveaux outils et instruments à appliquer dans votre ville.

Il se peut également que des structures et des activités de remise en service de bâtiments vacants existent déjà. Intégrez et rationalisez ces structures et processus. Évitez les doublons ! Examinez avec les parties prenantes comment leurs activités peuvent être améliorées ou soutenues.

De nombreux partenaires ALT/BAU ont l'intention de mettre en place des groupes de coordination et d'échange ou des réunions thématiques périodiques pour traiter de questions spécifiques aux parties prenantes concernées. Un conseil du logement réunissant des parties prenantes publiques et privées a même été créé. D'autres souhaitent utiliser des plateformes numériques pour échanger des informations et communiquer sur les bâtiments vacants et les activités et services pertinents.



Pour avoir une vue d'ensemble de ce que l'Agence du logement de Chemnitz coordonne et de la manière dont elle le fait, et avec quelles parties prenantes, consultez les diapositives 7 à 18 de cette [présentation](#). Le comité directeur se réunit deux fois par an pour suivre les résultats et les objectifs de l'unité.

**!** **Attention:** la coordination et le flux d'informations ne sont pas à sens unique ! Les autres parties prenantes doivent également bénéficier des activités et des structures. Il convient donc de tenir compte de leurs intérêts lors de la définition des structures et

### **Testez vos procédures et structures !**

Comme pour les autres tâches, testez les structures et les procédures. Adaptez-les en fonction de l'expérience acquise, afin qu'elles deviennent de plus en plus utiles à toutes les parties prenantes.



# THÈMES DE COORDINATION POUR LA REMISE EN SERVICE DE BÂTIMENTS VACANTS

Thème de coordination	Institution à impliquer/informer	Outil
<b>Questions de politique générale</b>	Mairie, planification et autres services concernés	Réunions thématiques
<b>Propriété (changement)</b> Échange d'informations sur la propriété.	Registre foncier Contrôle des bâtiments Service des impôts	Courriel Base de données des propriétés partagées
<b>Situation actuelle et besoin d'action concernant les bâtiments prioritaires</b> Suivi des progrès de la remise en service ; discussion des cas difficiles ; mise à jour des développements récents ; plans des propriétaires et des investisseurs ; définition des tâches et des actions légales, c'est-à-dire mesures de sécurité, amendes fiscales, saisie, subventions publiques, prochaines étapes.	Contrôle des bâtiments Développement urbain Autorité de préservation Service des impôts	Réunions régulières du comité de pilotage ou du groupe de travail Base de données partagée des résultats
<b>Informations sur les bâtiments vacants</b> c.-à-d. appliquer des amendes fiscales, définir de nouveaux bâtiments sur lesquels agir.	Service des impôts Contrôle des bâtiments Autorité de préservation	Courriel, appel téléphonique Base de données des propriétés partagées
<b>Réhabilitation / permis de construire</b> Pour que les différents permis ne se contredisent pas et puissent être obtenus sans exiger de gros efforts de la part des propriétaires ; pour garantir des procédures qui permettent au propriétaire d'obtenir « facilement » les permis nécessaires à la réhabilitation du bâtiment	Contrôle des bâtiments Autorité de préservation Service du développement urbain Propriétaire	Réunion du comité de pilotage Réunions ad hoc Guichet unique/interlocuteur central pour le propriétaire
<b>Travaux de construction d'infrastructures techniques et d'espaces publics</b> Afin qu'ils n'interfèrent pas avec les actions de réhabilitation des bâtiments vacants.	Bureau d'ingénierie civile	Réunions ad hoc Réunion du comité de pilotage
<b>Évolution du marché du logement et exigences qui en découlent pour la remise en service des bâtiments vacants</b>	Experts en immobilier Service du développement urbain et du logement	Réunions individuelles avec des experts Analyse des plateformes immobilières
<b>Saisie des données / informations pertinentes dans la base de données immobilière/SIG</b> Définir qui recueille, ajoute, met les informations à jour et qui a accès à quelles informations.	Service informatique Services municipaux concernés	Plateforme centrale d'information et d'échange : SIG ; base de données immobilière partagée ; archives partagées
<b>Problèmes et idées des résidents pour les bâtiments et appartements vacants</b> c'est-à-dire discuter de leur réutilisation sociale/culturelle/ temporaire ou traiter les problèmes résultant de leur vacance.	Citoyens ONG Initiatives locales Groupes d'utilisateurs	Réunions de quartier Interlocuteur officiel Forums internet et médias sociaux



# Activités de publication et de communication



# Activités de publication et de communication

## OBJECTIF

Si les services de l'unité ne sont pas connus et que les propriétaires et les investisseurs ne disposent pas d'informations pertinentes sur les bâtiments vacants, il sera difficile de les remettre en service avec le concours de l'unité.

C'est pourquoi il est important de développer et de mettre en œuvre des activités de publication et de communication qui poursuivent deux objectifs :

- publier les bâtiments vacants à rénover et leurs opportunités afin de convaincre les acheteurs et utilisateurs potentiels (investisseurs) d'investir dans les bâtiments vacants et
- faire connaître les services et l'assistance de l'unité à ses groupes cibles (propriétaires et investisseurs).

L'expérience de l'Agence du logement de Chemnitz a montré que, grâce aux activités de publication et de communication, les informations sur les bâtiments peuvent être diffusées dans le monde entier et susciter un intérêt plus large ou être orientées vers des publics spécifiques, selon la stratégie choisie par la ville ou le propriétaire.

## MISSION ET RECOMMANDATIONS

1. Définissez les groupes cibles de vos activités de promotion et de communication et ce que vous souhaitez et les objectifs que vous souhaitez atteindre avec eux.
2. Développez des outils et des activités de publication et de communication spécifiques aux groupes cibles.
3. Mettez en œuvre et testez vos outils et activités de publication et de communication.

### Définir les groupes cibles et leurs objectifs pour les activités de publication et de communication.

Il est primordial de comprendre que des groupes différents ont des besoins d'information différents et sont atteints par des médias et des approches différents. Aux fins des missions de l'unité, il est donc essentiel de savoir qui sont les groupes cibles, quels sont leurs besoins d'information et comment les atteindre au mieux. Cela constituera la base du travail de publication et de communication.

#### Définissez vos groupes cibles !

Dans un premier temps, définissez les groupes cibles des travaux de l'unité. Il s'agira principalement des propriétaires, des investisseurs potentiels et des utilisateurs des bâtiments vacants, mais il peut y en avoir d'autres. Reportez-vous au tableau ci-dessous.

#### Définissez les objectifs que vous souhaitez atteindre avec vos groupes cibles par le biais des activités de communication !

Une fois que vous aurez défini les groupes cibles, réfléchissez aux objectifs que vous souhaitez atteindre grâce à vos activités de publication et de communication les concernant. Par exemple, vous pourriez souhaiter motiver les propriétaires à investir dans leurs immeubles et appartements vacants ou inciter les investisseurs et les groupes d'utilisateurs à le faire. Vous trouverez des exemples d'objectifs à atteindre en fonction des groupes cibles dans le tableau ci-dessous.

#### Identifiez les besoins d'information et les canaux de communication de vos groupes cibles !

Pour rendre les services de votre unité attrayants, réfléchissez aux informations qui pourraient intéresser vos groupes cibles et aux canaux d'information qu'ils pourraient utiliser pour les obtenir.

- Attention :** Différents groupes cibles
- = différents intérêts en matière d'information
  - = différents canaux de communication
  - = différentes activités de communication!

Toutes ces réponses vous aideront à préparer des supports de publication et de communication efficaces et adaptés aux groupes cibles dans le cadre du travail de votre unité. La reconnaissance du travail de l'unité aura une incidence sur son efficacité à atteindre les propriétaires et les investisseurs potentiels!

D'autres institutions peuvent également être intéressées par une communication avec vos groupes cibles. Essayez de coopérer et d'obtenir un soutien pour des activités de communication conjointes afin d'augmenter vos ressources pour cette activité.

## GROUPES CIBLES ET OBJECTIFS DES ACTIVITÉS DE PUBLICATION ET DE COMMUNICATION

Objectif/intention des activités de marketing et de communication	Groupes cibles des activités de marketing et de communication						
	Propriétaire	Investisseur/acheteur	Utilisateur/Initiative pour le logement	Institution financière régionale	Agence immobilière	Administration municipale	Médias
Pour les motiver à fournir l'espace de logement nécessaire	X	X	X				
Pour mettre les personnes en contact afin d'investir conjointement (réhabilitation/réutilisation) ou utilisation personnelle			X				
Pour susciter leur intérêt à investir (réhabilitation/réutilisation) ou utilisation personnelle	X	X	X				
Pour fournir des informations sur les bâtiments vacants et leurs opportunités		X	X				X
Pour fournir des informations sur le financement et d'autres aides (de l'unité et d'autres institutions)	X	X	X				X
Pour les renseigner sur le travail de l'unité et leur donner confiance	X	X	X			X	X
Pour connaître leurs intentions concernant le bien	X						
Pour faire connaître les avantages d'une vente en cas de non-investissement	X						
Pour attirer des usagers pour des locaux vacants			X				X
Pour inciter à soutenir la « cause » avec leurs moyens			X	X	X	X	X
Pour avoir une meilleure perception des zones affectées par les bâtiments vacants et être plus ouvert au financement de projets dans ces zones				X			
Pour donner une meilleure image de la zone concernée par les bâtiments vacants	X	X	X			X	X

Pour de plus amples informations sur les groupes cibles, leurs besoins d'information et les canaux de communication, veuillez télécharger ce [document](#).



## Développer des outils et des activités de publication et de communication spécifiques à votre groupe cible.

Une fois que vous connaissez les besoins d'information et les canaux de communication de vos groupes cibles et que vous savez ce que vous souhaitez réaliser grâce à vos activités de publication et de communication, développez des outils de publication et de communication adaptés aux groupes cibles et publiez-les via les canaux de communication définis.

### QUE PUBLIER ?

Les partenaires ALT/BAU recommandent de publier :

- Les tâches et les services de l'unité
- Des exemples de réussite et des vitrines de bâtiments réhabilités et réutilisés avec le soutien de l'unité
- Des bâtiments vacants à vendre (avec l'accord du propriétaire ; voir aussi les « fiches bâtiment » et le « diagnostic bâtiment » [p.33](#))
- Des [fiches de profil des zones d'intérêts](#) où se trouvent les bâtiments vacants : perspectives, plans d'urbanisme, etc.
- Un espace de courtage permettant aux propriétaires d'être mis en relation avec des mécanismes de soutien et des investisseurs et utilisateurs potentiels pour le co-développement de bâtiments vacants
- Des sources de financement pour la réhabilitation
- Un guide sur la manière de réhabiliter avec succès un bâtiment à rénover : explication étape par étape, conseils sur le traitement des valeurs patrimoniales, l'augmentation de l'efficacité énergétique, etc.

Faites preuve de créativité dans l'élaboration de vos outils de communication ! Quel que soit le canal ou le matériel de communication que vous utilisez, il est important que vos supports soulignent le professionnalisme de l'unité et favorisent la confiance dans ses services.

Un site internet doit avoir une apparence officielle et fournir des informations claires, transparentes et faciles à comprendre : l'objet de l'agence, qui et comment elle peut aider à travers ses services, qui est l'équipe responsable de l'unité, les premières informations utiles pour la réhabilitation d'un bâtiment vacant, une FAQ, etc. Utilisez des éléments visuels pour transmettre l'information.

## COMMENT PUBLIER

De nos jours, et plus particulièrement dans le contexte de la pandémie de COVID-19, l'utilisation des médias numériques revêt une importance et une portée particulières. Les médias numériques sont bien adaptés à la communication axée sur les groupes cibles et peuvent être bien adaptés en fonction du public cible et du message que vous souhaitez transmettre. De manière générale, les sites internet et les médias sociaux peuvent être utilisés. Les portails immobiliers professionnels peuvent également être utiles pour atteindre un public averti.

- Mais il est également question d'autres « canaux de communication » tels que :
- le contact direct par téléphone, par lettre, par courrier électronique et même lors de visites personnelles !
- les stands d'information dans les salons du logement et de l'immobilier
- des communiqués de presse et des articles dans les magazines des associations de propriétaires et de l'immobilier ainsi que dans les journaux locaux
- des prospectus et des dépliants, par exemple dans les banques
- des affiches dans les espaces publics et les transports en commun
- de grandes bannières sur les bâtiments vacants avec des informations sur les personnes à contacter pour réhabiliter ou réutiliser le bâtiment
- des visites guidées et des événements visant à mettre en lumière des projets locaux fructueux ou des bâtiments vacants à vendre
- des webinaires thématiques avec des experts pour les propriétaires, les investisseurs et les groupes d'utilisateurs intéressés
- des discussions entre pairs avec des propriétaires et des investisseurs/utilisateurs qui ont réussi à réhabiliter un bâtiment avec le soutien de l'unité

### Campagne d'information lors de l'ouverture de l'unité !

Présentez l'unité et ses services d'assistance ! Ainsi, lors de l'ouverture de l'unité, effectuez une campagne de relations publiques consacrée à l'unité et à ses services, ainsi qu'aux opportunités découlant de la remise en service de bâtiments vacants. Publiez les premiers succès de la phase pilote associés au travail de l'unité. Attribuez un nom solide à l'unité et utilisez-le dans le cadre de vos communications, afin de créer une marque connue.



**!** **Attention** : Il existe diverses activités de publication et de communication. Combinez-les et tenez compte des groupes cibles!

## Testez vos outils et activités de publication et de communication.

Les activités de publication et de communication peuvent exiger beaucoup d'efforts et de ressources. Il est donc utile de tester au préalable le matériel et les outils d'information auprès d'un groupe de pairs. En fonction du retour d'information, ils pourront être développés et étendus.

Commencez également les activités de publication et de communication sur un échantillon sélectionné de bâtiments dans le cadre d'une phase pilote.

Promouvez constamment le travail de l'unité, par exemple au moyen de petites histoires de réussite. Au fil du temps, cela augmentera la confiance et la portée de l'unité et suscitera de l'intérêt, surtout si le bâtiment présente un intérêt général dans votre ville.

**!** **Attention** : La publication et la communication ne doivent pas être sous-estimées. Il faut un certain niveau d'expérience et de professionnalisme pour y parvenir. Trouvez des partenaires si vous ne disposez pas des compétences nécessaires au sein de votre équipe.

## EXEMPLES DE VILLE

**Constanta** a lancé un [site internet](#) dédié au centre historique et à la remise en service de ses bâtiments vacants. La ville organise également des événements autour de ce thème.

**Riga** va développer une plateforme de mise en relation en ligne pour promouvoir l'utilisation sociale temporaire et le co-développement des bâtiments vacants. La plateforme en ligne comportera une carte interactive et des informations complémentaires utiles sur les sites et les bâtiments afin de faciliter la mise en relation.

**Rybnik** a organisé une campagne de relations publiques intitulée « J'attends un changement ». Les habitants ont reçu des autocollants qu'ils pouvaient coller sur les bâtiments vacants pour montrer qu'ils avaient besoin d'être rénovés. Ils pouvaient

également faire de même en ligne : ils pouvaient placer des épingles virtuelles sur les bâtiments à rénover sur une carte publique. Cela a attiré l'attention du public et des médias sur ce sujet. Pour de plus amples informations, consultez la page [Facebook](#) de Rybnik.

**Vilafranca** et **Seraing** utilisent des événements culturels et familiaux pour attirer l'attention des résidents (en tant qu'investisseurs potentiels) sur les immeubles et appartements vacants de la ville. Ces deux pratiques sont présentées dans la [compilation des bonnes pratiques](#) ALT/BAU.

L'Agence du logement de **Chemnitz** et l'Urban Lab de **Turin** ont également adopté des approches sophistiquées en matière de marketing et de communication au niveau local. Chemnitz a lancé une campagne médiatique locale intitulée « Une nouvelle vie pour les bâtiments anciens », qui présente des histoires intéressantes tirées du travail de l'agence et des projets notables dans la ville.

**!** Au fil des ans, Chemnitz a eu des expériences très positives concernant les visites de sites, à la fois en tant qu'opportunités de communication avec les propriétaires, les investisseurs et les parties prenantes, mais aussi en tant que mesure visant à susciter l'intérêt pour un bâtiment. Souvent, les propriétaires confient même les clés à l'Agence du logement pour faciliter l'accès.





# DERNIER POINT, MAIS NON DES MOINDRES ...

La remise en service de bâtiments résidentiels vacants et d'appartements à rénover ne consiste pas « seulement » à créer une « unité » chargée de tâches comparables à celles décrites dans le présent guide. Vous pouvez aller plus loin, par exemple en utilisant des outils financiers et juridiques comme « le bâton et la carotte » pour mobiliser les propriétaires en vue de réhabiliter et de réutiliser leurs bâtiments vacants. Pour plus d'inspiration, consultez la [compilation des bonnes pratiques ALT/BAU](#) ! Vous y trouverez des exemples municipaux portant sur :

- Les inventaire et le suivi des bâtiments et appartements vacants ;
- Les activités de marketing visant à inciter les citoyens à s'installer dans des bâtiments vacants ;
- Les outils juridiques permettant la remise en service de bâtiments et appartements vacants ;
- L'attribution d'appartements vacants à des locataires aux ressources financières plus faibles ; et
- L'utilisation de bâtiments et appartements vacants en vue de fournir des logements abordables.

## ENFIN, UNE DERNIÈRE RECOMMANDATION

Lorsque vous développerez l'unité et ses missions, ne travaillez pas seul à votre bureau. Impliquez les parties prenantes intéressées qui peuvent soutenir l'effort de remise en service des bâtiments et appartements vacants. Les avantages que vous pouvez en tirer sont parfaitement résumés dans les déclarations suivantes de deux personnes impliquées au niveau local dans le projet ALT/BAU.

*« Autour de nous, les ressources et les personnes qui travaillent à la remise en service des bâtiments vacants ne manquent pas, mais la plupart du temps, nous ne les connaissons pas en raison d'un manque de communication, de contact et de collaboration! entre les personnes, les institutions et leurs services. Grâce au travail de l'ALT/BAU, nous avons eu l'occasion de rencontrer et de parler à des personnes actives dans les secteurs de l'immobilier, de la rénovation ou de la vacance, que nous n'aurions probablement pas rencontrées ou avec lesquelles nous n'aurions pas parlé autrement. Nous avons découvert des initiatives et ce qui se fait déjà sur le terrain. Nous nous sommes associés à eux et travaillons désormais ensemble. On ne communique jamais assez ! ».*

**- Bénédicte Borckmans, coordinatrice du projet ALT/BAU à Seraing**

*« Être membre du groupe de travail ALT/BAU à Turin a été une bonne opportunité pour nous : cela nous a permis de discuter des problèmes, des idées et des besoins communs avec d'autres organismes et organisations qui traitent de la question du logement à Turin. La valeur ajoutée de ce projet réside dans l'idée de réunir divers acteurs qui travaillent sur le territoire autour d'une même table : les investisseurs dans le logement social comme nous, les bénéficiaires des projets de logement, les organisations du troisième secteur et les chercheurs. Cela semble anodin, mais ça ne l'est pas, car il est assez difficile d'organiser de tels moments de confrontation avec autant de parties prenantes. Le projet de "carte des services de logement" est né de cette rencontre, il s'agit d'un résultat du processus de transfert que nous avons l'intention de suivre et de développer ».*

**- Bianca Viarizzo, Fondazione Sviluppo e Crescita CRT, membre du groupe de travail ALT/BAU de Turin**



# Réseau ALT/BAU

Le réseau de transfert URBACT ALT/BAU réunit sept villes européennes qui s'efforcent de soutenir la remise en service et la réutilisation des immeubles résidentiels et des appartements vacants au sein de leurs villes en transférant et en adaptant le modèle de bonnes pratiques de « l'Agence du logement » de Chemnitz. Pour ce faire, ils ont participé à des réunions

transnationales afin d'apprendre et d'échanger

des informations sur le transfert et l'adaptation des bonnes pratiques de Chemnitz ainsi que sur d'autres bonnes pratiques adoptées par les sept villes partenaires. Sur la base de cet échange, les partenaires ont développé leurs propres « agences du logement » adaptées à leurs situations locales.



Le réseau de transfert URBACT ALT/BAU réunit sept villes européennes qui s'efforcent de soutenir la remise en service et la réutilisation des immeubles résidentiels et des appartements vacants au sein de leurs villes en transférant et en adaptant le modèle de bonnes pratiques de « l'Agence du logement » de Chemnitz. Pour ce faire, ils ont participé à des réunions transnationales afin d'apprendre et d'échanger des informations sur le transfert et l'adaptation des bonnes pratiques de Chemnitz ainsi que sur d'autres bonnes pratiques adoptées par les sept villes partenaires. Sur la base de cet échange, les partenaires ont développé leurs propres « agences du logement » adaptées à leurs situations locales.

**Le présent guide fournit une vue d'ensemble et des conseils aux villes et aux professionnels intéressés quant à la manière d'appliquer l'approche ALT/BAU : la mise en place et les missions d'une « Unité de remise en service des bâtiments résidentiels ALT » en vue de s'engager activement dans la remise en service de bâtiments résidentiels vacants et d'appartements à rénover dans le cadre du développement urbain.**