

L'attractivité des parcs locatifs: tenir compte de la demande

Autor(en): **Rabinovich, Adriana**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Tracés : bulletin technique de la Suisse romande**

Band (Jahr): **131 (2005)**

Heft 12: **Investissements**

PDF erstellt am: **24.04.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-99389>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

L'attractivité des **parcs locatifs** : tenir compte de la demande

I N V E S T I S S E M E N T

Le présent article vise à fournir aux gérants et propriétaires de parcs locatifs des outils concrets et performants pour augmenter l'attractivité de leur offre. Soit des instruments susceptibles de saisir la diversité, la complexité et l'évolutivité de la demande, tout en proposant des schémas d'application crédibles du point de vue opérationnel. Afin d'établir des scénarios de rénovation et de réhabilitation pertinents, nous proposons une approche méthodologique pour diagnostiquer l'état d'un parc en fonction des attentes de la clientèle¹.

Le thème de la rénovation et de la réhabilitation des logements est au cœur des politiques urbaines dans plusieurs pays d'Europe. La majorité des opérations engagées jusqu'ici se basent sur des critères techniques et économiques, parfois complétés par des considérations d'ordre architectural, énergétique ou environnemental. Quant aux instruments développés à cet effet, il s'agit généralement de systèmes experts - en main des professionnels - destinés à identifier les priorités de rénovation en fonction du niveau de dégradation des immeubles. Autrement dit, des outils d'approche sectoriels qui sont principalement axés sur les conditions de l'offre, mais ignorent pour la plupart celles de la demande.

Or bailleurs, gestionnaires et propriétaires sont conscients de l'urgence de revoir les pratiques les plus courantes. Dans le but de maintenir un taux de vacance et de rotation le plus bas possible, les professionnels du domaine bâti s'interrogent sur les méthodes et les instruments susceptibles d'assurer le maintien de la qualité du parc locatif en satisfaisant au plus près les attentes de la clientèle.

L'approche développée dans le cadre du projet INVESTIMMO a permis de concevoir des instruments d'aide à la décision - notamment un logiciel multimédia - pour élaborer des stratégies d'investissement à moyen et à long terme en matière de maintenance, réhabilitation, rénovation ou démolition éventuelle². Abordant en particulier l'identification des aspirations des locataires, une équipe du Centre Universitaire d'Ecologie Humaine de l'Université de Genève a eu la respon-

sabilité de définir les tendances de la demande, dans une approche transsectorielle qui tienne à la fois compte des aspects économiques, financiers, physiques, esthétiques, sociaux, environnementaux, d'usage et de gestion, mesurés à l'échelle du logement, du site et du quartier. Le but n'est pas de répondre par une personnalisation du logement à des attentes individuelles particulières, mais d'identifier les changements dans la satisfaction résidentielle des locataires et de reconnaître leurs préférences en matière d'objets locatifs.

Les nouveaux défis de la rénovation

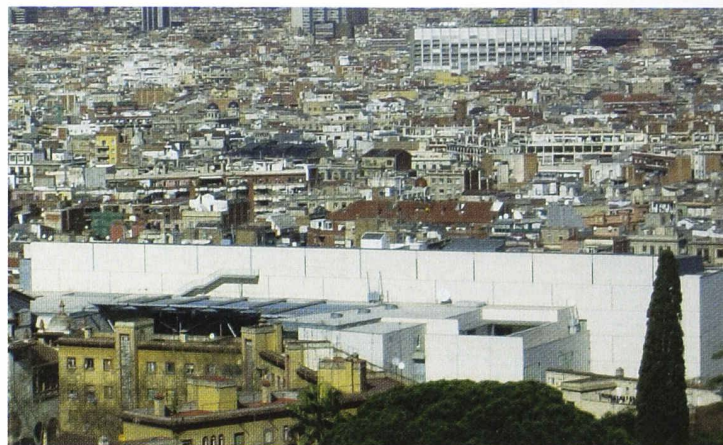
La rénovation et la réhabilitation s'étant fortement développées au cours des dernières décennies en Europe, les interventions actuelles vont souvent au-delà de la simple remise en état de produits techniquement adéquats. Depuis 1990, les dispositifs d'évaluation destinés à mesurer l'impact des opérations menées sur des quartiers d'habitation existants ont en effet montré que les interventions d'ordre strictement technique ne constituaient que l'un des volets d'une stratégie de réhabilitation [5]³.

Cela étant, les bailleurs tendent trop facilement à considérer qu'un certain nombre de problèmes comme l'insécurité, les problèmes de cohabitation, les dégradations, ou autres nuisances du même type demeurent hors de leur champ d'action. Bien qu'ils gèrent un patrimoine immobilier dont la valeur est directement menacée par ces problèmes dits « sociaux », ils jugent que ceux-ci se posent indépendamment

¹ Cette contribution article s'inscrit dans le cadre du projet INVESTIMMO, en particulier dans le travail réalisé par le groupe de travail du Centre Universitaire d'Ecologie Humaine de l'Université de Genève (CUEH). L'équipe réunit Roderick Lawrence, directeur, Adriana Rabinovich, Florent Joerin et Fabien Hamel. Voir *CEC research project INVESTIMMO - A decision-making tool for long-term efficient investment strategies in housing maintenance and refurbishment*, <<http://investimmo.cstb.fr>>

² INVESTIMMO a été réalisé dans le cadre d'une recherche financée par l'Union Européenne et par l'Office fédéral de l'éducation et la science en Suisse (OFES, Commission européenne, dans le cadre du programme *Competitive and Sustainable Growth*, Growth 2000). Treize institutions appartenant à sept pays d'Europe - Allemagne, Danemark, France, Grèce, Italie, Pologne et Suisse - y ont participé.

³ Les chiffres entre crochets renvoient à la bibliographie.



du bailleur, dans la mesure où ils seraient avant tout dus aux évolutions socio-économiques en cours et à leurs effets. Or bien que ces derniers soient à l'origine de dysfonctionnements bien réels, ils ne suffisent pas à rendre compte des dynamiques résidentielles, soit de la manière dont les habitants vivent là où ils habitent, de leurs pratiques, ainsi que des représentations qu'ils développent à ce propos. Si le bailleur n'est certes pas omnipotent, il n'est pas non plus impuissant et ses bénéfices peuvent être considérables si l'on en juge par les pratiques d'intervention développées en France et en Suède, par exemple, lesquelles mettent en évidence le lien entre les modalités de gestion et le développement d'un certain nombre de problèmes qui ont un impact sur les dynamiques résidentielles [2].

Ces problèmes n'ont pas, en Suisse, la même acuité que dans d'autre pays européens, en raison notamment d'un marché du logement extrêmement tendu au bénéfice des bailleurs, qui ne semblent dès lors pas devoir se préoccuper des attentes propres aux habitants. Il n'en demeure pas moins que l'évolution des modes de vie, la mobilité résidentielle, le travail à domicile, le vieillissement de la population contribuent aussi à façonner les caractéristiques de l'offre et que d'importants segments des parcs immobiliers doivent fréquemment être rénovés afin de s'adapter aux nouvelles tendances de la demande et à son hétérogénéité.

L'attractivité de l'offre

Aujourd'hui, l'intérêt de la réhabilitation pour les propriétaires et les gérants n'est plus dominé par la remise en état de produits techniquement adéquats, mais avant tout par une amélioration de la qualité du patrimoine. Il est clair que le concept de qualité peut être interprété de bien des manières : il s'agit d'une notion complexe et évolutive, qui varie de surcroît entre différents pays, comme au sein de divers groupes de population dans un même pays. Il n'existe donc pas de standards objectifs pour définir la qualité, qui reste un concept variable et difficilement mesurable⁴.

D'un point de vue opérationnel, les experts s'accordent pour affirmer que la qualité du patrimoine doit être évaluée par le désir des clients d'y habiter ou d'y rester. Une affirmation qui permet d'établir le lien entre deux indicateurs de mesure : le « désir d'y habiter et d'y rester » se traduirait par un « faible taux de vacance et de rotation des habitations ».

Cette approche de la notion de qualité du patrimoine s'associe à la notion d'attractivité de l'offre, laquelle dépasse largement les aspects physiques du logement et nécessite impérieusement une meilleure connaissance et compréhension des aspirations et des attitudes des locataires vis-à-vis de leur

habitation au sens large. Car au-delà du logement, les rapports qu'on entretient avec l'extérieur, le bâtiment, le site, le quartier et au-delà, constituent également le sentiment de chez soi [1]. Les locataires attendent qu'on les prenne en considération, qu'on donne réponse à leurs demandes de manière rapide et efficace. Des défis importants qui obligent à redéfinir les politiques et les stratégies patrimoniales, mettant le cap sur l'identification et la prise en compte des tendances de la demande, en constante évolution.

De plus, l'enjeu de l'attractivité permet d'aller au delà des débats sur « le social » et les limites des missions des bailleurs. Le devenir et la valeur de leur patrimoine dépendent de l'attrait des quartiers qu'ils gèrent qui conditionne leurs résultats économiques et leurs moyens d'action. Cette question permet donc d'envisager un mode d'articulation entre la pratique de gestion et sa finalité, et de sortir ainsi de l'impasse créée par les limites attribuées au rôle des bailleurs. Il est certain que tout dépend ensuite de la manière dont on conçoit cette attractivité et des divers aspects qu'elle doit englober [2] :

- L'attractivité du patrimoine n'est pas réductible aux caractéristiques intrinsèques de l'immeuble locatif, qu'il s'agisse de la qualité des logements (conception, distribution) ou des caractéristiques techniques du bâtiment, soit des éléments qui ont longtemps constitué le référent de base des actions des bailleurs.

⁴ En Suisse, le SEL (système d'évaluation des logements de l'Office fédéral du logement) est destiné à évaluer la valeur d'habitabilité d'un logement comme l'un des critères de qualité. Ce système est utilisé généralement comme un instrument d'appréciation pour les requêtes déposées dans le cadre de la loi d'encouragement à l'accession à la propriété (donc des constructions nouvelles). Bien qu'il rende compte de la valeur d'utilisation du point de vue des habitants, tenant compte de leurs exigences et des évolutions des modes de vie, il présente quelques différences significatives par rapport à INVESTIMMO, car il est basé principalement sur une approche fonctionnelle liée aux conditions physiques et des services offerts à l'échelle du logement, du site et du quartier. Ces critères d'appréciation ne sont pas exclus d'INVESTIMMO, mais cet outil en intègre bien d'autres tels le confort acoustique et thermique, les aspects dits « sociaux » comme la sécurité ou le degré de sociabilité à différentes échelles, ou encore la densité des bâtiments et des quartiers. De plus, des facteurs comme le type de gestion et les conditions de location intègrent l'approche méthodologique proposée, dont le but est d'évaluer l'attractivité du parc en fonction des demandes de la clientèle [10].

Fig. 2 : Immeuble au Père Lachaise à Paris (Photo DR)

Fig. 3 : Evaluation de l'offre en fonction des tendances de la demande (Graphique Fabien Hamel)

- L'attractivité dépend d'un ensemble d'autres éléments : la localisation du quartier, les équipements et les services, etc. Cependant, elle ne saurait être réduite à la présence ou non de ces dimensions élargies : elle ne peut être circonscrite à un ensemble de caractéristiques, même complexes, (en France, par exemple, une telle conception a conduit à des erreurs importantes dans un grand nombre de quartiers).
- Les experts soutiennent que la relation entre dynamiques résidentielles et attractivité se construit par la manière dont l'ensemble de ces caractéristiques se composent et s'articulent autour d'autres dimensions pour permettre aux habitants de réaliser dans leur habitat un certain nombre de fonctions et d'investissements fondamentaux.

Les bailleurs constituent donc un maillon fondamental et incontournable de ce qui les concerne au premier chef, à savoir l'attractivité des quartiers qu'ils gèrent dans sa relation avec les dynamiques résidentielles.

Approche méthodologique d'évaluation

Il n'existe ni recette ni solution toute faite. C'est le respect de quelques principes de méthode qui doivent guider la démarche dans le cadre des opérations de rénovation et de réhabilitation. Leur observation permet en effet aux gestionnaires de mieux cerner l'attractivité de l'offre, dont l'analyse approfondie répond généralement à deux critères principaux : le premier concerne l'identification des dysfonctionnements par le gérant, soit la mise en lumière des problèmes existants pouvant affecter la gestion du parc ou de certains segments ; le deuxième tient aux décisions d'ordre stratégique prises par le gérant dans un souci de maintenir, voire d'accroître la valeur d'usage des immeubles⁵.



Voici un aperçu rapide de la manière d'aborder ces deux critères. D'abord, en s'appuyant sur cinq indicateurs clés, le gérant peut rapidement identifier des problèmes affectant certains segments du parc, des bâtiments ou des logements particuliers. Ils concernent le loyer, la surface habitable, le taux de vacance, le taux de rotation et la satisfaction des habitants et peuvent être évalués à partir des questions suivantes :

- Les loyers peuvent-ils être considérés comme trop élevés par rapport à la moyenne pour un type de logement similaire, compte tenu des catégories socio-économiques des locataires résidents et des caractéristiques générales du quartier ?
- La surface habitable est-elle en dessous des normes applicables ou des standards appliqués dans le pays⁶ ?
- Le taux de vacance est-il relativement élevé compte tenu des conditions du marché local ?
- Le taux de rotation des locataires est-il plus élevé que la moyenne ?
- Le niveau de satisfaction des locataires laisse-t-il visiblement à désirer (dégradations, plaintes) ?

Des réponses positives à ces différents indicateurs mettent en évidence des indices de non attractivité pouvant être liés à une inadéquation entre l'offre et la demande. Une analyse approfondie de l'attractivité du parc s'avère donc nécessaire.

Au-delà de l'existence des dysfonctionnements identifiés par les indices de non attractivité, le gérant peut décider, pour différentes raisons, d'investir dans certains segments du parc afin de maintenir ou d'accroître la valeur d'usage des appartements ou des immeubles. Dans ce cas, ce n'est pas dans une optique de résolution des problèmes existants que les interventions auront lieu, mais plutôt dans une vision prospective.

Qu'il s'agisse d'un simple entretien, de réhabilitation, de rénovation, voire d'opérations de démolition⁷, les décisions prises par les propriétaires et les gérants répondent à des critères stratégiques.

⁵ La nécessité d'intégrer des critères concernant la demande, ainsi que son appréciation sous forme de questions clés, facteurs et sous-facteurs définis pour l'approche opérationnelle ont fait l'objet d'un processus de validation auprès des usagers potentiels d'INVESTIMMO qui gèrent des parcs d'environ 5000 logements en France et en Suisse (WP3 Validation Report, août 2003 <http://investimmo.cstb.fr>).

⁶ De nombreuses recherches confirment une relation significative entre la surface habitable par personne, la satisfaction résidentielle et le souhait de déménagement.

⁷ Sans entretien, il y a dégradation ; avec entretien, la valeur diminue plus lentement, mais la fonctionnalité n'est plus exactement conforme aux demandes. On peut alors consentir un investissement supplémentaire et réhabiliter le bien jusqu'à sa valeur d'usage primitive. Si l'on veut faire un pas de plus, cela devient de la rénovation, entraînant une modernisation, voire une transformation [3].

Analyse de l'attractivité des segments du parc

Lorsque l'analyse de l'attractivité s'avère nécessaire, différentes démarches sont proposées pour y parvenir. Mais avant d'aller plus loin dans la présentation des étapes majeures du processus, un bref rappel de l'origine de la méthode s'impose.

L'approche est basée sur l'utilisation d'un ensemble de six facteurs et de quarante-neuf sous-facteurs définis dans le cadre du projet pour identifier l'adéquation de l'offre et de la demande⁸. Les facteurs correspondent aux critères suivants : attractivité des logements et des bâtiments résidentiels, conditions du site et de l'agglomération proche, aspects liés aux méthodes de gestion et de management mises en place ainsi que critères économiques liés au marché local et aux budgets des ménages. Dans un premier temps, l'ensemble de facteurs et de sous-facteurs a été proposé comme un *listing* permettant aux propriétaires et aux gestionnaires immobiliers de mieux comprendre la complexité de la demande [11].

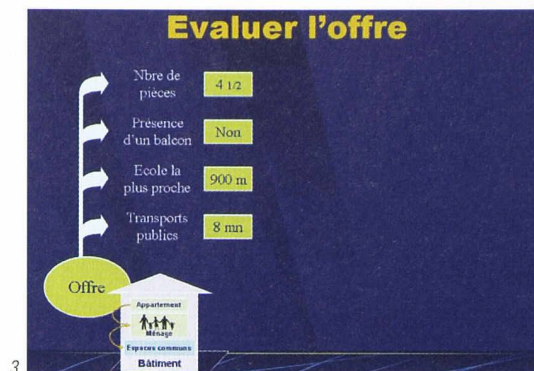
Systématisation des informations sur la demande

En premier lieu, on propose une *check-list* pouvant être complétée avec les habitants⁹. Cet instrument, qui répond au besoin d'un *monitoring* en continu des tendances de la demande, permet de capter et de systématiser le discours des locataires de manière rapide et efficace, d'avoir une compréhension détaillée des attentes, des motivations et de la satisfaction de la clientèle, une sorte de « description de l'offre selon les paramètres de la demande ». Les renseignements recueillis constitueront une base de données de grande utilité pour la première phase du processus de décision¹⁰, celle de l'observatoire destiné à élargir l'information sur les logements et les bâtiments du parc.

Diagnostic de l'offre selon la demande

Il s'agit de diagnostiquer l'état du parc, c'est-à-dire d'identifier le niveau d'attractivité de certains segments pouvant ou devant faire l'objet d'opérations de rénovation ou de réhabilitation. Pour ce faire, il faut observer l'offre existante en fonction de la demande, c'est-à-dire l'adéquation des conditions du parc immobilier aux attentes de la clientèle, à la lumière des facteurs énumérés ci-après :

- F1 : attractivité du logement. Garantit l'attractivité des unités d'habitation pour les ménages sur le marché local.
- F2 : attractivité du bâtiment et du site. Garantit l'attractivité du bâtiment résidentiel et les conditions du site pour les ménages sur le marché local.
- F3 : attractivité du voisinage et du quartier. Évalue l'attractivité du voisinage en relation avec l'ensemble du quartier.



- F4 : type de gestion. Garantit que la qualité de la gestion répond aux attentes individuelles et collectives des habitants.

Il est important de souligner que l'analyse de l'attractivité du parc peut se faire :

- au niveau des facteurs, sous la forme d'un jugement direct basé sur la connaissance que le gestionnaire a du parc ou du segment qu'il analyse ; cela permet une évaluation rapide destinée à identifier les facteurs à l'origine d'une faible attractivité du parc dans son état ;
- au niveau des sous-facteurs, par un jugement direct ou indirect basé sur l'évaluation des seuils de satisfaction de la demande dans un marché donné ; c'est le cas lorsque l'utilisateur n'est pas sûr de la justesse d'un jugement direct au niveau des facteurs, ou quand il souhaite mieux comprendre à quel niveau se situe exactement le problème identifié.

La figure 3 illustre l'observation de l'offre en fonction des attentes de la clientèle.

Quantification de la demande dans une localité précise

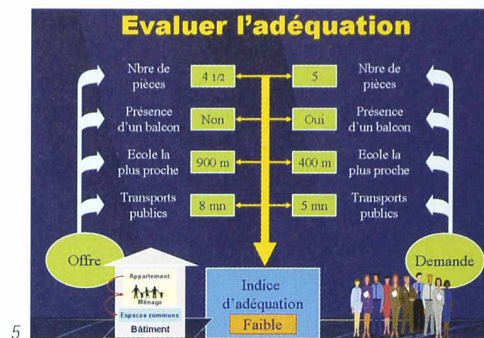
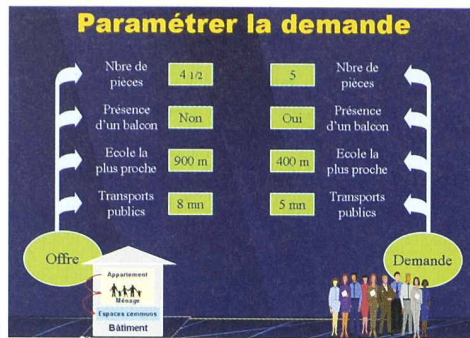
Une fois que l'offre a été observée en fonction des attentes de la clientèle, il faut quantifier chaque sous-facteur selon des seuils exprimant le niveau de satisfaction des locataires. Ces paramètres varient en fonction de trois types de données.

- Le lieu concerné (pays, région). Les normes et les modes de vie ne sont pas universels, mais conditionnés par les différentes cultures. Ils varient donc selon les pays, voire les régions. Ainsi, l'existence dans un immeuble d'espaces communautaires gérés par l'ensemble des locataires sera probablement jugée plus attractive au Danemark ou en Suisse qu'en Grèce. On peut toutefois constater encore des différences entre la Suisse romande et la Suisse alémanique, dans la mesure où de tels espaces sont plus courants dans la région alémanique.

⁸ Le jeu de facteurs et de sous-facteurs a été défini par le CUEH-UNIGE à partir d'une analyse approfondie des sources documentaires et des entretiens avec des gérants et des locataires. Une bibliographie commentée comportant 89 titres est en voie de publication.

⁹ La pertinence, l'utilité et la facilité d'emploi de la *check-list* ont été testées auprès de différents ménages.

¹⁰ L'observatoire, processus basé sur l'information existante dans le système de décision, est le premier des quatre processus définis par les collaborateurs du LESO-EPFL, responsables de l'élaboration d'un logiciel dans le cadre de INVESTIMMO (WP7, Newsletter 4 in <http://investimmo.cstb.fr>). Voir également [11].



- Le moment considéré. Les valeurs culturelles, les normes et les modes de vie relevant de l'habitation changent dans le temps. Ainsi, l'exemple de la cuisine laboratoire, très répandue dans certains pays il y a peu, qui doit aujourd'hui céder la préférence à des cuisines plus grandes avec coin à manger, surtout auprès des familles avec enfants. Il est donc important de définir les seuils de satisfaction pour une période donnée et de mettre en place un *monitoring* destiné à identifier rapidement l'évolution des tendances.
- Le type de ménage. La classification des ménages selon des types liés aux classes d'âge, parcours de vie, composition de la famille est nécessaire, car les préférences des habitants varient en fonction de ces éléments. Ainsi, certains seuils de satisfaction liés à la proximité des écoles, aux équipements collectifs dans le bâtiment (places de jeu et autres) seront différents si on s'adresse à des familles avec enfants ou à des personnes âgées.

Calculée grâce au jeu de facteurs et de sous-facteurs, le paramétrage de la demande (fig. 4) se fera en fonction d'une échelle qualitative allant de « favorable » à « non favorable ». Un niveau supplémentaire « non acceptable » est introduit pour des sous-facteurs régis par des normes qui ne seraient pas respectées dans l'état actuel du bâtiment ou du site.

Calcul des indices d'adéquation

Le calcul des indices d'adéquation permettra aux propriétaires et aux gérants d'identifier les segments du parc qui correspondent aux attentes et préférences des locataires (fig. 5). En principe, plus les facteurs et sous-facteurs seront évalués comme satisfaisants, plus on dira que l'indice d'adéquation de l'offre et de la demande est bon. Cela est valable pour la totalité des facteurs et des sous-facteurs, à l'exception du facteur 3, qui concerne l'attractivité du voisinage et du quartier, et pour lequel le calcul des indices d'adéquation s'est basé sur l'utilisation d'un système d'information géographique (SIG).

Les stratégies d'amélioration

Lorsque l'attractivité du parc ou du segment évalué est jugée peu ou pas satisfaisante, autrement dit, lorsque l'indice d'adéquation entre l'offre et la demande est moyen ou mauvais, des stratégies d'intervention doivent être envisagées. On peut alors intervenir sur l'offre ou intervenir sur la demande.

Intervention sur l'offre

Cette option (fig. 6) signifie que le propriétaire et le gérant décident d'investir pour améliorer les conditions des logements, du bâtiment et du site, voire de faire évoluer les pratiques de gestion du parc, dans le but de mieux répondre aux attentes de la clientèle. Pour ce faire, on tiendra compte prioritairement des sous-facteurs évalués comme peu ou pas satisfaisants ou, encore, estampillés non acceptables.

Intervention sur la demande (client)

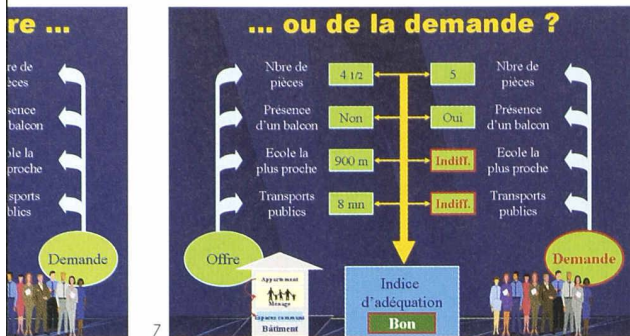
Dans certaines situations, même s'il existe des inadéquations entre l'offre et la demande, le propriétaire ou le gérant n'est pas en mesure d'intervenir au niveau de l'offre. Pour ce qui est de l'attractivité du voisinage et du quartier, leur marge de manœuvre est restreinte, voire inexistante, par exemple lorsqu'il s'agit de garantir la présence et la qualité des services publics. Il n'est pas de leur ressort de veiller à la construction d'écoles ou d'améliorer la proximité des transports publics¹¹. Lorsqu'ils n'ont guère d'emprise au niveau de l'offre, propriétaires et gérants peuvent alors s'adresser à d'autres structures de ménages et améliorer ainsi l'adéquation de l'offre et la demande (fig. 7).

Impact des coûts de rénovation et conditions du marché

Face au choix entre deux stratégies pour améliorer l'indice d'adéquation - intervention sur l'offre ou sur la demande -, propriétaires et gérants doivent considérer l'impact que les coûts de rénovation/réhabilitation auront sur les loyers. De plus, l'évaluation de l'attractivité des segments du parc n'est pas complète si elle n'est pas mise en relation avec les conditions globales du marché local. Les deux facteurs décrits ci-dessous viennent alors compléter la démarche :

- F5 : impact des coûts de rénovation. Garantit l'accord et la capacité des ménages résidents à affronter l'augmentation des loyers liés aux coûts de rénovation.
- F6 : marché du logement. Évalue l'attractivité des unités d'habitation ou des bâtiments vacants par rapport au marché local.

¹¹ Il existe des exceptions : par exemple, lorsque le propriétaire ou le gérant est un promoteur public ou un partenaire important des pouvoirs publics et que les stratégies de rénovation des logements s'insèrent dans des stratégies de rénovation urbaine.



Conclusions

Tenir compte de la demande des habitants dans toute opération de réhabilitation ou de rénovation est un besoin inéluctable. Hors de toute revendication militante, gérants et propriétaires ont dû admettre que l'insatisfaction des locataires a un coût. Elle se traduit généralement par des dégradations permanentes et des taux de rotation et de vacance élevés.

Pour contrecarrer ces effets, on a mené dans différents pays d'Europe des processus de concertation impliquant activement les habitants, principalement dans le cadre d'opérations de réhabilitation urbaine promues par les pouvoirs publics et les sociétés de gestion du logement social. Une pratique moins répandue en Suisse, où la plupart des parcs locatifs sont entre les mains de propriétaires privés.

Si les avantages d'une démarche multi-acteurs sont évidents (elle permet de prendre concrètement en compte les attentes des groupes impliqués grâce à la mise en place d'instruments de conception et de négociation collectifs), d'autres approches moins coûteuses et plus rapides peuvent être envisagées. C'est du moins le défi relevé par le CUEH dans le cadre du projet INVESTIMMO.

Destiné à devenir un instrument d'aide à la décision pour l'élaboration de stratégies d'investissement, sa qualité d'instrument expert nous a obligés à concevoir une approche originale pour « faire parler les habitants », afin d'identifier leurs attentes par rapport au logement et d'en saisir la diversité. Cela a été obtenu grâce à la notion d'attractivité du parc, qui permet de traiter simultanément l'offre et la demande, deux données indissociables sur le marché du logement.

Mais plutôt que de tenter de répondre aux attentes individuelles des locataires, l'approche méthodologique a été basée sur l'analyse de l'attractivité du parc en fonction des grandes tendances de la demande et de leur évolution. Ainsi, du point de vue opérationnel, le gérant peut, grâce à un ensemble de facteurs et de sous-facteurs identifiés pour la demande, procéder à leur évaluation pour identifier des inadéquations possibles avec l'offre. Ensuite, des scénarios d'intervention seront évalués en fonction de décisions d'ordre stratégique.

Cette nécessité d'intégrer les tendances de la demande dans un outil expert sous la forme de facteurs et de sous-facteurs facilement mesurables a obligé, sans doute, à en réduire la complexité, mais également à prendre le risque d'une banalisation de notre approche. Afin de pallier cet écueil, il faut un suivi des conditions de la demande et de ses évolutions, liées aux conditions particulières d'un marché pré-

cis. Pour y contribuer, un instrument de *monitoring* en continu a été élaboré sous la forme d'une *check-list* destinée à être remplie avec les habitants. Ce dispositif permet de capter et de systématiser de manière rapide les attentes et la satisfaction de la clientèle et de constituer une base de données efficace sur l'attractivité de différents segments du parc locatif.

La pertinence de ces différents instruments a été confirmée grâce à un processus de validation auprès des utilisateurs potentiels et des locataires. Mais l'expérience ne fait que commencer, et la mise sur le marché des outils développés dans le cadre d'INVESTIMMO permettra, dans un futur proche, d'évaluer son potentiel pour assurer le maintien de la qualité du parc locatif et de satisfaire ainsi les attentes des habitants.

Adriana Rabinovich, dr ès sc. techn.
EPFL-ENAC-INTER-LASUR
BP 2235 (Bâtiment BP), Station 16, CH - 1015 Lausanne

Bibliographie

- [1] ALLEN BARBARA, BONETTI MICHAEL, ELIAS PATRICK : « Diversité des modes d'habiter et appréciation de la gestion dans neuf quartiers d'habitat social », CSTB, Observatoire d'analyse des dynamiques résidentielles, Paris, 1998
- [2] ALLEN BARBARA : « Gestion et dynamiques résidentielles », CSTB, Laboratoire de sociologie urbaine générative, Paris, 1999
- [3] BRIDEL L. : « Manuel d'aménagement du territoire pour la Suisse romande » (vol. 3), Georg, Genève, 1996
- [4] FETY C., GOLDSZLAGIER C. : « Vers une adaptation en continu du patrimoine », GIE Villes et Quartiers (S 06877), Paris, 1999
- [5] FORET CATHERINE, PORCHET FRANÇOISE : « La réhabilitation urbaine », Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction, Paris, 2001
- [6] GHEKIERE L. : « Marchés et politiques du logement dans la CEE », La Documentation Française, Paris, 1991
- [7] LAWRENCE RODERICK : « Housing Quality: An Agenda for Research », *Urban Studies*, vol. 32, N° 10, pp 1655-1664, 1995
- [8] LAWRENCE RODERICK : « INVESTIMMO Position paper », 6th month Edition, ed. CACAVELLI Dominique, CSTB, Sophia Antipolis, 2001
- [9] LAWRENCE RODERICK, RABINOVICH ADRIANA, JOERIN FLORENT, HAMEL FABIE : « INVESTIMMO - A decision-making tool for long-term efficient investment strategies in housing maintenance and refurbishment », WP3 2nd draft guidelines, Ref. number 03-003, CUEH-UNIGE, Genève, 2003
- [10] OFL : « Concevoir, évaluer et comparer des logements - Système d'évaluation de logements SEL », *Bulletin du logement*, vol. 69, Office fédéral du logement, Berne, 2000
- [11] RABINOVICH ADRIANA : « Bien investir dans le marché locatif: le défi de la rénovation en Europe », *TRACÉS* N° 9/04, *Bulletin technique de la Suisse romande*, Lausanne, 2004
- [12] SHERIDAN LINDA ET AL. : « A comparative Study of the Control and promotion of Quality in Housing in Europe », Research Report, Department of the Environment, Transport and the Regions, London: School of Architecture and Building Engineering, University of Liverpool, 1999