

## **LE LIVRE BLANC DU LOGEMENT SOCIAL**

### **de l'Office Polynésien de l'Habitat**

**FORCES ET FAIBLESSES DU LOGEMENT SOCIAL EN POLYNESIE FRANCAISE**

**Novembre 2007**

#### **Préambule**

Le livre blanc du logement social est le fruit de la synthèse de 3 enquêtes réalisées par 3 prestataires différents (la société ADEQUATION, TNS SOFRES et ISEEP) au 1<sup>er</sup> semestre de l'année 2007 ainsi que des réflexions menées au sein de la direction générale de l'Office Polynésien de l'Habitat. La méthodologie et l'objectif des enquêtes sont indiqués en annexe à ce livre.

Ce livre est donc le rendu des clients de l'OPH (les demandeurs, les locataires, les propriétaires de fare OPH en bois et en dur, les attributaires d'aide en matériaux et les acheteurs de kits). Les membres du conseil d'administration (politiques et bailleurs de fonds) ont également été sollicités pour donner leur avis sur les problématiques du logement social.

Ce livre blanc permettra d'appréhender la complexité de la problématique du logement social sous différents axes (sociologiques et économiques) et selon différents points de vue (demandeurs, locataires, administrateurs, opérateurs).

Il proposera des actions et recommandations à l'OPH mais également aux pouvoirs publics pour tenter d'apporter une réponse au système actuel et le faire évoluer aux bénéfices des familles polynésiennes les plus démunies.

...

#### **Titre II – Les déterminants du logement social**

Le logement est lié à des composantes à la fois sociales et économiques. Avant d'aborder l'aspect économique du logement social, il est important de s'intéresser à la perception que les locataires peuvent avoir du logement social afin de mieux comprendre le rapport qu'ont ceux-ci avec leur logement et avec l'OPH.

##### **A- Les déterminants sociologiques du logement social.**

###### **1. La place du logement dans le foyer, le rôle social du logement.**

Le logement est pour la plupart des familles un moyen d'éviter la marginalisation. Avoir un logement à soi est synonyme de réussite pour certains et d'autonomie pour d'autres. L'arrivée dans le quartier est ressentie comme une amélioration de sa situation. Personne ne regrette le déménagement opéré. La grande majorité a procédé pour la première fois à une décohabitation en arrivant dans le parc social...

Quelques rares familles étaient en situation de sous-location dans des quartiers insalubres, ou ont été relogés en urgence...

Cette approche qualitative a été confirmée par l'enquête quantitative : *pour les 78.9% des personnes interrogées et qui se déclarent satisfaites de leur logement, plus de 33% des personnes indiquent le fait d'être « heureux d'avoir un toit », « un chez soi »*

La mission dévolue à l'OPH se trouve donc ici bien confirmée, puisque décohabitation et résorption de l'insalubrité sont les deux axes majeurs de la politique de l'habitat social.

###### **2. L'accès au logement social : le réseau, la logique du « don/ contre - don »**

L'accès au parc social n'est pas anonyme et administratif malgré les exigences posées par l'OPH.

Quelques extraits des citations des locataires :

*« C'est par ma maman qu'on a eu le logement. Elle avait une copine à la mairie ».*

*« C'est moi toute seule. Je me suis débrouillée. Moi et le Ministre, c'est tout »...*

*« On dirait je te donne la clé et tu votes pour moi pendant 20 ans. »*

### **i. La mobilisation du réseau de relations**

L'accès au parc social est spontanément expliqué par la mobilisation de son réseau de relations: la proximité des élus, des agents des administrations communales et territoriales... ceci peut être expliqué par la dynamique identitaire polynésienne qui est forcément relationnelle (on est plus le frère de..., le fils de, le tane de ...que soi-même).

Résider dans le parc social permet d'une certaine manière de donner à voir la puissance de son réseau, ce qu'attestent les discours des enquêtés qui insistent sur leurs « relations » pour expliquer leur présence dans leur logement.

### **ii. La logique du « don/contre don »**

Il transparait aussi en filigrane la logique du « don/contre don » dans lequel le logement, objet de l'échange, échappe à toute notion de sélection et de procédures. L'absence étonnante de la mention du rôle de l'OPH dans le processus d'échange, pourtant constructeur et bailleur du logement, handicap dès le départ les relations avec le locataire dans l'information et le respect sur les droits et obligations du contrat de bail et au premier chef, le paiement du loyer.

### **iii. Effets positifs et négatifs**

Pour la majorité des locataires interrogés, résider dans le parc social démontre la puissance de son réseau et valorise socialement le locataire. Ceci conforte également l'idée que le parc social polynésien ne connaît pas encore de phénomène de ghettoïsation et les problèmes que connaissent les banlieues des grandes villes occidentales.

Mais les répercussions négatives sont telles que ce système, en dévalorisant le rôle du bailleur et la valeur du logement, porte aujourd'hui les causes de problématiques actuelles : impayés de loyer, dégradation du parc locatif, cession du parc locatif....

## **3. Le rapport au foncier**

### **i. L'ancrage foncier**

Le polynésien est attaché à sa terre, qui est à la fois le berceau de sa culture et la transmission de son patrimoine.

Des sondages récents réalisés auprès de la population polynésienne montrent que *97% des sondés pensent qu'il est important d'accéder à la pleine propriété d'une terre et que 46% pensent qu'il est important d'accéder à une terre afin de pouvoir transmettre un patrimoine à ses enfants.*

Toutefois, la problématique de l'indivision fait que, faute de pouvoir construire un logement individuel sur ses terres (*1/4 des personnes interrogées déclare posséder au moins un terrain et près de 3/4 des terrains que possèdent les locataires (73%) sont en indivision*), les locataires transposent les valeurs du logement individuel, notamment les valeurs foncières et patrimoniales, à leur logement collectif social.

### **ii. La transposition des valeurs du logement individuel au logement collectif**

Effectivement, la grande majorité des occupants des lotissements sociaux fait la différence entre locataire et propriétaire, quand il s'agit du parc privé ou de sous-location mais pas pour les logements sociaux gérés par l'OPH.

Cette transposition est donc une source majeure d'incompréhension entre le produit locatif du bailleur social et la jouissance de ce produit par les locataires :

- ◇ 52,7% des locataires se considèrent tous devenir propriétaires quel que soit leur type de logement ou de bail : la location simple (S1) est souvent mal saisie, et jugée comme une location-vente (S2);
- ◇ À la question, quel type de bail avez-vous? Ils répondent souvent en citant la capacité du logement (F2, F3,...)

L'attachement à la possession d'une terre, ou d'un bout de terre, est un critère discriminant quant à la satisfaction du logement :

- ◇ dans les maisons individuelles, l'unanimité est obtenue : les habitants sont tous satisfaits de leur logement et notamment du fait d'avoir un jardin ; ils ont tous achevé leur maison par un mur et un portail fermé. L'essentiel de l'argumentaire en matière de satisfaction concerne l'extérieur plus que l'intérieur de la maisonnée :
- ◇ dans les logements collectifs, tous les locataires déplorent de ne pas avoir de jardin : c'est l'argument principal qui est transposé dans leur logement collectif par la petitesse du logement (*pour 9% des locataires interrogés*) :

Le souhait profond des locataires du parc OPH d'accéder à la propriété est ancré traditionnellement et culturellement dans le rapport à la terre :

- ◇ dans le logement individuel, les locataires considèrent l'accèsion à la propriété comme normale et automatique,
- ◇ dans le logement collectif, le locataire ne s'approprie pas l'appartement qu'il considère comme une transition vers un logement individuel. Mais ils souhaitent que le logement revienne à ses enfants plus tard;

Au final, que ce soit dans le logement individuel ou collectif, le sentiment patrimonial est très marqué. La réponse des pouvoirs publics par la production de logements locatifs semble ainsi en inadéquation : la location-vente est donc considérée comme la forme minimale du bail par les locataires.

#### **4. Le rôle ambigu de l'opérateur social**

La perception par les locataires du rôle de l'OPH n'est pas forcément bien comprise. La majorité des enquêtés estime que la mission de l'OPH est à vocation sociale :

« *L'OPH c'est l'aide familiale* », « *L'OPH, c'est aide sociale hein ?* », « *Ça sert à aider les gens !* »

Le primat de l'aide sociale décrit par les locataires dans la fonction principale de l'OPH semble logique dans la mesure où le rôle de bailleur de l'OPH n'intervient pas dans la logique exogène du don/contre don :

le logement est « donné » et non pas « loué ». Il est ainsi « normal » de considérer l'OPH comme le relais des services d'aides sociales.

#### **5. L'incompréhension entre le parc nouveau et le parc ancien**

L'OPH gérait au 31/12/2006 un ensemble de 2502 logements répartis dans 3 types de parc hétérogène :

- ◇ 1813 logements (72%) composent le parc dit « ancien »,
- ◇ 621 logements (25%) composent le parc dit « nouveau »,
- ◇ et enfin 68 logements (3%) appartiennent au parc dit « géré pour compte de tiers ».

Le parc « ancien » comprend tous les logements construits avant la mise en place de la réglementation de 2000 sur la politique du logement. Le logement était financé à 100% par des subventions publiques (« l'aide à la pierre »). Le loyer mensuel est unique, fixé à 18130 F quelque soit le type de logement et les conditions de revenus. La destination de ces logements est depuis l'origine la création d'un parc locatif social.

Le parc « nouveau » résulte de la mise en application de la politique du logement de 2000. Le logement est financé pour partie par des subventions publiques :

- ◇ pour une opération de construction de logement locatif social (S1) et locatif très social : respectivement entre 65% et 100% du coût de l'opération,
- ◇ 55% pour de la location vente (S2),
- ◇ 45 % pour de l'accèsion directe à la propriété (S3),

le reliquat étant financé par un emprunt bancaire.

Le parc « géré pour compte de tiers » correspond au lotissement ATIMA qui a été financé par la défiscalisation loi Pons.

##### **i. L'incompréhension par rapport au loyer**

Le loyer payé par le locataire d'un logement du parc nouveau comprend ainsi le remboursement de la dette nécessaire à l'équilibre financier de l'opération et donc supérieur au loyer de 18310 F des logements du parc ancien.

Pour compenser l'augmentation de loyer par rapport aux locataires du parc ancien, une aide à la personne réservée au parc de logements géré par l'OPH, l'aide familiale au logement (A.F.L.), a été mise en place par le Pays en 2000 permettant en fonction des revenus et de la taille du ménage d'abaisser la participation financière des locataires avec un minimum de 18310 F.

...

« *Au départ je pensais que c'était 18900 comme c'était le prix du logement au départ hein et après j'ai rien compris quand les prix ont augmenté, ça a beaucoup augmenté, là on paie 45000, les autres 50000 à 60000...tout le monde était étonné parce qu'au départ c'était 18900, après d'un coup ça a augmenté... »*

...

Les conditions d'accès aux parcs nouveaux sont plus strictes que ce qu'elles étaient pour l'accès au parc ancien par la mise en place de critères d'éligibilité portant sur le revenu (plafonds de revenus moyen du ménage) et la composition du ménage (notion de moyenne économique journalière).

## **ii. L'incompréhension par rapport au bail**

Si les logiques de financement sont différentes (et par conséquent les loyers de sortie), les lotissements issus à la fois des parcs anciens et nouveaux peuvent coexister dans des périmètres géographiques communs (exemple Hauts du Tira, Hauts de Vallons à Titiro). De même, la coexistence dans des résidences voisines de locataires en location simple (S1) et en location-vente (S2) est également une source d'incompréhensions.

De même, la logique de loyer par opération entraîne une différence de loyer même entre les opérations d'un même type (loyer mensuel d'un F3 en location simple: 23 600 F à O'mamao 1 et 41 950 F au lotissement Hauts du Tira extension).

Les projections de trajectoires résidentielles sont confuses : en étant voisins avec des locataires devenant propriétaires (en S2, ou provenant du parc ancien de logements locatifs mis en accession), les locataires (en S1) peuvent penser qu'ils le deviendront aussi.

En outre, comme nous l'avons vu précédemment, l'ancrage foncier et le rapport à la terre participent à l'incompréhension du bail social. La grande différence dans l'appréciation du logement est véritablement liée au fait qu'il soit individuel ou collectif. La typologie S1 ou S2 est secondaire, d'autant plus que le rapport au bailleur OPH est ancré dans l'idée de la location-vente.

## **iii. Mais une mixité de fait qui participe à la non ghettoïsation**

Les locataires du parc ancien et du parc nouveau se côtoient dans certains quartiers ce qui donne lieu à un mélange entre les plus démunis et des personnes à plus hauts revenus.

Cette mixité, même si elle est source d'incompréhension, comme nous l'avons vu précédemment, fait qu'en Polynésie française le phénomène de ghettoïsation que l'on peut parfois associer aux cités en France métropolitaine n'a pas lieu d'être. Le parc social valorise ses occupants plutôt que ne les stigmatisent.

## **6. Le parc social, encore un sanctuaire de la tradition**

Les murs de béton du parc social n'ont en rien effacé la culture et la tradition polynésienne.

Précisément, la notion de famille élargie et le besoin de vivre à l'extérieur perdurent (cf. Titre III, B, 3).

Si la quasi-totalité des habitants du parc social dit avoir résolu une situation de décohabitation familiale en accédant au parc social, elle en a souvent contracté une nouvelle, notamment dans le parc collectif urbain.

*Plus d'1/4 des personnes interrogées (26%) reçoit régulièrement d'autres personnes dans leur foyer. En moyenne, 2,7 personnes sont accueillies régulièrement par ces foyers pour une durée inférieure à 30 jours.*

*Plus d'1/3 des locataires (37%) qui accueillent régulièrement d'autres personnes reçoivent celles-ci pour une durée de 1 à 2 semaines par an.*

En centre-ville, le logement devient un pied à terre pour la famille élargie et il n'est pas rare de trouver, malgré la liste officielle consignée dans le bail, une famille polynucléaire sous le même toit. La promiscuité devient alors préoccupante, car l'appartement n'est pas extensible (*une famille interrogée dans les hauts du Tira ne comptait pas moins de 20 personnes dans un appartement*).

Il convient alors de s'interroger sur l'échec relatif, de fait, de la mission de décohabitation dévolue à l'OPH.

## **B. Les déterminants économiques des ménages du parc social**

### **1. La place du logement dans le budget des ménages**

Une étude publiée par l'ISPF en 2001 montre que le budget des ménages consacré au logement est le deuxième poste de dépenses avec 16,6%, derrière l'alimentation avec 18,9%. Si l'on se positionne en termes de taille du ménage, le logement est le premier poste de dépenses pour les foyers de moins de 4 personnes.

De même du point de vue de la catégorie socio-professionnelle, le logement est le premier poste de dépenses pour les cadres supérieurs, mais aussi pour les chômeurs ou les inactifs.

### **i. La place du logement dans le budget des locataires du parc social**

La majorité des occupants a conscience de l'importance du loyer dans les priorités budgétaires. Celui-ci rentre dans la liste des premières dépenses, en principe mais les locataires sociaux ont aussi conscience que le loyer peut passer après en cas de problème :

« *D'abord c'est la voiture après la voiture, la maison, le maa, l'électricité et tout hein* ».1

« *Le courant, le vini et le loyer. Le loyer en 3eme parce que le loyer il peut rester, mais le courant quand*

*c'est limite, on coupe* ».1

« *D'abord c'est notre voiture, et puis le bébé, sinon le courant, et le reste, on achète la nourriture* ».

### **ii. Un taux d'équipement important**

Les foyers locataires des logements OPH sont bien équipés. En effet, la grande majorité dispose de l'équipement électroménager «de base» (four, télévision, machine à laver le linge, réfrigérateur) et à noter que *plus de 7 foyer sur 10 possèdent un lecteur de DVD.*

*Près de 2/3 des foyers (65%) déclarent posséder au moins une voiture. Plus de la moitié des foyers équipés de voitures déclarent posséder un véhicule de type pick-up ou 4\*4 (54%). Plus de la moitié des véhicules du parc automobile des locataires ont moins de 5 ans (57%).*

Même si les occupants ont conscience de l'importance du logement, les dépenses d'équipement semblent prendre le pas sur le paiement du loyer. Ceci renforce l'idée d'une dégradation de la valeur du logement et l'inutilité pour le locataire de régler un loyer qui n'est pas la priorité de ces dépenses.

## **2. Les revenus des ménages locataires**

### **i. La faiblesse des revenus**

On observe que *67% de la population interrogée déclare un revenu total inférieur ou égal à 2 fois le SMIG.....*

Même si le calcul des revenus est effectué sur une base déclarative, on ne peut que constater la faiblesse de revenus des locataires du parc social et notamment les 25% des ménages qui déclarent moins d'1 SMIG de revenus.

### **ii. L'évolution défavorable des revenus les plus faibles**

Malgré une augmentation générale des revenus des foyers depuis 2004, due notamment à la prime à l'emploi et la revalorisation du SMIG, on constate une augmentation proportionnelle du coût de la vie (inflation). Pour autant, l'étude sur les bas revenus effectuée auprès de nos locataires montre une baisse de leurs revenus déclarés....

## **3. Le suivi social des familles**

Le taux de pénétration des services sociaux dans le parc social de logements paraît faible ou non visible, même si ce chiffre est en *progression depuis 2001(12,1%)*.

En effet, *seulement 13,6% des personnes interrogées déclarent que leur famille est suivie par les services sociaux et principalement par l'antenne sociale de Papeete (45% des cas), celle de Faaa (14% des cas) et la CPS (10% des cas).* ...

Ces informations semblent confirmer le caractère « non-social » du parc social polynésien. Le profil des habitants de lotissements sociaux n'est pas étiqueté comme celui de « cas sociaux », contrairement à la situation métropolitaine où l'habitat social fait partie de la batterie de mesures qui inscrivent l'individu dans un processus d'accompagnement social lourd avec une finalité d'insertion sociale

## **Titre III – Les interventions de l’opérateur du logement social**

### **A- La gestion et la sélection des demandeurs**

La délibération n° 99-217 APF du décembre 1999 définit les modalités d’attribution des aides au logement dans son titre IV, complétée par l’arrêté d’application n° 85/CM du 19 janvier 2000.

Les critères d’éligibilité au logement social concernant les logements en habitat groupé (location simple, location-vente et accession directe à la propriété) et en habitat dispersé (fare OPH en bois, fare OPH en dur) sont ainsi définis en fonction des critères combinés de revenu du ménage (notion de RMM : revenu moyen mensuel) et de la composition familiale (notion de MEJ: Moyenne économique journalière).

#### **1. Une demande importante en logements locatifs**

L’article 8 de l’arrêté n° 85 CM du 19 janvier 2000 établit le lien entre les produits de logements sociaux (logement, fare) et les critères d’éligibilité en fixant par type de produits (location simple, location vente...) des plafonds de RMM et de MEJ.

7588 demandeurs de logements sont enregistrés à l’OPH au 31 octobre 2007: 77% en habitat groupé et 23% en habitat dispersé.

#### **2. Le décalage entre les souhaits et la réalité des revenus des demandeurs en habitat groupé**

L’analyse de la demande actuelle en habitat groupé montre le décalage entre ce que les familles souhaitent, à savoir l’accession à la propriété et a minima, un contrat de location-vente et d’autre part les revenus dont ils disposent pour pouvoir y accéder.

Environ 50% des demandeurs souhaitent accéder à la propriété par la location-vente ou l’accession directe mais seulement 20% pourraient y accéder en tenant compte des revenus éligibles....

L’analyse des revenus confirme par ailleurs que 41% des ménages disposent d’un revenu moyen mensuel (RMM) inférieur à 1 SMIG et 80% inférieur à 2 SMIG.

La réglementation actuelle (art. 4 de l’arrêté n° 175 CM du 11/04/2003 modifiant l’arrêté 85/CM) rend éligible au dispositif de la location-vente des familles dont les revenus sont inférieurs aux plafonds de la location simple.

Bien que ce dispositif permette une certaine souplesse dans la gestion de la demande, s’il n’est pas adossé à un dispositif d’attribution prenant en compte la capacité contributive des ménages au paiement du loyer, ce système porte en son sein les prémices des situations d’impayés à venir.

#### **3. La satisfaction des demandeurs en habitat groupé est en panne**

La demande est plus importante d’année en année pour les logements locatifs du fait de la faiblesse quantitative de la production de logements locatifs. La demande en logement a connu une accélération en 2006 passant de +2% à + 11% (soit 586 dossiers supplémentaires) en variation annuelle notamment portée par la demande en habitat groupé (+12%).

Les délais moyens d’attente entre la date de dépôt du dossier et la date de livraison du logement varient énormément pour les opérations en habitat groupé (entre 14 et 54 mois) et sont relativement maîtrisés pour les opérations en habitat dispersé (36 mois environ), ce qui explique des taux de satisfaction relativement élevés pour la demande en fare OPH.

### **B - La production de logements sociaux**

#### **1. La question foncière**

Le foncier est fortement contraint par la géographie des îles. Il est également soumis aux aléas des revendications de propriétés, en multiplication ces dernières années, qui débouchent de plus en plus sur des occupations forcées de terrains.

De nombreux projets de constructions de logements sociaux, sont ainsi aujourd’hui retardés, remis en cause

ou abandonnés, et les décisions de justice sont régulièrement contestées.(Teroma 2.3, Amoe...)

Par ailleurs, l’indivision conduit, ici plus qu’ailleurs, à des situations conflictuelles et de blocage entre les ayant droits. Ce phénomène est préjudiciable à de multiples projets de retour dans les îles, et empêche également de faire aboutir de nombreux projets familiaux sur Tahiti.

En effet, les problématiques d'indivision touchent également nos locataires : *25% des personnes interrogées déclare posséder au moins un terrain, qui sont localisés principalement hors des Îles du Vent (67%), à Tahiti (24%) et à Moorea (9%). Malheureusement, près de 75% de ses terrains sont en indivision.*

L'indivision participe à la fois au blocage des opérations de production de logement locatifs sociaux mais également à l'immobilisme du parc locatif et au « gel » du parcours résidentiel vers l'accession à la propriété.

## **2. La concurrence public/privé et entre opérateurs publics dans la recherche de foncier**

La politique de l'habitat telle que définie par la délibération 99-217 APF du 13 janvier 2000 devrait se traduire notamment par la constitution de réserves foncières et la réalisation d'opérations d'aménagement et d'équipement.

Aujourd'hui, l'OPH ne dispose pas de réserve foncière qui lui permette d'envisager un programme projectif

et pluriannuel de développement de son parc de logement.

*« En métropole, les opérateurs ont leur propre politique foncière et peuvent construire sur des terrains achetés il y a 25 ans »*

La recherche de foncier disponible met en concurrence le secteur public et privé: les promoteurs privés, étant dynamisés dans leur recherche de foncier dans le cadre des programmes de défiscalisation.

De plus, les opérateurs publics du Pays sont nombreux (la SAGEP, l'EGT et l'OPH) et sont souvent en concurrence, dans l'attribution des assises foncières publics et privés disponibles.

Au final, l'absence de connexion entre les politiques foncière, d'aménagement et de logement rend extrêmement difficile la constitution d'une réserve foncière pour l'OPH.

## **3. L'adaptation du logement collectif au mode de vie des familles**

*Seulement 4% des enquêtés déclarent être insatisfaits de la taille de leur logement .*

*Cependant, on peut noter qu'1 foyer sur 10 a procédé à une modification d'affectation de pièce concernant la cuisine (38,5%), la terrasse (32%), le salon (22,5%) et la chambre (7%) et que 2 foyers sur 10 (20%) ont procédé à des travaux pour agrandir leur logement et dans 60% des cas, les travaux d'agrandissement du logement ont été réalisés sans autorisation .*

Qualitativement, les souhaits de modifications de l'intérieur du logement sont quasi-inexistants.

Il peut être considéré que certains locataires subissent leur lieu de vie mais s'estiment chanceux d'avoir un toit dans un contexte de pénurie de l'offre de logement. Une autre hypothèse serait que le locataire accorde à l'intérieur du logement un intérêt moindre, car la volonté des locataires est de jouir d'un logement individuel entouré d'une cour et vivre à l'extérieur ...

L'article 4 de la délibération n° 99-217 APF du 13 janvier 2000 définit dans son article 4 les normes de constructions ainsi que les types et superficies de logement minimales et maximales identiques pour la construction d'un logement social individuel ou collectif. Il apparaît donc encore une fois que l'appréciation négative de l'étroitesse des logements collectifs semble être liée uniquement à l'insatisfaction de ne pas occuper un logement individuel avec jardin.

## **C- La qualité des prestations de dépannage et de maintenance**

La mission de maintenance est une mission secondaire, mais stratégique en terme d'image. Elle est très critiquée par les habitants...

### **1. Les défaillances dans le traitement des réclamations**

Ces avis sont corroborés par les enquêtes quantitatives qui ont été menées. En effet, *52% des individus qui ont effectué une réclamation n'ont toujours pas obtenu de réponse.* Par ailleurs, *pour 4 locataires sur 10 environ, l'entretien d'espaces verts et des parties communes n'est pas bien fait.*

*Pour 13% des personnes interrogées, le second motif d'insatisfaction par rapport au logement sont les problèmes relatifs à la plomberie (fuites d'eau).* Dans le détail, nous constatons que :

- ◇ Plus d'1 foyer sur 2 a constaté des fuites d'eau dans son logement (57%).
- ◇ Près d'1 foyer sur 3 a constaté que des prises électriques ne fonctionnent pas (29%).
- ◇ 2 foyers sur 10 ont constaté des débordements d'eau vers les fosses (20%).

Les lotissements livrés ces dernières années semblent plus touchés que d'autres par les problèmes de fuites.

L'analyse des causes montre les dysfonctionnements internes à l'OPH :

- ◇ en matière d'enregistrement et de suivi des réclamations,
- ◇ ainsi que dans la mise en œuvre des procédures d'actionnement des entreprises de mises en oeuvre durant l'année de parfait achèvement,
- ◇ dans la préparation des opérations de réception préalablement à la livraison des logements aux locataires.

## **2. L'absence de plan de gestion technique de patrimoine**

Depuis 2001, il est constaté une dégradation globale de l'état des logements (notamment des salles d'eau, des toilettes et des cuisines), malgré la subvention annuelle pour grosses réparations d'un montant de 180 à 200 millions XPF destinée à couvrir les dépenses relatives aux charges du parc ancien et la possibilité ouverte dans le parc nouveau pour la refacturation de certaines charges comme les ordures ménagères, l'eau ou l'entretien des lotissements.

Concernant le parc ancien précisément, la refacturation des charges n'étant pas systématisée, les dépenses sont prises en charge directement par l'OPH. Ainsi, pour les 65 lotissements du parc OPH, il n'existe que 10 associations de locataires qui font office de syndic et qui organisent la gestion des charges.

La cause de ce constat est l'absence d'un véritable plan de gestion technique du patrimoine sur la base des insuffisances énoncées ci-après:

- ◇ absence d'un réel recensement du patrimoine en dehors d'un état de l'actif comptable ;
- ◇ absence de planification pluriannuelle des grosses réparations ;
- ◇ absence de planification des réhabilitations.

## **3. Les conséquences en termes de paiement des loyers**

Les défaillances de l'OPH se retournent ainsi contre elle. Les stratégies d'acteurs permettent ainsi d'opposer aux agents de l'OPH une raison pour justifier le non-paiement de leur loyer.

La refacturation des charges systématique dans le parc nouveau et absente en grande majorité dans le parc ancien sèment la confusion dans la lecture des quittances de loyers.

L'absence de planification des opérations de maintenance empêche toute information préalable et communication auprès des locataires, et impacte directement sur le montant de la quittance de loyer, au meilleur des cas engendrant une incompréhension de la part des locataires et au pire le non-paiement de ses charges.

## **D- La problématique du recouvrement de loyer**

### **1. Le constat des impayés**

Lors des enquêtes, peu de personnes ont déclaré ouvertement ne pas payer leur loyer alors que les statistiques démontrent évidemment le contraire. Depuis les blocages de 2004, l'OPH connaît une croissance exponentielle de ses impayés. En 2005 et 2006, il tenta de faire en sorte que le locataire retrouve le chemin du paiement de ses loyers par la mise en place d'un plan de recouvrement accompagné d'un message politique clair .

Le montant cumulé des impayés à fin octobre 2007 s'élève à 2,1 milliards de FCFP: 1,77 milliards de F pour le parc ancien (+6% entre 2006-2007 contre +13% par rapport à 2005), 366 millions de F pour le parc nouveau (+33% entre 2006-2007 contre +49% par rapport à 2005).

En octobre 2007, l'OPH connaît une aggravation de l'accroissement du volume des impayés (+9,7% soit 189 millions XPF) mais moins forte qu'en 2006 (+17,3%).

Un plan d'actions a été mis en place au 1er trimestre 2006, ciblant les lotissements du parc nouveau afin de retrouver les taux de recouvrement de mars 2004 et puis de poursuivre jusqu'à l'obtention du taux de 90% conforme aux hypothèses d'exploitation des lotissements du parc nouveau. Après avoir donné des signes encourageants à la mi-juillet, un rebond a été constaté vers le mois de septembre.

Le taux de recouvrement en fin d'exercice semble se redresser pour passer de 45,3% à fin 2006 à 46,5% en octobre 2007. Les prémises d'un probable inversement de la tendance semblent se dessiner



notamment par un gain de près de 10 points du taux de recouvrement du mois en cours qui s'établit à fin octobre 2007 à 42,8%. Celui-ci ne pourra toutefois conduire en l'état actuel de la situation des revenus et de l'endettement des ménages à un taux de recouvrement de 90%.

## **2. L'approche socio-économique**

Pour aborder la question du non-paiement des loyers du point de vue des locataires, les enquêteurs ont été obligés de recourir au procédé de la question directe impersonnelle : « A ton avis, pourquoi autant de gens ne paient pas leur loyer ? ».

### **i. Un loyer trop élevé pour les familles les plus démunies**

Le prix des loyers semble excessif eu égard au caractère « social » du produit proposé tel que l'expriment les locataires ...

En effet, selon nos enquêtes, 10% des familles gagnent moins de la moitié du SMIG et 25% moins du SMIG. Dans ces conditions, il paraît impossible pour ces familles de régler le loyer même modeste de 18310 F.

Comme le cite un locataire, l'attrait des biens de consommation ne distingue pas les catégories de revenus et les familles les plus démunies se retrouvent facilement dans des situations financières inextricables.

### **ii. Les priorités du budget familial et l'endettement des familles**

L'endettement des familles les moins fortunées est très important comme l'indique le tableau ci-après. Les remboursements mensuels des familles dépassent les revenus des familles dans la tranche des 0-50 000F, la situation de cessation de paiement est ici caractérisée.

Comme nos locataires l'indiquent, les priorités dans le budget des ménages concernent essentiellement l'attrait des biens de consommation (cf. chap. B).

*« Peut-être c'est les caisses de bière (...), pour nous c'est bon, moi je m'occupe de ma maison, mais si les*

*autres prennent 4 caisses de bière, peut-être c'est pour ça»( tira) ...*

L'explication socio-culturelle d'une mauvaise gestion pécuniaire inhérente au rapport erratique au temps (difficulté d'approche de la mensualisation, vie au jour le jour) peut être ici avancée.

### **iii. L'absence de critères de revenus dans la sélection des attributaires**

L'absence de critères de revenus et d'évaluation de la capacité financière des familles à régler leur participation financière lors de leur sélection par la commission d'attribution peuvent dans certains cas entraîner les « erreurs de casting ».

L'exemple du lotissement Hauts du Tira extension (en location simple) est significatif : la moyenne des revenus mensuels des habitants est de 138 600 F et le prix d'un loyer F3 est de 41 950 F.

Ainsi l'attribution d'un logement à une personne démunie est un précieux sésame. Mais dès l'entrée dans son logement, son obligation de régler son loyer le met dans une situation financière difficile.

### **iv. Les effets de la logique du don/contre don**

La logique du don/contre-don intervient dans la logique du non-paiement du loyer. *Logique traditionnelle, elle expliquerait que « l'échange logement social contre vote politique » en écartant la contrepartie du paiement du loyer « On m'a donné, c'est un tel » est l'équation explicative du non-paiement du loyer, même si cet argumentaire se retrouve plus dans le parc ancien que dans le parc nouveau.*

Un seul enquêté déclare ne pas payer volontairement son loyer. Résidant aux coteaux de Hamuta, il argue que *l'État a déjà payé son logement et que les loyers versés sont de l'escroquerie destinée à « remplir les poches des politiques (sic) ».*

Les locataires entrent ainsi dans une stratégie d'acteurs pour justifier le non-paiement du loyer, voire dans le cas extrême d'une grève des loyers (l'exemple du contentieux avec les lotissements Coteaux de Hamuta et les Hauts de Vallons) en profitant des ambiguïtés :

◇ de la politique du logement social (pourquoi un loyer à 18310F pour les uns un loyer plus élevé pour les autres ?),

- ◇ du message des politiques comme exprimé ci-dessus dans la logique de don/contre don à l'entrée dans les lieux ou dans le cadre par exemple de lotissements où le statut de location simple a été commué en accès à la propriété,
- ◇ et des défaillances de l'opérateur par le non traitement des réclamations, de la cherté a posteriori du loyer payé....

#### **vii. Conclusions:**

Pour une frange de la population des locataires (*environ 10% de la population du parc soit 140 ménages*), la faiblesse des revenus et le surendettement peuvent expliquer l'impossibilité de payer leur loyer. L'accompagnement financier ne semble pas être suffisant dans la configuration actuelle de l'aide à la personne.

Hormis cette catégorie, la mobilisation de son réseau, le don /contre-don sont des paramètres actifs quant à l'attitude face au loyer dans le parc social et participent au refus des locataires de s'acquitter de leurs dettes.

Les relations et connaissances qui permettent d'avoir accès au logement social se prolongent par la logique du don/contre-don (cf. titre I, 2). Cette logique justifie inconsciemment qu'on se dispense financièrement de dettes acquittées sur le plan symbolique : le loyer est payé par anticipation.

Néanmoins, la conscience que le loyer est un dû est totalement ancrée mais dans le parc privé et non le loyer social qui participe de la logique du don/contre-don, comme l'atteste la totalité des propos émis à l'égard du montant des loyers.

## **E—La cession des logements locatifs**

### **1. L'ancrage foncier**

Un autre élément très important, qui relève en partie du cadre culturel, est l'ancrage foncier. La césure fondamentale qui se dessine dans le parc social polynésien concerne le logement individuel et le logement collectif.

Le statut de locataire ou propriétaire vient très loin après, d'autant plus qu'il n'est pas probant, puisque le bail minimal dans le parc social semble être la location-vente (S2), même quand on a signé un contrat de location simple (S1) (cf. Titre II, 3, ii).

A priori, le droit d'usage semble se commuer en droit de propriété conforté par la jurisprudence en évoquant le cas de tel ou tel lotissement social dont les locataires sont devenus propriétaires au bout de 15 ans.

Le déterminisme culturel cède ainsi le pas à la stratégie d'acteurs : « ils l'ont eu, pourquoi pas nous ? ».

### **2. Le plan de cession du parc locatif**

Le conseil des ministres a autorisé l'OPH à mettre en oeuvre une véritable stratégie patrimoniale du parc locatif social suivant en ce sens les préconisations des États Généraux du Logement ainsi que les recommandations des audits réalisés par l'Agence Française de développement, favorisant le parcours résidentiel des familles :

- ◇ en procédant à la mise en accession à la propriété de 1052 logements et 24 parcelles viabilisées, majoritairement sur les communes hors de l'agglomération (Mahina à Punaauia) ;
- ◇ en mettant en oeuvre un plan massif de réhabilitation des logements conservés dans le parc locatif de l'OPH ;
- ◇ en homogénéisant les conditions d'exploitation des lotissements notamment en terme de loyers (application d'un loyer d'équilibre).

Les conditions et modalités financières relatives à la mise en accession à la propriété de chaque lotissement seront prises par des arrêtés en Conseil des Ministres mais dès fin 2006, la mise en accession des lotissements suivants, soit 292 logements et 18 parcelles, a démarré :

- ◇ 68 logements du lotissement ATIMA (Mahina) ;
- ◇ 184 logements et 18 parcelles viabilisées du lotissement TAAPUNA (Punaauia) ;
- ◇ 40 logements du lotissement VAITERUPE (Paea).

Fin novembre 2007, soit une année après son lancement, seulement 40% des logements programmés dans ces lotissements ont été vendus. Les difficultés de règlement des soultes inhérentes à la capacité financière des familles ne permettent pas d'envisager une accélération des ventes....

## **Titre V - Les orientations**

Les États généraux du logement, organisés en 2005, ont permis d'identifier 3 grands objectifs fondateurs :

- ∟ Produire plus et mieux
- ∟ Développer un système d'aide juste, durable, moderne
- ∟ Mettre en œuvre une politique globale de l'habitat social

Les orientations présentées ci-après reprennent pour partie les objectifs précédents et certaines actions programmées lors des États généraux. Elles définissent les principes qui devraient être adoptés par l'OPH dans ses relations avec ses clients, ses partenaires institutionnels suite aux constats résultants des différentes enquêtes et aux dysfonctionnements relatifs son organisation. Cette politique est déclinée de la manière suivante :

### **A- Améliorer les performances globales de notre organisation**

#### **1. Le recentrage sur ses missions originelles**

Le recentrage de l'OPH sur ses missions originelles (construire, gérer, entretenir) et la qualité de service attendue par le client (demandeurs, tributaires de fare OPH, locataires) sont les principes qui doivent guider une nécessaire réorganisation de ses services.

La gestion sociale des familles, le relogement en urgence, le pilotage de la politique du logement sont des missions réalisées par l'OPH par défaut. Elles représentent des sources de confusion (l'exemple édifiant de la gestion de l'aide familiale au logement) pour les clients et les parties prenantes.

Bien entendu, l'OPH conservera sa force de propositions et sera partie prenante en organisant ou en soutenant toutes actions, études ou initiatives susceptibles de contribuer à la compréhension de la problématique du logement et à la recherche de solutions (exemples: création de Agence Immobilière Sociale (AIS) et de l'association chargée de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)).

#### **2. Le management par objectifs**

Les objectifs de la politique du logement, issues de la contractualisation entre le Pays et l'OPH (cf. 4), devront être déclinés, traduits en terme opérationnel et faire l'objet d'un suivi rigoureux au sein des différentes entités afin d'améliorer les performances techniques, financières et la qualité de service rendu au client.

Le management par objectif, la transparence, le respect des procédures et l'anticipation des dysfonctionnements sont les objectifs organisationnels qui seront encadrés par la démarche qualité. Concernant le recouvrement des impayés, l'analyse particulière de chaque situation familiale devrait permettre d'une part d'identifier les ménages qui relèvent de l'accompagnement social (suivi par l'association d'accompagnement social lié au logement) et d'autre part celles qui relèvent du contentieux. Cette identification permettra de fixer des objectifs réalistes en terme de recouvrement.

#### **3. L'évolution et l'adaptation du produit « logement »**

Dans un second temps, le renouvellement du produit « logement » de l'OPH devra être également mis en oeuvre afin de l'adapter aux conditions socio économiques et aux besoins de nos familles polynésiennes et satisfaire aux contraintes environnementales afin de favoriser « le mieux vivre ensemble ».

De même, la nécessaire réhabilitation du « parc ancien » et la mise en oeuvre d'un plan de gestion stratégique du patrimoine devraient permettre de sortir de l'ornière, de la logique « parc nouveau » et « parc ancien » et d'une gestion asynchrone du parc locatif.

### **B- Développer le logement locatif social**

La demande en logement, et notamment en logement locatif, ne trouve pas actuellement d'issue, confrontée à la faiblesse quantitative de la production. Même si dans certains cas, elle a été satisfaite, elle est de nouveau confrontée au désir profond des familles polynésiennes pour la propriété. Le parcours résidentiel est ainsi cloîtré dans le logement locatif (*44% des locataires souhaitent devenir propriétaire de leur propre logement*).

Par ailleurs, l'observation du marché du logement permet le constat d'un déséquilibre entre une offre de logements de standing pléthorique, dynamisée par les dispositifs de défiscalisation, et la faiblesse du parc intermédiaire et des parcs locatifs, privé et social, freinant ainsi le parcours résidentiel des familles vers l'accession à la propriété.

Le développement du parc locatif social devrait constituer un objectif prioritaire pour l'OPH en fluidifiant les parcours résidentiels de la chaîne du logement. Le développement de cette offre locative, soutenue par une aide à la personne généralisée, se décline sous 3 axes : le développement d'une offre de logements décents et abordables issues du parc privé, la redynamisation du parc locatif actuel de l'OPH, notamment le parc ancien et enfin une production massive et unique de logements locatifs sociaux .

## **C- Une implication renouvelée dans la définition et la mise en œuvre de la politique du logement**

Les questions relevant de la disponibilité foncière, des revenus et de l'endettement des familles, de l'aide sociale sont des problématiques qui dépassent largement le cadre d'intervention de l'OPH ou du ministère du logement.

Il devient ainsi nécessaire pour le Pays de se doter d'une entité permettant la synthèse d'une approche globale des problématiques relatives au logement social, la recherche de solutions transversales et la coordination des actions avec les différents ministères et services du Pays et des autres collectivités (État, communes).

L'accompagnement des familles les plus démunies devrait être renforcé à la fois dans le parc public mais également dans le parc privé par une généralisation contrôlée de l'aide à la personne. La faiblesse quantitative de la production de logements sociaux devrait être ainsi en partie compensée par une amélioration de l'offre de logements locatifs issue du parc privé (exemple de l'agence immobilière sociale AIS).

L'aide généralisée à la personne est le liant qui doit fluidifier « le parcours résidentiel » et répondre à l'aspiration profonde des familles polynésiennes à la propriété.

Le secteur privé doit également être associé à la politique du logement par des incitations fiscales (crédit d'impôt) ou le contrôle réglementaire (fixation de quota de logements sociaux dans les programmes privés).

Le mécanisme de défiscalisation locale et/ou métropolitain doit être reconsidéré en fonction de l'équilibre du marché du logement et la faiblesse de la production de logements sociaux ou intermédiaires.

## **D- Le renforcement de l'autonomie de gestion de l'opérateur**

L'héritage du passé (personnel de la CAH, gestion du parc ancien, niveau élevé d'impayés...) a aujourd'hui encore des conséquences sur l'autonomie financière et l'efficacité de gestion de l'OPH (charges non refacturés; subvention de fonctionnement pour les salaires du personnel de l'ex CAH, pour les provisions d'impayés) et donc sur son développement.

L'autonomie financière de l'OPH passe par l'affectation d'une ressource pérenne qui doit lui permettre d'établir une programmation pluriannuelle de ses opérations, en dehors des aléas conjoncturelles. Par ailleurs, le rôle de l'OPH doit clairement être repositionné par le Pays dans ses relations avec les demandeurs et les locataires et dans son discours politique. La logique du don/contre don (« logement contre vote ») qui relève d'un autre temps, se révèle être la principale cause des difficultés de l'OPH dans le recouvrement des loyers.

La réforme de l'accès au logement social par la transparence des procédures de sélection des familles et la mise en place de critères d'attribution sont des préalables nécessaires à la requalification du logement social dans un système considéré comme « plus juste » dans lequel l'accès au logement ne résulte pas de la mobilisation du réseau du demandeur.

Tous ces éléments participent à la volonté de définir un cadre contractuel de réalisation d'objectifs entre le Pays et l'OPH, chacun face à ses responsabilités et ses défis pour la réussite du logement social.

## **Titre VI - Le plan d'actions**

### **A- les recommandations aux pouvoirs publics:**

#### **∠ *Crédibiliser le discours de la politique du logement social***

- Promouvoir le rôle du bailleur OPH dans la relation politique/demandeurs de logement: information sur les procédures de dépôt des demandes et de sélection des attributaires;
- Assurer le financement de la production de logements locatifs par l'affectation d'une ressource pérenne (taxe parafiscale) permettant une programmation pluriannuelle des opérations de constructions en dehors des aléas politiques.

#### **∠ *La création d'un service de l'Habitat.***

- Mise en application opérationnelle de la politique de l'Habitat décidée par le Pays;
- Coordination des politiques foncières, d'aménagement et d'habitat;
- Lien entre les différents partenaires publics et/ou privés pour la conduite de la politique de l'Habitat.

#### **∠ *Redonner au logement sa véritable place dans le budget des familles:***

- Renforcer le revenu des familles les plus démunies (généralisation de l'aide à la personne, politique d'aide à la création de micro entreprises, maîtrise de l'inflation, aide à la réalisation des budgets des familles..);
- Renforcer le contrôle économique en matière de consommation (publicité commerciale, vente par lots, abonnement caché...);
- Appliquer la réglementation en matière de crédit : Maîtriser le contrôle de l'octroi de crédits aux populations les moins solvables (+50% des véhicules - de 5 ans)

Déclarer les créances sur loyers social super privilégiés; Création d'une commission de surendettement.

#### **∠ *Impliquer les opérateurs et collectivités publics dans la mise en place d'une stratégie foncière et d'aménagement globale coordonnée à la politique de l'habitat***

- Supprimer la concurrence entre les aménageurs et opérateurs du Pays dans l'attribution des assises foncières disponibles (SAGEP, l'EGT et l'OPH);
- Créer un établissement unique entre le Pays et les Communes sur un territoire déterminé, en vue d'acquérir et de gérer les terrains nécessaires aux projets de développement;
- Développer la procédure de zones d'aménagement;
- Développer les dispositifs contractuels entre les communes et l'OPH pour la réalisation des logements, des espaces collectifs et des équipements publics permettant d'anticiper les problèmes de transport public, d'école...;
- Aménager des dispositions fiscales et finaliser le programme de cadastrage des terres pour faciliter la gestion de l'indivision.

#### **∠ *Optimiser les subventions et rechercher d'autres sources de financement***

- Accompagner le projet de défiscalisation outre mer pour le logement social (avec l'évaluation des résultats des deux projets pilotes en défiscalisation);
- Créer et affecter une taxe parafiscale à l'OPH qui prendra le relais du contrat de projet pour le financement de l'offre locative sociale.

- Financés en défiscalisation ou en fonds européen les réseaux d'assainissements et autres viabilités

#### **∠ *Assurer l'équilibre du marché du logement pour favoriser le parcours résidentiel***

- Mettre en place un encadrement des prix des loyers du parc privé
- Promouvoir la production de logements intermédiaires
- Favoriser la mixité des opérations (réserver un quota de logement social et intermédiaire dans les promotions privées ou publics)
- Réorienter le dispositif actuel de la défiscalisation locale vers le logement social et intermédiaire (système de quota dans l'enveloppe des crédits d'impôts)

### **B- Les actions d'accompagnement à mettre en œuvre par l'OPH:**

#### **1. Par rapport à son organisation:**

##### **∠ *Action n° 1 : Moderniser l'organisation de l'OPH par une démarche qualité (certification ISO 9001 en début 2008) et par une organisation par pôles. (en cours)***

- Rédaction et application des procédures écrites ;
- Mise en place d'indicateurs qualité et d'objectifs opérationnels à atteindre ;
- Concentration de l'organisation sur la satisfaction du client.

##### **∠ *Action n° 2 : Améliorer la gestion de la relation clientèle(en cours)***

- Optimiser et améliorer le suivi de la relation clientèle généralisée par la mise en place d'un outil informatique de gestion de la relation client
- Création du pôle clientèle et du bureau d'accueil pour assurer le suivi des réclamations.
- ∠ **Action n° 3 : Rendre le système d'attribution plus objectif et transparent par l'adoption d'un règlement intérieur de sa commission d'attribution des aides.**(en cours)
- Évaluation des demandes en fonction d'une grille d'évaluation objective;
- Sélection des demandes en fonction de critères objectifs;
- Sélection des demandes en fonction d'une meilleure adéquation avec le programme à livrer.
- ∠ **Action n° 4: Transférer la gestion de l'AFL à la CPS.**(en cours)
- La CPS centralise déjà toutes les informations nécessaires au calcul de l'aide;
- Absence d'intervention du locataire;
- Gestion automatique de l'aide en fonction des revenus déclarés et de la structure familiale enregistrée à la CPS.
- ∠ **Action n° 5: Renforcer l'autonomie financière.** (À mettre en œuvre)
- Développer les fonds propres de l'OPH : gestion de syndic pour les logements invendus du parc ancien, développer l'activité commerciale.
- ∠ **Action n° 6: Définir et mettre en place d'un plan stratégique de gestion du patrimoine .**(en cours)
- Mettre en place l'outil de Gestion Technique du Patrimoine
- Définir et mettre un oeuvre le plan de gestion stratégique du patrimoine

## **2. Par rapport à ses clients**

- ∠ **Action n° 7 : Améliorer le recouvrement** (en cours)
- Éviter les impayés grâce à une prise en charge précoce des familles en difficultés et des actions contentieuses plus systématiques sur les familles solvables ;
- Fixer des objectifs en terme de recouvrement en définissant et en suivant au taux qualitatif de recouvrement distinguant les locataires solvables/non solvables
- ∠ **Action n° 8 : Renforcer l'accompagnement des plus démunis par la création d'une association chargée de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL).**(en cours)
- Orienter l'élaboration d'un programme de construction en fonction des besoins des populations ;
- Cibler les demandeurs en fonction des spécificités du programme de construction (pêcheurs, agriculteurs, salariés...)
- Accompagner les familles dans leur entrée dans le logement ;
- Suivre les familles durant leur location ;
- Intervenir en cas de difficulté sociale.
- ∠ **Action n° 9: Mettre en oeuvre une politique des loyers** (à mettre en oeuvre)
- Rendre le calcul du loyer social plus transparent par l'adoption d'un loyer social par type de logement ;
- Ne pas faire supporter au locataire social la totalité des coûts et surcoûts des opérations de construction ;
- Adopter un sur-loyer pour les locataires du parc social dont la situation financière s'est améliorée ;
- Inciter ces derniers à envisager un parcours résidentiel en fonction de l'amélioration de leur situation financière.
- ∠ **Action n° 10: Cibler au plus juste l'Aide Familiale au Logement (AFL) par la prise en compte de la situation économique, sociale et familiale.**(à mettre en oeuvre)
- Maintenir la responsabilité des familles dans le paiement de leur participation financière au loyer ;
- Faire intervenir le critère social dans le calcul de l'aide.
- ∠ **Action n° 11: S'ouvrir au parc privé par la création d'une Agence Immobilière Sociale (AIS).**(en cours)
- Contourner le problème foncier et l'absence de production suffisante de logement social ;
- Offrir une étape dans le parcours résidentiel du locataire social ;
- Permettre une mixité sociale dans l'agglomération urbaine.
- ∠ **Action n° 12 : Mener à bien le plan de cession du parc locatif social**(en cours)
- Régularisation des impayés inclus dans la soulte à payer) ;
- Capacité financière au paiement de la soulte (prêt bonifié par le Pays);
- Subventionner les charges structurelles (stations d'épuration...) des futurs propriétaires
- ∠ **Action n° 13: Individualiser la vente du parc locatif ancien par un dispositif d'accompagnement à l'acquisition du logement social.**(en cours)
- Prendre en compte dans le prix de vente du parc ancien lorsqu'une rupture de bail intervient pendant la durée d'occupation du logement par l'acheteur ;
- Éviter que l'EPIC OPH tire un bénéfice au détriment du locataire social.
- ∠ **Action n° 14: Produire du logement locatif social.** (à mettre en œuvre)

- Abandonner la construction de logements en location vente et en accession à la propriété au profit du logement locatif simple;
- Revoir les modalités du bail social qui permettraient d'engager le processus du parcours résidentiel;
- Travailler en coordination avec le service de l'habitat, l'AIS et l'ASSL.
- ∠ **Action n° 15 : Mettre en oeuvre une démarche environnementale.** (à mettre en oeuvre)
- Entreprise citoyenne, respectueuse de l'environnement pour ces prestations et ces produits (diminution des consommations d'énergie, diminution des impacts sur l'environnement: eau, air, bruit, sol, déchets)
- Adapter le logement au mode de vie des familles (modularité des espaces, intégration dans l'espace socio-économique des habitants)
- ∠ **Action n° 16: Améliorer le mieux vivre ensemble.** (à mettre en oeuvre)
- Éviter les incivilités par la création d'associations dans les lotissements;
- Prendre en considération le mode de vie des locataires;
- Aider à une meilleure conservation du patrimoine;
- Préserver la qualité de vie dans les lotissements