



Retour sur l'accueil de 2
volontaires en service civique
« Ambassadrices de la lutte
contre les logements vacants »

6 juillet 2023



saint-lo-agglo.fr

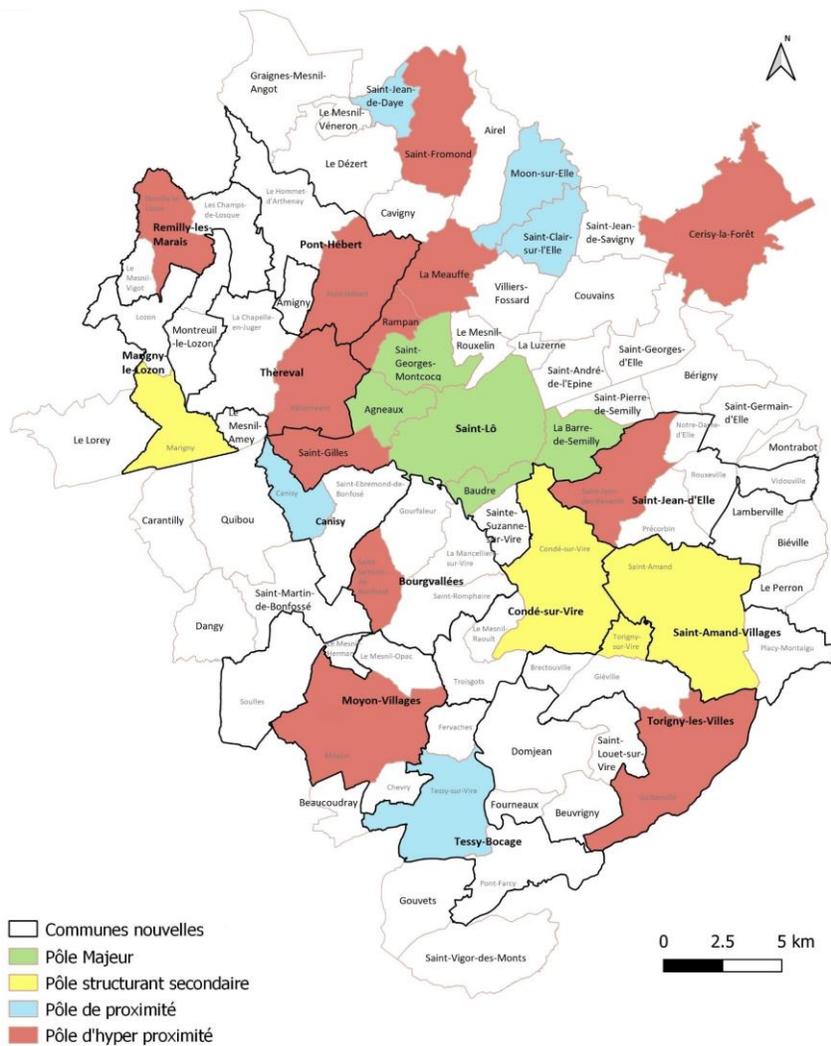
NORMANDIE

La Manche
CHANGEZ DE POINT DE VUE





Contexte



- 61 communes, 79 000 habitants
- Vacance « structurelle » à 2,5 % (environ 1 000 logements)
- PLH 2021-2027 + plan d'actions contre la vacance
- OPAH 2020-2025 sur tout le territoire + SARE depuis 2021 (mais pas d'ADIL)
- 2 agents sur l'habitat, dont 1 référente parc privé & renouvellement urbain

Introduction : enjeux sur notre territoire



Introduction : enjeux sur notre territoire (chiffres ZLV août 2021)



955

de logements vacants > 2 ans, soit 2,6 % du parc



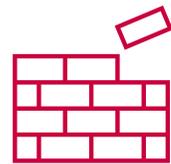
85 %

des propriétaires résident en Normandie



67 ans

Âge moyen des propriétaires



< 1900

55 %

des logements construits avant 1900



80 %

de maisons

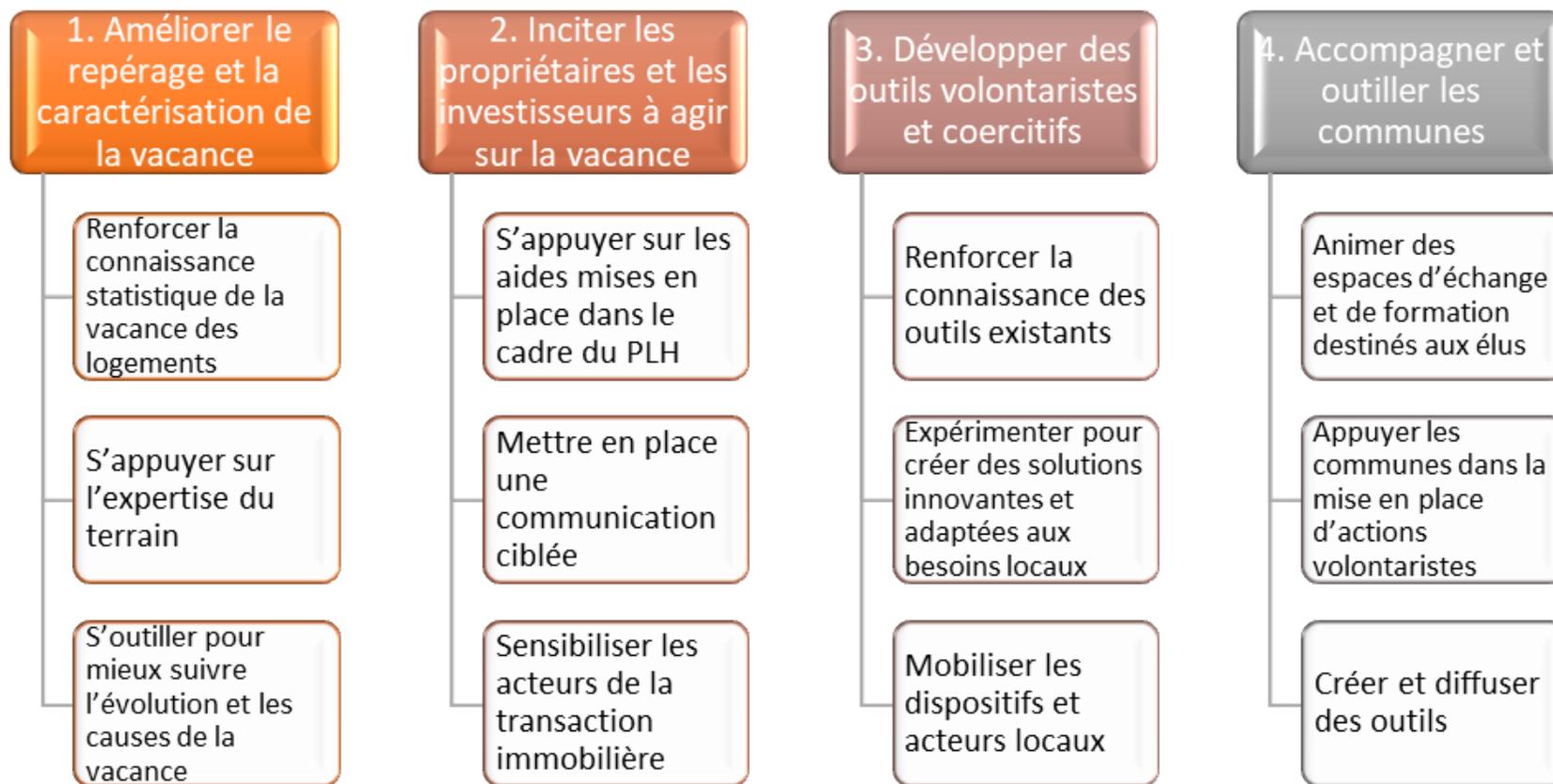


49 %

des logements vacants sont situés au sein des zone U pressenties du PLUi

Plan d'actions 2021-2027

Pour organiser l'action de Saint-Lô Agglo dans ce domaine, le Conseil communautaire a approuvé le 20 septembre 2021 un plan d'actions structuré en 4 axes :





Mission

Gestion de flux

- Traiter les mails de la boîte habitat
- Traiter les formulaires retournés par courrier
- Répondre aux appels entrants

Contact des propriétaires

- Lancer une campagne
- Lancer une relance courrier
- Faire une relance téléphonique ciblée

Recensement et fiabilisation des données

- Préparer et faire un repérage sur le terrain
- Croiser les données avec les opérateurs OPAH & SARE
- Produire un extrait récapitulatif pour une mairie
- Trier les propriétaires "A recontacter" par action à mener à leur égard

Logiciel ZLV

- Identifier les biais logiciels
- Remonter des suggestions d'amélioration

Nos missions au quotidien...

Ce qu'on a pu apporter de +

1 Courriers complémentaires

Ex : modèle de courrier de demande de contact à destination des propriétaires lorsqu'ils nous ont retourné un formulaire sans contact.

2 Flyer de sensibilisation

3 Ressources pour de prochaines missions

Process campagne, call board, fiches récapitulatives sur les acteurs locaux et leurs rôles

Quelques compétences travaillées

- ✓ Esprit d'équipe
- ✓ Contact téléphonique
- ✓ Rédaction de mail
- ✓ Outils graphiques
- ✓ Secret professionnel
- ✓ Découverte du service public
- ...



Impacts et enseignements



1400 propriétaires contactés

= tous les propriétaires de la base



600 appels et relances téléphoniques

En moyenne 15 min par appel, soit 150h !



Des dizaines de propriétaires orientés vers les partenaires

Plusieurs biens font aujourd'hui l'objet de projets de rénovation accompagnés par les OPAH ou le SARE



Une base fiabilisée et qualifiée

Un outil de dialogue avec l'Etat

Un levier pour agir avec les communes sur des biens bloqués depuis plusieurs décennies



Bonne image du service public

Réactivité et disponibilité pour les propriétaires



Un taux de retour à 80% sur nos campagnes

Lié aux volontaires mais aussi à de multiples revues du courrier



Des outils de communication pérennes

Une campagne « Défi Zéro Logement Vacant »



Un regard extérieur

Utile pour faire la médiation avec les propriétaires

+ réinterroger nos documents et supports de communication

1

Le partenariat Unis-Cité

Un vrai + en termes de recrutement et d'accompagnement
Un coût accessible pour les collectivités

2

L'importance de prévoir 1 vraie journée de formation

A prévoir en début de mission pour :

- Déconstruire les idées reçues sur les logements vacants
- Inscrire la mission dans le contexte du service public
- Présenter le contexte et le fonctionnement des collectivités
- Se « mettre d'accord » sur la manière de remplir Zéro Logement Vacant
- Expliciter les règles (droits, devoirs, attentes réciproques)

3

La posture au cœur de la mission

- La mission ne peut réussir que si les volontaires contribuent à tisser des liens de confiance entre propriétaires et collectivité
- Etre « exemplaire », c'est + facile à dire qu'à faire... Anticiper les difficultés et ouvrir des « sas » de décompression.

4

Accompagnement et souplesse

Les volontaires ne sont pas des salariés, ni des stagiaires, ni des bénévoles... nécessité d'être à l'écoute et de trouver le « bon équilibre » entre encadrant et volontaires mais aussi entre les volontaires eux-mêmes !

Un besoin d'adapter la mission et les consignes au fur et à mesure selon les capacités, envies et besoins de chacun

5

Quid des visites sur place ?

- Peu utiles pour le contact propriétaire
- Potentiellement utiles pour aller constater l'état réel des biens pour lesquels nous n'avons pas de réponse... ATTENTION, très chronophage !
- Un point de vigilance quant à la sécurité des volontaires (l'importance du binôme)



Contact

Lise PELERIN

Référente habitat privé et
renouvellement urbain

Lise.pelerin@saint-lo-agglo.fr

02 14 16 00 89