

Favoriser l'accèsion sociale sécurisée avec le PSLA



d'une grande idée,
nous avons fait un métier

LES COOP HLM



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

EDITO
page 3

Les Hlm, un atout pour
les territoires
pages 4-5

QUESTION 1
Qu'est-ce que l'accèsion
sociale sécurisée ?
pages 6-7

QUESTION 2
Qu'est-ce qui caractérise le PSLA ?
pages 8-11

QUESTION 3
Quelle place du PSLA dans
l'accèsion sociale sécurisée ?
pages 12-15

QUESTION 4
Qui sont les acteurs du PSLA ?
pages 16-17

QUESTION 5
Je suis une collectivité, pourquoi
favoriser l'accèsion sociale et
notamment le PSLA, réalisé par
les organismes Hlm ?
pages 18-21

QUESTION 6
Je suis une collectivité, comment
favoriser l'accèsion sociale et
notamment le PSLA réalisé par les
organismes Hlm ?
pages 22-25

QUESTION 7
Je suis opérateur, quelles sont
les conditions pour s'assurer de la
réussite d'une opération de PSLA ?
pages 26-29

SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES
page 30

REMERCIEMENTS
page 31

Permettre la promotion sociale

Accompagner des ménages aux revenus modestes à pouvoir devenir propriétaires de leur logement dans des conditions économiques adaptées, c'est permettre le parcours résidentiel et la promotion sociale. Cette mission historique du Mouvement Hlm mérite d'être réaffirmée en ces temps de crise durable du logement. Si la priorité doit être de produire encore plus de logements économiquement abordables par nos concitoyens, la réponse ne pourra pas être uniquement locative. La mobilité des locataires du parc social peut aussi passer par un accès à la propriété, que ce soit par la vente raisonnée du patrimoine locatif ou par la construction de logements neufs destinés à la vente, bien souvent en partenariat avec les collectivités locales.

Chaque année, des organismes Hlm, dans leur diversité, accompagnent plus de 6 000 ménages dans leur parcours d'accès à un logement neuf à un coût maîtrisé et bénéficiant de garanties de sécurisation (rachat et relogement) sur 15 ans.

Pour y parvenir, les organismes Hlm peuvent s'appuyer sur la location-accession. Inventée en 1984, cette formule d'accès différé connaît un essor important depuis la mise en place, en 2004, du prêt social location-accession (PSLA). Devenir propriétaire après une phase préalable qui permet de tester sa capacité à l'être : voilà la vertu pédagogique du PSLA que vient conforter un régime fiscal favorable. Les collectivités locales ne s'y sont pas trompées et l'intègrent peu à peu dans leurs boîtes à outils.

Conforté par les pouvoirs publics au travers de l'Agenda Hlm 2015-2018 conclu avec le Mouvement Hlm, le PSLA s'affirme comme un mode d'accès particulièrement adapté pour les ménages à revenus modestes. Cette brochure est là pour vous en convaincre et vous amener à en soutenir le développement.



Jean-Louis Dumont,
Président de l'Union
sociale pour l'habitat



Marie-Noëlle Lienemann,
Présidente de la Fédération
nationale des sociétés
coopératives d'HLM

Les Hlm, un atout pour les



Le parc Hlm compte **4,2 millions** de logements locatifs et **300 000** logements-foyers.

Il loge près de **10 millions** de personnes.

450 000 logements sont disponibles chaque année pour de nouveaux ménages ou des ménages en mobilité.

17 milliards d'euros sont investis par les organismes Hlm dans l'économie chaque année, soit l'équivalent de **140 000** emplois directs.

territoires

Les organismes Hlm, partenaires des collectivités locales

» Une mission d'intérêt général

Les organismes Hlm ont pour mission d'offrir un logement de qualité, en location ou en accession sociale à la propriété, à tous les ménages qui peinent à se loger dans les conditions du marché. Ils contribuent à la mise en oeuvre du droit au logement et au renforcement de la mixité sociale dans les territoires.

» Des savoirs-faire intégrés

Les organismes Hlm construisent, attribuent et gèrent des logements de haute qualité technique, architecturale et environnementale. Ils réalisent des opérations d'accession à la propriété assorties de garanties pour l'accédant. Ils peuvent également intervenir pour les collectivités locales en tant qu'aménageurs ou assurer la gestion de syndic des copropriétés issues de leur activité.

» Une activité très encadrée

Les organismes Hlm sont investis d'une mission d'intérêt général. L'ensemble de leurs recettes est affecté à leur mission. Les logements locatifs qu'ils produisent sont soumis de manière pérenne à des plafonds de loyers et les attributions sont réalisées sous conditions de ressources. Ils ne peuvent être vendus sans que les collectivités locales ayant participé à leur financement ne soient consultées.

La spécificité des organismes Hlm tient en outre à la place importante donnée aux collectivités locales, aux habitants et aux partenaires dans leurs instances de décisions.

» Une diversité d'opérateurs aux statuts juridiques différents

Il existe aujourd'hui 755 organismes, répartis sur l'ensemble du territoire :

- > **266 Offices Publics de l'Habitat (OPH)**, établissements publics locaux rattachés à des collectivités locales ou à des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ;
- > **260 Entreprises sociales pour l'habitat (ESH)**, sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général ;
- > **173 Sociétés coopératives d'Hlm**, sociétés à capital variable fondées sur les principes coopératifs de démocratie et de transparence ;
- > **56 Sociétés anonymes coopératives d'intérêt collectif pour l'accession à la propriété (SACICAP)**.

Par ailleurs, dans chaque région, une Association régionale rassemble l'ensemble des organismes d'habitat social qui interviennent sur son territoire. Les Associations régionales sont regroupées au sein de la Fédération.

Qu'est-ce que l'accession

Une sécurisation pour les ménages modestes, un levier d'attractivité

Devenir propriétaire de son logement est une **aspiration pour beaucoup** de français. Nombreuses sont les motivations pour les ménages modestes : se loger, transmettre un bien, préparer leur retraite... Tous ne peuvent franchir ce pas en raison des coûts élevés de l'immobilier et de leur forte sensibilité aux aléas de la vie professionnelle et personnelle.

Pour le mouvement Hlm et comme le rappelle la loi Alur, l'accession sociale sécurisée constitue l'**une des réponses aux besoins de logement** des ménages modestes et est une opportunité de parcours résidentiel pour les familles. Dans l'agenda Hlm 2015-2018, **le mouvement Hlm s'engage** avec conviction dans l'accession sociale, avec pour première ambition la réussite du projet immobilier pour l'accédant. Pour cela, nous portons **une forte exigence** sur la qualité du produit et son prix mais aussi sur l'accompagnement des familles et la sécurisation de leur achat.

Pour les collectivités, la diversification des types d'habitat est un des leviers pour renforcer le dynamisme de leurs territoires en accueillant les jeunes ménages, limitant l'étalement urbain, renforçant la mixité sociale.

18 000

ménages

ont accédé à la propriété en 2013 grâce au mouvement Hlm

80%

des primo-accédants

ont moins de 3 SMIC en ressources nettes

» Les caractéristiques de l'accession sociale :

L'accession sociale sécurisée se distingue de l'accession abordable. Elle ne vise pas uniquement à apporter un produit à un prix en deçà du marché mais se définit autour de 4 caractéristiques complémentaires :

- Elle s'adresse à des ménages aux revenus modestes : elle est donc conditionnée à des plafonds de ressources.
- Les prix de vente sont plafonnés. Le produit et le montage de l'opération doivent permettre un prix concurrentiel sur le marché.
- La qualité du produit, technique, architecturale et d'usage est élevée, la conception est soignée, les surfaces ajustées. Le produit prend en compte les besoins liés au développement durable.
- L'accession est sécurisée pour les ménages, qui bénéficient a minima d'une garantie de rachat et de relogement pendant les 15 années suivant le transfert de propriété, en cas d'accident de la vie (divorces, décès, chômage...).
- Dans la plupart des cas, il existe une clause anti-spéculative, applicable dans des délais moyens de 10 ans.

sociale sécurisée ?

et de mixité pour les territoires.

» Une palette de produits d'accession sociale :

Chaque produit peut répondre à une situation spécifique mais deux produits bénéficient d'une fiscalité avantageuse : l'accession sociale dans les périmètres des quartiers prioritaires de la politique de la ville et le Prêt social location-accession (PSLA).

- Une TVA à taux réduit pour les opérations d'accession sociale situées dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et dans une frange de moins de 300m.
- Une TVA à taux réduit et une exonération de TFBP pendant 15 ans pour le PSLA.

» **Les organismes Hlm sont des opérateurs d'intérêt général**, à l'écoute des élus et des besoins des territoires sur lesquels ils interviennent. Lorsque des marges sont dégagées sur les opérations, elles sont réinvesties sur les territoires. **La valeur ajoutée des opérateurs Hlm** porte sur la qualité des constructions, la maîtrise des coûts, la coordination avec les collectivités, mais aussi l'accompagnement des familles tout au long de leur projet : conseil, aide aux démarches avant la décision d'achat, et après l'achat, parfois exercice de l'activité de syndic...

» **Le savoir-faire conjoint des organismes Hlm et des collectivités** peut favoriser le développement de l'accession sociale sécurisée : les collectivités peuvent déterminer dans leur PLH la part de logements en accession sociale qu'elles souhaitent voir construire, réserver du foncier dans cette optique et définir des conditions de cession pour éviter la spéculation (introduction de clauses anti spéculatives). Des aides complémentaires pour les accédants peuvent être proposées.

L'accession sociale ne rentre pas dans les obligations de logement social pour les collectivités (Loi n° 2013-61 du 18 janvier 2013 relative à la mobilisation du foncier public en faveur du logement et au renforcement des obligations de production de logement social prévues par l'article 55 de la loi SRU).



L'accession sociale,

une **perspective de parcours résidentiel**

pour des familles modestes.



L'accession sociale, un levier pour favoriser

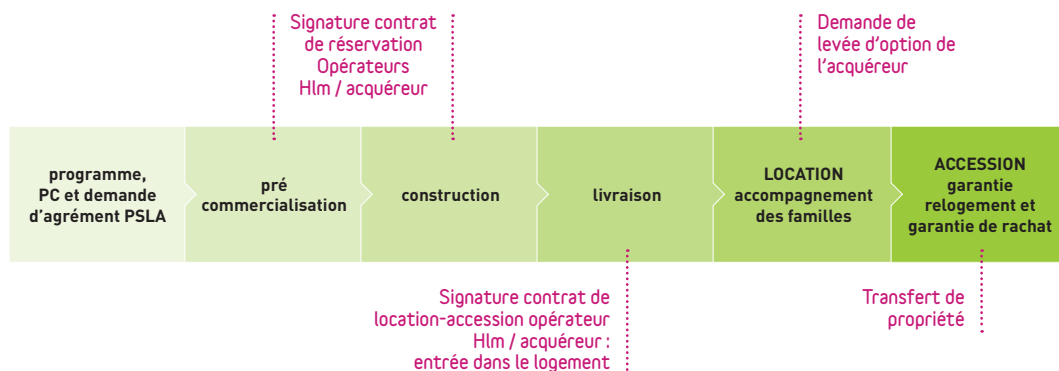
la **mixité sociale.**

Qu'est-ce qui caractérise

Une opportunité très sécurisée pour les ménages modestes

» Au-delà des règles classiques de l'accès sociale sécurisée, le PSLA se caractérise par :

- **Une fiscalité avantageuse** : le logement bénéficie à la fois d'une TVA à taux réduit (5.5% en janvier 2015) et d'une exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) pendant 15 ans.
- **Une période dite «locative»¹**, pour renforcer la sécurisation de l'achat. Durant cette période, l'accédant peut augmenter son apport personnel pour son plan de financement mais il est surtout accompagné dans son installation et dans son rôle de propriétaire notamment sur ses responsabilités, le fonctionnement de la copropriété si tel est le cas, le suivi du budget... Le ménage, alors locataire-accédant, demande à lever l'option d'achat, pour devenir pleinement propriétaire. Il peut éventuellement ne pas lever cette option d'achat, si les conditions économiques ne le lui permettent plus. Il peut alors bénéficier, sous certaines conditions, d'une proposition de relogement.
- **Une clientèle cible** ayant des revenus modestes, inférieurs à ceux des ménages exigibles au PLS, mais suffisants pour accéder à la propriété, sous conditions d'un appui et d'un encadrement des prix de vente. S'ils sont primo accédants ces ménages ont d'ailleurs accès au PTZ+.



¹ La période dite « locative » : il s'agit de la période transitoire avant le transfert de propriété lors de laquelle il n'y a pas de bail d'habitation. Ce sont les règles du contrat de location accession qui s'appliquent dès l'entrée dans les lieux (loi n°84-595 du 12 juillet 1984 définissant la location-accession à la propriété immobilière).

le PSLA ?

En Euros, plafonds de ressources de l'accèsion sociale au 1^{er} janvier 2015.
Le revenu fiscal de référence est celui de l'année N-2

Nbre de personnes destinées à occuper le logement	ZONE A		ZONE B1		ZONE B2		ZONE C	
	PAS / PTZ+	PSLA	PAS / PTZ+	PSLA	PAS / PTZ+	PSLA	PAS / PTZ+	PSLA
1 personne	36 000	31 370	26 000	23779	24 000	23 779	22 000	23 779
2 personnes	50 400	43 917	36 400	31 709	33 600	31 709	30 800	31 709
3 personnes	61 200	50 191	44 200	36 678	40 800	36 768	37 400	36 678
4 personnes	72 000	57 093	52 000	40 643	48 000	40 643	44 000	40 643
5 personnes	82 800	62 123	59 800	44 595	55 200	44 595	50 600	44 595
6 personnes	93 600		67 600		62 400		57 200	
Par personne supplémentaire	10 800		7 800		7 200		6 600	

«À titre d'exemple, pour un couple avec 2 enfants, habitant en zone B1, le revenu net 2013 doit être inférieur à 3 763 €/mois pour accéder à un logement PSLA acquis en 2015»

» Le PSLA est un produit très encadré par la loi :

Il fait l'objet d'un agrément de l'Etat ou du délégataire des aides à la pierre, qui s'assure du respect de la réglementation. La période dite «locative» du PSLA en fait un produit spécifique en termes de gestion pour les opérateurs. **Produire du PSLA exige des compétences pointues de la part des opérateurs :**

- **Être pluridisciplinaires** : Avoir des compétences en matière de construction, d'ingénierie financière, de montage et suivi administratif, d'accompagnement des familles et de commercialisation sur le long terme - la vente s'effectuant à la levée d'option qui met fin à la période dite «locative».
- **Avoir des capacités à agir en partenariat** avec les collectivités, les banques et les accédants notamment.
- **Avoir une certaine sécurité financière et être pérennes** sur les territoires, pour assurer pleinement leur rôle d'acteurs des politiques de l'habitat.

> suite

Qu'est-ce qui caractérise le PSLA ?



Avec le PSLA, sont devenues **propriétaires** des familles qui n'auraient eu aucune chance de l'être avec les produits d'accession classiques.

» Les avantages pour l'accédant :

- **L'avantage financier est double** : TVA à taux réduit et exonération de TFPB dans la limite des 15 ans après la déclaration d'achèvement des travaux. Par ailleurs, en période de variation des taux d'intérêt, l'accédant peut profiter de la flexibilité sur la date d'achat et s'engager quand les taux lui sont plus favorables.
- **Il est également très sécurisé sur son achat** par les garanties de rachat et de relogement, mais aussi par la période dite «locative» qui lui permet de se projeter concrètement dans son futur statut de propriétaire et pendant laquelle sa capacité à devenir propriétaire est renforcée. Il a la possibilité de ne pas lever l'option si sa situation ne lui permet finalement pas.
- **Le produit proposé est de qualité**, les organismes Hlm ayant un savoir-faire et une exigence élevée pour offrir des logements à la fois fonctionnels, esthétiques et économes en charges (chauffage, entretien...).
- **L'accédant ne paie pas de double charge** de logement (loyer et remboursement de prêt) lors de la construction. Son prêt ne démarre qu'une fois le logement construit et la levée d'option réalisée. Par ailleurs, il peut également percevoir les APL d'accession.

» Les avantages pour la collectivité :

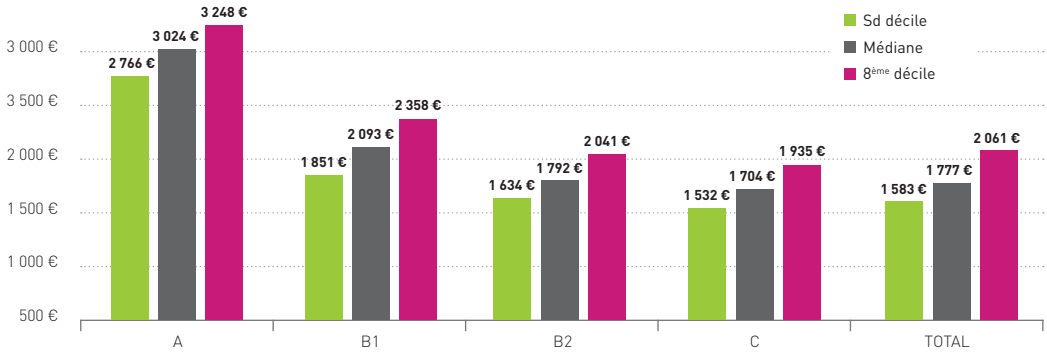
Le PSLA lui permet à la fois de répondre aux besoins des ménages modestes, de développer une palette de produits d'accession de qualité et à des prix en deçà du marché pour attirer ou maintenir les familles en centre-ville ou favoriser la mixité sociale.

Les risques de spéculation peuvent être limités par des clauses de anti-spéculatives. La sécurisation épargne à la collectivité la prise en charge des conséquences d'un éventuel échec du projet d'accession.

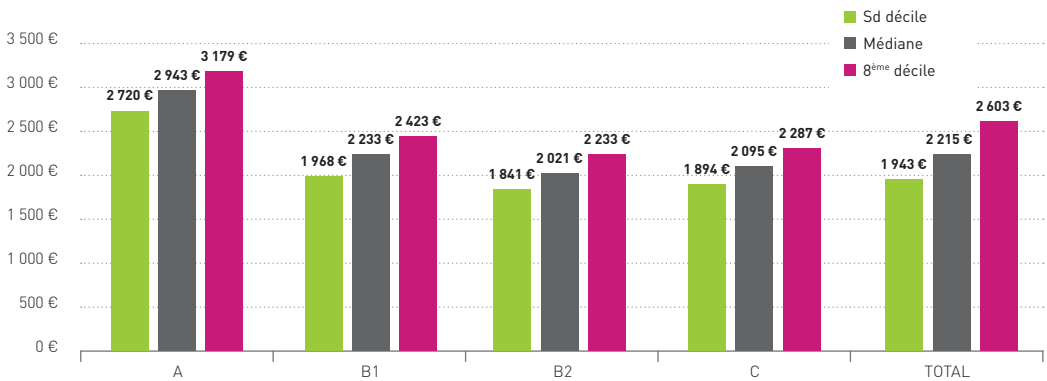
» Les avantages pour l'opérateur :

Le PSLA complète sa gamme de produits et élargit sa gamme de clientèles. Il est un levier pour favoriser les parcours résidentiels, y compris de ses locataires. Il lui permet d'assurer pour partie son rôle de promoteur social et d'acteur de la mise en œuvre d'une politique locale de l'habitat. L'opérateur Hlm peut mettre en place ces opérations avec d'autres opérateurs sociaux, souvent pour mettre à profit des compétences en accession sociale sécurisée plus développées chez certains opérateurs.

Comparaison par zonage du prix de vente HT par m² habitable
Logements individuels - années 2010 à 2013



Comparaison par zonage du prix de vente par m² habitable
Logements collectifs - années 2010 à 2013



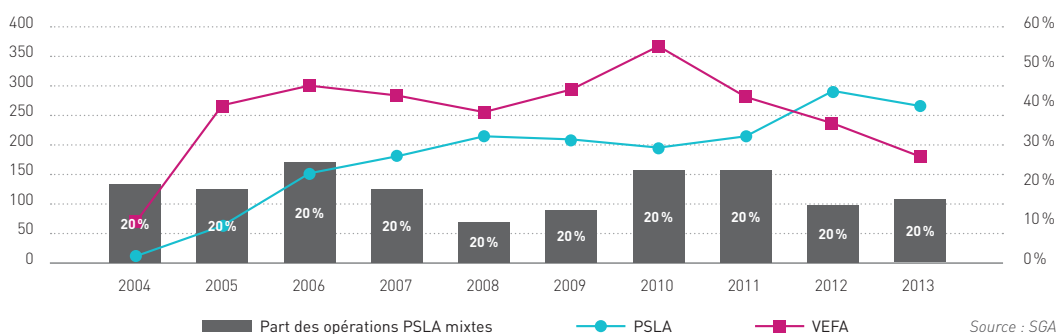
Source : SGA HLM

Quelle place du PSLA dans

Un essor progressif qui positionne le PSLA comme un produit phare de

Le PSLA est progressivement devenu l'un des **produits phare de l'accèsion sociale sécurisée** : en 2014, 233 opérations en PSLA ont été lancées en la France, représentant 3 435 logements.

Évolution comparée du nombre d'opérations en PSLA et en VEFA
(en date d'OS - France entière)



En 2014, le nombre d'opérations PSLA s'élève à 336 et celui en VEFA à 210

18 565

logements en PSLA sur 1 785 opérations engagées entre 2004 et 2013.

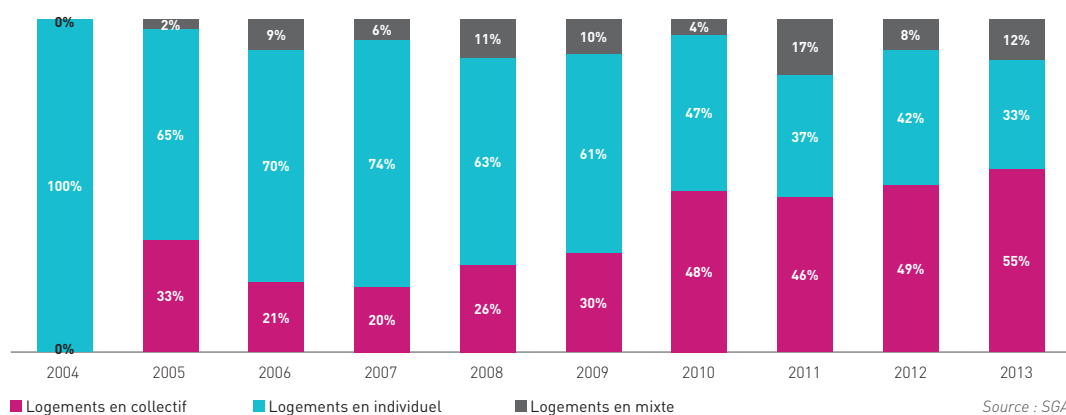
Le PSLA résiste à la crise économique : il répond à un besoin fort de développer les parcours résidentiels des ménages modestes et de leur apporter toutes les conditions pour optimiser leurs capacités à devenir propriétaires.

Porté par le mouvement professionnel Hlm, il l'est aussi progressivement par les collectivités qui se saisissent de cette opportunité pour apporter une réponse à leurs enjeux d'habitat, tout en sécurisant les accédants.

l'accession sociale sécurisée ?

l'accession sociale sécurisée

Répartition en nombre de logements PSLA selon le type d'opération
(par année d'OS - France entière)



En 2014, la part de logements individuels en PSLA atteint 44% quand la part en logements collectifs PSLA atteint 56%

» **Comme tout produit d'accession sociale, le PSLA doit avant tout répondre à des besoins du marché.** Il s'inscrit dans un marché concurrentiel et s'adresse à une population ciblée définie par ses profils, ses besoins, ses capacités de financement et son besoin d'accompagnement pour mener à bien son projet immobilier.

- Le PSLA s'inscrit dans une gamme de produit : il peut être un logement individuel ou collectif ; l'opération peut être 100% en PSLA ou mixte ; le prix de vente est plafonné mais peut être ajusté aux besoins du marché. Le niveau de qualité constaté sur les opérations de PSLA est aujourd'hui très satisfaisant, les opérateurs étant attentifs à ne pas déqualifier le produit sur le marché et à l'intégrer aux produits d'accession classiques.
- Le PSLA est une réponse à la stratégie de gamme de clientèles des organismes Hlm et des acteurs du logement social, comme Action Logement.

> suite

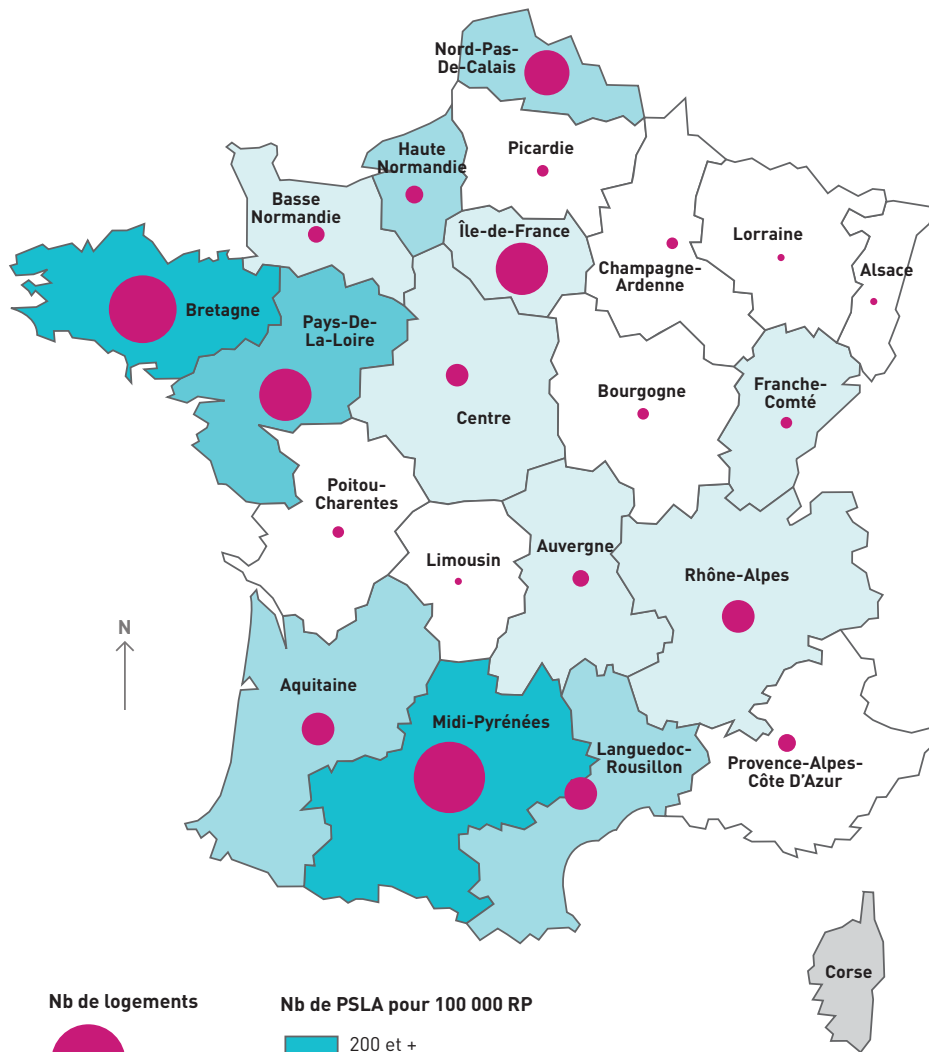
Quelle place du PSLA dans l'accès social sécurisé ?

» Le PSLA est une réponse aux stratégies d'habitat des collectivités :

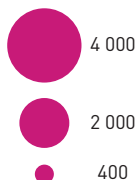
Certaines l'inscrivent dans leur PLH, d'autres mettent en place des groupes de travail pluridisciplinaires pour qualifier les besoins, identifier les leviers et les potentiels du PSLA pour répondre à leurs enjeux locaux d'habitat et de dynamique territoriale. Il répond notamment aux besoins de mixité sociale, au maintien des ménages jeunes dans les centres-villes et centres-bourgs, à la lutte contre la précarité des ménages modestes et à la réduction de l'étalement urbain.

Il est diversement investi selon les régions, la zone B1 est très productive, le PSLA y a une croissance homogène.

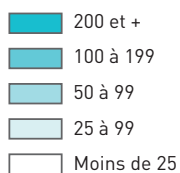




Nb de logements



Nb de PSLA pour 100 000 RP



Source : SGA HLM

Qui sont les acteurs du

L'intérêt d'une action coordonnée... vers un partenariat local ?

L'action coordonnée entre les différents acteurs, notamment collectivités, opérateurs et banques facilite le développement du PSLA.

En effet, le PSLA doit répondre à **une clientèle ciblée, se démarquer des produits concurrentiels** par son prix, et sa qualité. Une action coordonnée opérateurs - collectivités peut aider à identifier les clientèles cibles et leurs niveaux de ressources, à mettre en adéquation le prix de vente, les coûts de revient de l'opération et les capacités financières des clientèles cibles.

224

opérateurs Hlm ont produit du PSLA en 2013 dont 80 coopératives, 76 ESH et 68 offices.

735 millions €

engagés par les banques en 2013

Le financement du PSLA suppose un montage spécifique pour l'opérateur, sur une durée relativement longue. La garantie d'emprunt qu'apporte la collectivité locale est alors un atout. Elle n'entre pas dans l'encours de sa dette. L'opérateur Hlm a une garantie contre les risques financiers encourus dans les opérations d'accession à la propriété, délivrée par la Société de garantie de l'accession des organismes Hlm (SGA).

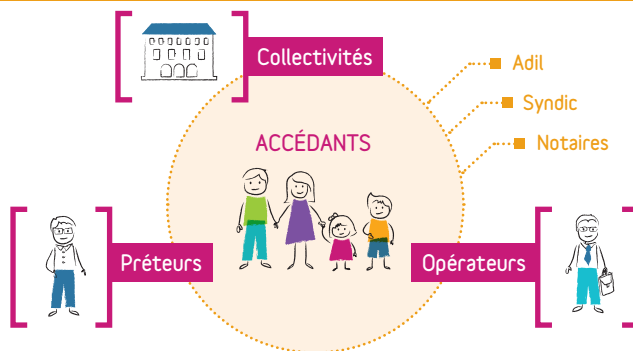
L'appui des banques et leur compréhension du fonctionnement du PSLA sont également essentiels à deux niveaux : pour trouver un accord sur les taux de réservation minimum à atteindre avant d'accorder les prêts aux opérateurs; pour élaborer les plans de financement des acquéreurs.

Dans le cas des opérations collectives, l'action coordonnée avec **des syndicats** de copropriété est un atout complémentaire pour prendre en compte les particularités de la phase «dite locative» et assurer un accompagnement et une pédagogie auprès des futurs copropriétaires.

» **Le PSLA peut être produit par tout opérateur, sous certaines conditions :**

→ L'opérateur doit apporter **une garantie de rachat et une garantie de relogement** aux ménages pendant les 15 ans suivant le transfert de propriété. Les opérateurs Hlm apportent ces garanties sur les logements vendus par eux-mêmes ou par d'autres opérateurs Hlm.

PSLA ?



→ **Un niveau élevé de compétences** est requis pour assurer à la fois la prestation technique, l'accompagnement des familles, la gestion administrative des dossiers de PSLA, et la phase « dite locative ». **Les opérateurs sont donc très majoritairement des opérateurs Hlm**, même si des partenariats avec des opérateurs privés sont possibles. Les opérateurs Hlm offrent l'ensemble des garanties et maîtrisent les compétences nécessaires à ces opérations. En moyenne, leur niveau de participation sur leur fonds propres est de 10%.

» Six acteurs bancaires principaux interviennent dans le financement du PSLA :

La Caisse d'Épargne, le Crédit Agricole, le Crédit Coopératif, le Crédit Foncier, le Crédit Mutuel et sa filiale Arkéa et La Banque Postale. Certaines banques spécialisent certaines de leurs équipes dans les produits d'accèsion sociale, pour apporter un conseil adapté.

» Les collectivités locales, délégataires des aides à la pierre, peuvent intégrer le PSLA dans leur politique locale de l'habitat, développer des outils d'aménagement, des subventions ou des aides.

Sur les territoires où la commande politique sur le PSLA est formulée, les opérateurs montent en compétence. Ceci crée une dynamique et apprentissage progressif et collectif.



La montée en compétences des acteurs du PSLA reste à consolider, notamment en poursuivant sur les territoires une

communication pédagogique,

dont chacun peut être le relai. L'École de l'Accession Sociale à la Propriété appuie ce développement des compétences.

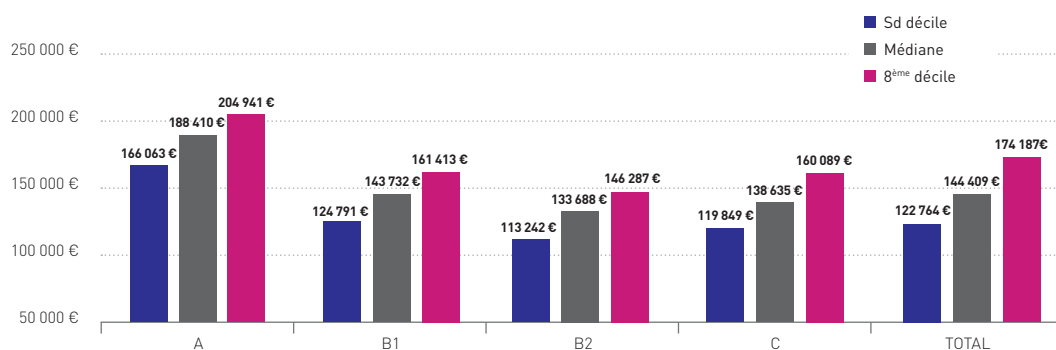
La SGAHLM, une garantie pour les opérateurs Hlm et leurs partenaires

Société de Garantie de l'accèsion des organismes Hlm : Créée par la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain du 13 décembre 2000, la Société de garantie de l'accèsion des organismes d'Hlm (SGAHLM) a pour vocation de délivrer une garantie aux organismes d'Hlm (OPH, ESH, coopératives d'Hlm) exerçant une activité d'accèsion sociale sécurisée à la propriété. Il s'agit d'une obligation légale qui s'impose à tout organisme d'Hlm souhaitant développer cette activité. La garantie est délivrée pour l'exercice d'une activité et non pas opération par opération.

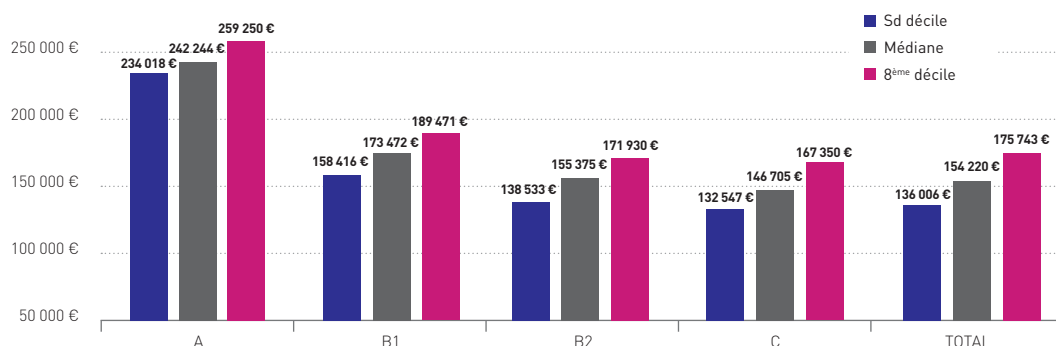
Je suis une collectivité, pour et notamment le PSLA, réali

Nombreuses sont les collectivités qui constatent un écart important entre les revenus des ménages et le prix de l'immobilier. Le PSLA permet de **diversifier les programmations** et ainsi de proposer aux familles modestes une gamme plus large de produits et **des niveaux de prix en adéquation avec leurs ressources**.

Comparaison par zonage du prix de vente HT - au logement Logements individuels - années 2010 à 2013



Comparaison par zonage du prix de vente HT - au logement Logements collectifs - années 2010 à 2013



Pour les opérations engagées de 2010 à 2013, le prix de vente médian constaté en PSLA est de :
144 500 € HT pour un logement collectif / 154 000 € HT pour un logement individuel.

Source : SGA

quoi favoriser l'accèsion sociale sé par les organismes Hlm ?

Exemple, PLH Rennes Métropole	Prix de vente moyen observé sur le marché	Prix de vente plafonds PSLA avec le soutien de Rennes Métropole pour l'accédant (hors aide à l'acquisition liée au profil du ménage)
Ville de Rennes	3 500€/m ²	Entre 1 956€ TTC/m ² SHAB et 2 230€/m ² SHAB
Périmètre noyau urbain rennais	2 800 - 3 000 €/m ²	
Autres communes du pays de Rennes	2 500€/m ²	

Le PSLA est une opportunité supplémentaire pour des ménages d'accéder à la propriété **de manière très sécurisée** : au-delà des garanties de rachat et de relogement, les familles bénéficient d'un accompagnement en continu, essentiel au regard de l'impact des accidents de la vie sur leur projet d'accession.

» La valeur ajoutée des opérateurs Hlm est triple :

- Leur savoir-faire dans la relation aux ménages,
- Leurs compétences en gestion locative qui leur permet d'assurer la garantie de relogement, et la période « dite locative ».
- Leurs compétences de constructeur sur le long terme assure une qualité de patrimoine, une vigilance à son coût d'entretien et de maintenance.

> suite

Je suis une collectivité, pourquoi favoriser l'accès social et notamment le PSLA, réalisé par les organismes Hlm ?

» Le PSLA répond aux enjeux d'habitat et d'équilibre des territoires des collectivités :

- Le PSLA permet d'ouvrir **les parcours résidentiels**. Il est possible de préciser des priorités de commercialisation du PSLA sur des profils de ménages : par exemple en favorisant les locataires du parc locatif Hlm, les salariés des entreprises locales, les primo-accédants, les ménages ou les célibataires...
- **Le PSLA permet la mixité sociale** : les opérateurs peuvent réaliser des opérations mixtes en mêlant des produits d'accès, des produits d'accès sociale (PSLA ou VEFA), des produits locatifs sociaux sur une même opération en fonction des besoins du marché et du territoire.
- **Le PSLA est un produit attractif pour maintenir la population de jeunes ménages en centre-ville** : il est une alternative à l'acquisition d'un pavillon en zone péri-urbaine. Il permet dans ce cadre de lutter également contre l'étalement urbain et parfois le dépeuplement de centre- bourg et centre-ville.
- **Il est aussi utilisé pour lutter contre une forme de précarité**, avec l'éloignement des plus pauvres des zones d'emplois notamment.



L'objectif de cette politique de logement est d'aider des actifs ayant des

revenus modestes à intermédiaires,

avec des enfants, afin d'assurer un développement démographique et sociologique équilibré de l'agglomération.

» L'opérateur Hlm accompagne les accédants tout au long de leur projet et au-delà.

- Il aide le ménage à formuler **un projet réaliste et adapté** à ses besoins.
- Il est vigilant à **la pertinence du plan de financement** des acquéreurs. Pour cela, au-delà de ses connaissances sur les budgets des ménages aux revenus modestes, il peut recommander aux acquéreurs le point de vue d'organismes professionnels tels que les Adil, les conseillers spécialisés d'Action Logement, etc.
- Sa pédagogie doit permettre de **rassurer l'acquéreur** sur un projet particulièrement anxiogène. Les acquéreurs sont la plupart du temps rencontrés plusieurs fois avant la signature du contrat de réservation et une information leur est délivrée régulièrement sur l'avancement du projet avant livraison.
- Il peut **accompagner la famille pour devenir propriétaire**, et la préparer à ses nouvelles responsabilités en termes d'entretien et de maintenance du patrimoine bâti, en termes de gestion des copropriétés... Des partenariats sont possibles avec des syndicats ayant une compétence sur l'accession sociale.
- Les compétences d'accompagnement social de l'opérateur Hlm peuvent aider à **résoudre les éventuelles difficultés passagères** des familles, et trouver des solutions de relogement si besoin.
- **L'opérateur Hlm est acteur pérenne sur un territoire** : son ancrage local l'amène à s'engager sur le long terme.



70% des emplois de la Gironde se situent sur la Métropole de Bordeaux : les jeunes ménages qui travaillent sur le territoire de la CUB ne trouvent pas de produits adaptés et vont

**s'installer
toujours
plus loin.**

Je suis une collectivité, comment développer le PSLA et notamment le PSLA social

Les collectivités ont un rôle important pour favoriser le développement du PSLA. Elles peuvent organiser et coordonner l'essor du PSLA, et la politique locale de l'habitat peut donner une place à l'accèsion sociale, et notamment au PSLA. Les collectivités ont aujourd'hui de nombreux leviers pour favoriser le PSLA dans des conditions opportunes sur leur territoire.



» Elles peuvent en premier lieu apporter leurs garanties d'emprunt sur les opérations PSLA, réalisées par les organismes Hlm, sans pour autant dégrader leur risque car elles n'entrent pas dans l'encours de leurs dettes. Cela permet à l'opérateur d'économiser le coût d'une garantie bancaire.

» La politique d'habitat peut préciser les besoins et les priorités en matière d'accèsion sociale sécurisée, voire de PSLA. Des collectivités mènent ainsi des études sur le potentiel et les conditions de développement du PSLA, pour calibrer le produit en termes de prix, de localisation et des critères de population cible. Elles déclinent ainsi une politique nationale au regard des besoins locaux spécifiques et définissent :

- Les besoins spécifiques locaux, les priorités à donner entre les parcs locatifs et les parcs d'accèsion, les besoins de rattrapage en locatif social au regard de la loi SRU, et de mixité pour éviter la stigmatisation de quelques quartiers...
- Les capacités financières des ménages ciblés.
- Le prix cible du PSLA au regard du marché, de la gamme de produits portée par la collectivité et du potentiel financier des ménages concernés. L'encadrement et le plafonnement des prix de vente sont ainsi ajustés aux différents secteurs du territoire de la collectivité.
- Les conditions opportunes pour trouver l'équilibre entre le coût global de l'opération et les capacités financières des ménages ciblés.

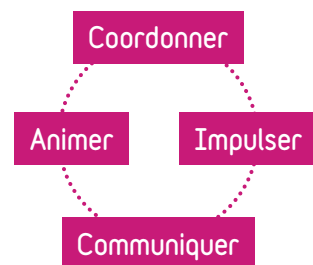
Certaines collectivités incluent le PSLA dans leur document d'urbanisme réglementaire (ex: PLU Toulouse, PLH Rennes Métropole).

ment favoriser l'accèsion

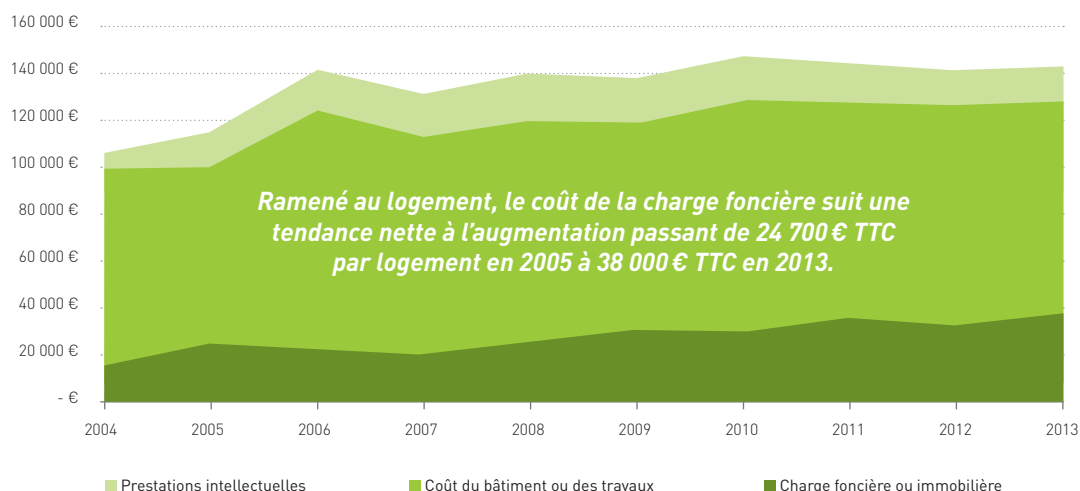
A réalisé par les organismes Hlm ?

» **L'aide au foncier** : apporter un foncier abordable est une condition nécessaire à la production de PSLA, le prix du foncier étant un élément déterminant du coût de l'opération. Le foncier est un levier important pour distinguer le PSLA de produits concurrents, notamment d'une accession abordable qui serait destinée à des ménages plus aisés. Les collectivités peuvent donc mettre en place un environnement économique adapté notamment par des montages spécifiques des opérations d'aménagement. Des collectivités opèrent très en amont un fléchage du foncier.

- Des aides sur le foncier peuvent être octroyées selon les profils des ménages, le type de construction, le secteur d'implantation du programme, la surface du logement.
- Certaines collectivités amorcent de nouvelles solutions pour diminuer la charge foncière comme des politiques foncières actives en direct ou par le biais d'outils spécialisés ou le démembrement foncier/bâti.



Évolution des coûts des opérations de l'ensemble des opérations PSLA



> suite

Je suis une collectivité, comment favoriser l'accèsion sociale et notamment le PSLA réalisé par les organismes Hlm ?



Intégrer le PSLA très en amont dans les stratégies pour produire des

charges foncières adaptées.

» **L'aide à l'acquisition** : il s'agit de développer des mécanismes d'aide en les liant aux dispositifs nationaux et en créant ainsi des effets multiplicateurs et des synergies entre les aides. Des collectivités ont développé des prêts complémentaires à taux zéro, des subventions pour soutenir certains profils de ménages (ex : les familles avec enfants, les primo accédants, les jeunes...). Ces aides sont souvent conditionnées à plusieurs critères relatifs aux programmes (plafonnement des prix de vente, labélisations des programmes, certifications environnementales...). Pour se garantir contre d'éventuelles reventes spéculatives contraires au dispositif de l'accèsion aidée à la propriété, des clauses anti-spéculatives doivent faire partie intégrante de l'acte notarié.

» **L'appui au développement de la qualité environnementale** : des collectivités ont signé des conventions avec les opérateurs pour une certification environnementale des programmes en accèsion sociale sécurisée. Cette certification peut-être tout ou partie remboursée sur présentation du certificat.

» **La diffusion d'un message pédagogique envers les communes** non délégataires des aides à la pierre pour leur expliquer le fonctionnement du PSLA, les opportunités, les conditions. Par exemple, des collectivités ont organisé les « petits déj de l'habitat » pour l'ensemble des élus afin de présenter l'accèsion sociale et de débattre avec les élus locaux.

L'exemple de Rennes Métropole

L'aide au foncier peut varier de 2 250 € à 24 750 € par logement, en fonction de la localisation du programme, de la taille du logement et de la composition du ménage.

Les aides sont versées directement au promoteur. Elles sont déduites du prix de vente.

Rennes Métropole apporte une aide à l'acquisition de 2 250 € pour une personne seule, et jusqu'à 32 500 € pour une famille avec 3 enfants.

L'accèsion aidée (2005-2014) :

- > 57 % des primo-accédants sont d'anciens locataires Hlm.
- > 16 000 €, c'est le montant moyen d'aide par ménage.
- > 3 735 logements ont été construits.

» **Le dynamisme partenarial** : la collectivité peut être moteur du dialogue entre les différents acteurs du PSLA et développer les partenariats territoriaux adéquats en organisant des rencontres et des temps d'échange entre les opérateurs, les banques, les collectivités, les Adil, la CAF et les accédants. Certaines collectivités organisent ainsi des « soirées PSLA » rassemblant ces différents partenaires, pour présenter le PSLA sur des territoires ciblés, à des accédants potentiels, répondre à l'ensemble de leurs questions et mettre les acquéreurs potentiels en lien avec les opérateurs.

» **La communication** sur les programmes d'accession sociale sécurisée : la communication doit émaner de plusieurs émetteurs, mais les collectivités peuvent avoir un rôle central à la fois pour présenter le PSLA, les acteurs en jeu, les programmes et les conditions pour les acquéreurs.

→ Dans un objectif d'équité d'accès à l'information des candidats, certaines collectivités présentent sur leur site internet l'ensemble des programmes par commune, avec les plans de situation, les informations générales (écoles, commerces de proximité, transport...).

→ Les collectivités peuvent participer aux salons de l'immobilier pour présenter de manière neutre les programmes et répondre à l'ensemble des questions des futurs acquéreurs. Elles le font parfois en partenariat avec les Adil.

» **L'administration fluide du processus du PSLA** : délivrance des agréments, suivi opérationnel des programmes, suivi du profil des accédants pour alimenter la réflexion sur les publics cibles et les éventuelles aides associées, élaboration d'un guide sur l'accession sociale et le PSLA spécifique aux conditions locales...

L'exemple de la Ville de Bordeaux et de Bordeaux Métropole : Le renforcement de l'accession sociale

Pour lutter contre l'évasion des jeunes actifs et permettre aux familles de se loger sur l'agglomération, l'objectif est de développer une offre abordable dans un contexte de dégradation du pouvoir d'achat immobilier des ménages. L'accession à la propriété continue d'être évincée de la construction au cœur de l'agglomération et alimente un développement périurbain toujours plus lointain. Les ¾ des logements vendus dans la métropole sont actuellement acquis par des investisseurs pour du logement locatif en majorité de petite taille.

Bordeaux Métropole a donc décidé en 2013, d'aider les ménages primo-accédants en leur accordant un prêt à 0% en complément du dispositif PTZ+ de l'Etat sous conditions de ressources et sur une sélection de programmes de logements neufs à prix négociés, proches des équipements et des services. Ce prêt peut être cumulé avec le Passeport 1^{er} logement de la ville de Bordeaux qui peut octroyer aux ménages modestes une subvention de 3 000 € à 6 000 € selon la composition familiale.

Je suis opérateur, quelles s'assurer de la réussite d'

» Les opérateurs Hlm s'engagent dans le PSLA pour **trois raisons essentielles** : ouvrir les parcours résidentiels des ménages modestes vers l'accession, élargir leur gamme de clientèles, notamment vers des clientèles aux revenus intermédiaires, apporter une réponse aux politiques locales de l'habitat et aux besoins des territoires.

» Néanmoins, l'accession sociale est **une activité qui comporte des risques** : la vente de l'ensemble du programme conditionne souvent l'équilibre de l'opération. La qualité et la compétitivité du produit dans le marché sont donc essentielles. Concernant le PSLA, la durée de mobilisation des fonds est relativement longue. Le chiffre d'affaire n'est dégagé qu'à la levée d'option des acquéreurs et l'équilibre de l'opération n'est connu qu'à la dernière levée d'option. Or, celle-ci peut ne pas se réaliser, si l'accédant ne le souhaite pas. Dans la réalité, la non levée d'option est très souvent due à un accident de la vie de la famille ou à une mutation professionnelle. L'opérateur doit alors faire un arbitrage entre la recherche d'un nouvel acquéreur ou la reclassification du logement dans le parc locatif.

» Le PSLA nécessite donc une ingénierie financière particulière, pour un équilibre d'opération plus tardif que ceux observés en VEFA. Il suppose également un suivi fin des acquéreurs car l'erreur de commercialisation à la réservation ou au contrat de location-accession est portée par le vendeur. **Le PSLA est engageant** : il incite les opérateurs Hlm à s'assurer de la pertinence du projet pour l'accédant et à sécuriser son achat.

» **Un produit compétitif dans le marché local** : le produit PSLA doit répondre assez précisément aux besoins et capacités financière d'une clientèle qu'il faut cibler sur chaque territoire.

→ **Une étude de marché préalable** peut permettre de définir précisément le segment de clientèle qui localement serait intéressé par le PSLA, de préciser ses besoins (typologie, localisation, caractéristique du logement...) et ses capacités d'investissement (en estimant en moyenne un emprunt sur une vingtaine d'années). L'organisme pourra alors déterminer sa stratégie de prix, de gammes de produits et de clientèles. Il pourra identifier les prix de vente du produit d'accession en PSLA pour être compétitif, accessible à la clientèle ciblée et a minima équilibrée pour l'opérateur.

→ **Le produit logement accession** est différent du locatif sur plusieurs critères (Typologie, localisation, parties communes, positionnement des logements dans l'immeuble, taille des balcons, prestation sur les sanitaires...). L'opérateur Hlm doit être vigilant à apporter un produit adapté à l'accession sociale.

Seulement **1 à 2%**
des logements en PSLA
sont réorientés en locatif.

sont les conditions pour une opération de PSLA ?

» **Une sécurisation financière** : les frais financiers et les coûts de gestion sur le PSLA sont globalement plus lourds que sur une opération en VEFA par exemple. Les prêts représentent près de 80% du financement d'une opération. L'opérateur Hlm a une garantie contre les risques financiers encourus dans les opérations d'accèsion à la propriété, délivrée par la Société de garantie de l'accèsion des organismes (SGA).

- Il est donc important de demander la garantie d'emprunt des collectivités locales.
- Certains opérateurs fixent des pourcentages de PSLA par opération, pour permettre une mixité sociale et renforcer l'équilibre des opérations.
- Certains opérateurs travaillent avec un spécialiste de l'accèsion sociale pour optimiser les plans, les coûts de construction et les coûts d'entretien maintenance pour les familles.
- Un outil de simulation des coopératives Hlm est disponible sur le site internet de la fédération des coopératives Hlm (www.hlm.coop)

» **Une stratégie de communication diversifiée auprès des locataires, des salariés des entreprises, des collectivités** : réunions publiques, articles presse, annonces immobilières, présence aux salons immobiliers, sites internet, plaquettes de présentation des programmes, supports de présentation pour les clients potentiels (plans 3D, plaquettes...)

» **Une commercialisation accompagnant la famille tout au long du processus**, au-delà de la levée d'option.

- **Une commercialisation active** : il s'agit d'aller chercher le client et d'être très actifs dans l'ensemble des réseaux de communication sur l'immobilier (internet, salon, journée portes ouvertes, presse locale...). En moyenne, les commerciaux du PSLA reçoivent une dizaine de candidats pour signer un contrat de réservation. Ce contrat peut être rompu, et il est parfois nécessaire d'en faire plusieurs avant de signer un contrat de location – accèsion.
- **Des périodes de commercialisation à privilégier**, si classiquement les commercialisations pendant les périodes estivales ou de Noël sont moins efficaces, il faut également être vigilant à coordonner la commercialisation des programmes en PSLA avec les autres programmes sur le quartier, et ne pas se mettre inutilement en concurrence.

10% : part moyenne des fonds propres dans une opération de PSLA

> suite

Je suis opérateur, quelles sont les conditions pour s'assurer de la réussite d'une opération de PSLA ?

- **Une commercialisation pédagogique pour élaborer un projet d'achat réaliste** et adapté aux besoins de la famille : en moyenne, les opérateurs reçoivent la famille trois à quatre fois avant la signature du contrat de réservation. Ces rendez-vous servent à :
 - > Préciser les besoins de la famille et ses capacités financières,
 - > Accompagner l'élaboration du plan de financement : rappeler les différentes aides, identifier les banques et les compétences qu'elles mettent à disposition des accédants (ex : certaines banques ont des agences spécialisées sur l'accession sociale...), inciter l'accédant potentiel à prendre contact avec différents partenaires financiers et à faire analyser son projet lors d'un entretien avec l'Adil ou les conseillers Action Logement par exemple, effectuer les simulations financières et en comprendre les impacts...
 - > Expliquer le dispositif du PSLA et faire les simulations du coût et du gain pour l'accédant en prenant en compte l'emprunt, la période dite «locative», les frais notariés sur les deux actes, les avantages fiscaux (TVA et TFPB), ...
 - > Expliquer le rôle de chacun, banque, assurance, opérateur Hlm, acquéreur, propriétaire, notaire.
 - > Rassurer sur la qualité des produits en donnant des exemples de programmes, en présentant les éventuelles chartes qualité sur l'accession des opérateurs...
 - > Expliquer les échéances et permettre au ménage de se projeter sur la durée du projet, pouvant aller jusqu'à 5 ans (ex : les programmes 2015 seront livrés en 2017 et la levée d'option pourraient se faire en 2019).
- **Une communication pour garder le lien et la confiance du signataire du contrat de réservation** : la période de chantier est longue pour les familles, il s'agit donc de les impliquer régulièrement dans l'avancement du projet, par exemple,
 - > Les informer de l'avancement du chantier, des éventuels retards, des modifications,
 - > Leur donner accès au suivi du chantier sur internet : photos des travaux, commentaires sur l'avancement...
 - > Les réunir dans des temps collectifs, notamment quelques semaines avant la livraison.
- **Un appui pour devenir propriétaire** lors de la livraison :
 - > Prendre des temps collectifs pour travailler avec les accédants sur les responsabilités du propriétaire, leur présenter si tel est le cas le syndic provisoire et le fonctionnement de la copropriété.
 - > Les accompagner dans la prise en main du logement.
 - > Leur apporter un service de proximité sur les levées de réserves et les finitions.
- **Préparer la levée d'option** :
 - > Conseiller les locataires accédants sur les levées d'option (opportunité par rapport au taux d'emprunt...)
 - > Poursuivre l'information auprès de l'accédant en coordination avec le syndic en cas de copropriété,
 - > Assurer le SAV de l'opération.
- **Accompagner les éventuelles difficultés du propriétaire après le transfert de propriété.**
 - > Poursuivre le SAV et éventuellement des garanties complémentaires sur les équipements,

> *Et bien sûr accompagner le propriétaire en difficulté dans une solution de vente du logement, de rachat éventuel et de relogement.*

» **Des partenariats à construire :** le PSLA implique différents acteurs, leur coordination est un levier important de réussite des programmes.

L'opérateur Hlm doit donc favoriser le travail collaboratif sur le PSLA avec :

- Action logement, notamment sur la commercialisation et la détection des clientèles cibles au sein des entreprises cotisantes sur le bassin d'emplois de l'opération.
- Les banques, en particuliers sur l'explication du PSLA
- Si besoin, des commerciaux spécialisés, pour accompagner les acquéreurs jusqu'au transfert de propriété,
- Et en cas de copropriété des syndicats dont la pédagogie pour accompagner l'accédant est essentiel, notamment dans la première année.

» **Une anticipation des risques**

- L'opérateur doit créer les conditions d'un pilotage fin et dynamique de l'activité d'accession PSLA : le lancement des opérations, leur commercialisation, le suivi de l'accédant doivent faire l'objet d'un suivi rigoureux, d'arbitrage régulier. Des opérateurs mettent en place des réunions mensuelles sur l'accession PSLA regroupant les équipes de promotion, de commercialisation, de SAV.
- La durée de la période avant la levée d'option doit être suffisamment importante dans l'intérêt des familles. Les pratiques des opérateurs sont diverses : 1 à 2 ans paraissent des durées minimum à la fois pour permettre à la famille de s'installer dans son logement et de gérer son budget de futur propriétaire, mais aussi pour permettre à l'opérateur de retrouver un nouvel accédant en cas de non levée d'option de la première famille.

→ Lors de la conception du programme les organismes Hlm sont vigilants sur les charges de copropriétés qui incomberont aux ménages.

» **Une organisation ajustée :** la gestion administrative du PSLA ne pose en général pas problème aux opérateurs Hlm, car ils maîtrisent à la fois les processus de l'accession et ceux de la gestion locative, nécessaires à la réussite du PSLA. Néanmoins, l'accession en PSLA implique un accompagnement poussé des familles. Différents modèles organisationnels sont mis en place :

- Une équipe interne de promotion qui portent les programmes locatifs et d'accession, et qui est appuyé ensuite dans la commercialisation par un référent accession interne. Les modes de rémunération des commerciaux des opérateurs Hlm sont parfois moins axés sur la commission, et prennent en compte que l'acte d'achat ne se fait qu'à la levée d'option.
- Des équipes dédiées à l'accession sociale, comprenant la promotion, la commercialisation et le suivi des familles jusqu'à la levée d'option, la prise en charge des situations de rachat si besoin. Ces équipes peuvent parfois être rattachées à une marque spécifique de l'opérateur social qui permet une communication plus identifiable.
- Un appui extérieur pour la commercialisation : dans ce cas, une vigilance doit être apportée au cahier des charges sur les modes de rémunération, en laissant une part de rémunération jusqu'à la levée d'option.
- Des partenariats avec des opérateurs d'accession sociale, notamment entre des bailleurs sociaux et des coopératives Hlm.
- La gestion des PSLA est pour l'instant très souvent portée par des équipes dédiées ou les équipes qui gèrent les copropriétés.

Synthèse et perspectives

Le PSLA est aujourd'hui davantage valorisé pour la TVA à taux réduit et la sécurisation de l'accession que pour le dispositif de la location-accession. En cela le produit correspond peu aux productions en périmètre ANRU. Il répond davantage aux problématiques des centres urbains (départ des jeunes ménages, étalement urbain, difficulté d'accession au regard du prix des marchés...). Il est également un outil des politiques de mobilité des locataires du parc locatif social.

C'est un produit d'accession qui doit s'inscrire dans une gamme de produit d'accession, pour une clientèle définie. Il doit être adapté aux marchés localement, au risque sur certains territoires d'être en concurrence avec la construction pour soi (Contrat de Construction de Maison individuelle – CCMI) ou la construction privée.

» Plusieus conditions incontournables sont nécessaires à l'essor du PSLA sur un territoire

- Une TVA réduite,
- Un foncier abordable,
- Une stratégie de communication,
- Une pédagogie envers les collectivités,
- Des prêts favorables pour les clientèles cibles et notamment le maintien du PTZ+ au-delà de 2017.
- Une plus grande sécurisation des conditions de financement de la levée d'option.
- Une dynamique partenariale locale entre les collectivités, les opérateurs, les banques.

» Les perspectives d'amélioration du PSLA portent aujourd'hui sur :

- La communication et la pédagogie envers les différents acteurs (mais objectif du document) : distinction des différents produits logement, processus du PSLA...
- Un besoin d'analyse plus approfondi du profil des accédants et du peuplement sur les opérations de PSLA.
- Des réflexions sont aujourd'hui engagées sur le démembrement.

Remerciements

» Cette brochure a été rédigée par **Habitat & Territoires Conseil** (Nathalie Chassat) et **EOHS** (Benoit Baduel).

» **Nous remercions les collectivités locales** (Communauté urbaine de Bordeaux, Grand Dijon, Grand Lyon, Rennes Métropole) **et les organismes d'Hlm** (Aiguillon Résidences, Amalia, Archipel Habitat, Axanis, Bourgogne Habitat, Brest Métropole Habitat, Coopimmo, Domofrance, Groupe des Chalets, Mésolia, Habitation Familiale, Opac du Rhône, Le Toit Bourguignon, Rhône Saône Habitat) **qui ont contribué par leurs réponses à nos questions à sa réalisation.**





d'une grande idée,
nous avons fait un métier

LES COOP HLM

Fédération nationale des sociétés
coopératives d'Hlm
14, rue Lord-Byron • 75384 Paris Cedex 08
Tél. : 01 40 75 79 48
www.hlm.coop



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

Union nationale des fédérations
d'organismes Hlm
14, rue Lord-Byron • 75384 Paris Cedex 08
Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83
www.union-habitat.org