GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Encourager la mise sur le marché locatif des logements vacants

décembre 2021

Direction interministérielle
de la transformation publique

Introduction

Vous avez désormais accès à l'outil ZLV, et préparez vos premiers envois : ce guide est là pour vous épauler en vous offrant des clés pour optimiser les prises de contact avec les propriétaires de logements vacants.

Il a été élaboré sur la base de travaux mobilisant les apports des sciences comportementales pour améliorer l'efficacité des communications.

Ces travaux ont impliqué des collectivités pilotes et mis en lumière une série de leviers prometteurs. Ils ont également montré l'importance d'offrir aux collectivités locales des outils adaptables à leur contexte local et des clés pour convaincre leurs élus et collègues de la nécessité et de l'impact potentiel d'adapter les courriers.

Pour vous aider à construire vos courriers, nous avons donc développé un **système de "briques"** : ce guide vous les présente et vous explique comment vous en saisir, tout en vous laissant la main pour créer des courriers adaptés.

Avec ce guide vous pourrez :

- **Rédiger des courriers simples et efficaces** qui appliquent les principes des sciences comportementales afin de motiver les propriétaires à vous répondre
- **Adapter vos courriers** au contexte de votre collectivité, à vos priorités en matière de logement et au type de propriétaire contacté
- **Convaincre vos responsables et collègues** de la nécessité et du potentiel des changements de structure, contenu et présentation que vous apporterez à vos courriers

Ce guide contient

Des modèles de lettre, de questionnaire et enveloppe types éditables

… Pour vous permettre de voir à quoi ressemblent une lettre, un questionnaire et une enveloppe qui appliquent les conseils de ce guide et les adapter à vos besoins.

Un guide explicatif des “briques”, ou leviers, mobilisables

... Pour vous permettre de comprendre pourquoi ces briques sont susceptibles d’être efficaces et dans quels cas les employer ainsi que des exemples de phrases types.

Un pas à pas des étapes pour vous accompagner dans la création et le suivi des courriers

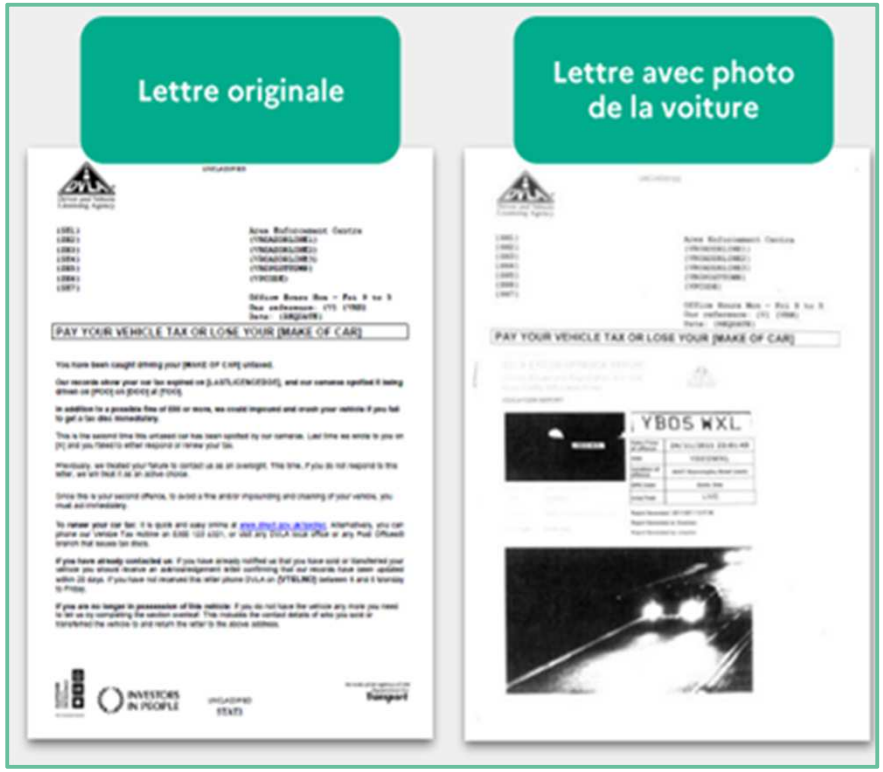
… Pour vous permettre de visualiser les étapes qui précèdent et suivent l’envoi et comprendre comment affiner vos courriers au fur et à mesure de vos prises de contact.

Pourquoi appliquer les sciences comportementales aux courriers officiels ? Deux exemples

Exemple 1 : encourager le paiement des vignettes automobiles au Royaume-Uni

BIT a travaillé avec l'agence britannique en charge des taxes automobiles pour tester l'efficacité de différents messages sur les personnes n'ayant pas payé leur vignette (on estime qu'il y a environ 250 000 véhicules sans vignette, représentant environ 40 millions de livres sterling de recettes perdues).

Nous avons comparé la lettre originale envoyée par l'agence à une **nouvelle lettre incluant des messages plus simples et percutants, ainsi qu'une photo du véhicule non-taxé**. Le fait d'inclure cette photo (qui n'attire pas seulement l'attention, mais comporte également un fort élément de personnalisation) a **augmenté le taux de paiement de 22,5%**.



Pourquoi appliquer les sciences comportementales aux courriers officiels ? Deux exemples

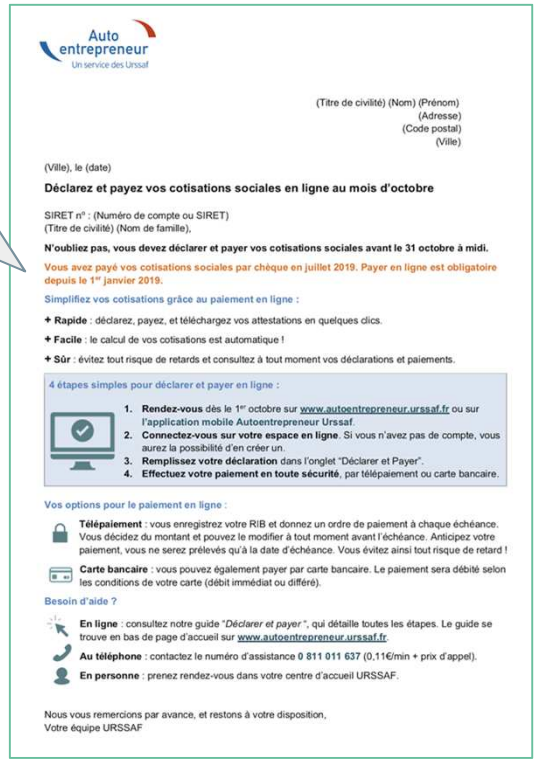
Exemple 2 : encourager les autoentrepreneurs à payer leurs cotisations sociales en ligne

BIT et la DITP ont travaillé avec l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS) pour encourager les autoentrepreneurs à régler leurs cotisations en ligne.

Nous avons créé de nouveaux courriers incluant des conseils actionnables, un pas-à-pas pratique, ainsi que des modes de contact simplifiés. **Ce courrier simplifié a permis d'augmenter de 30% les taux de dématérialisation par rapport au groupe n'ayant rien reçu.**

Nous avons également testé l'impact de différentes amorces pour ce courrier inspirées par les sciences comportementales. **L'addition d'un message rappelant aux autoentrepreneurs l'obligation de payer en ligne et le fait que leur dossier est suivi par l'administration a permis de doubler l'impact du courrier simplifié** (+ 60% par rapport au groupe témoin).

"Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1er janvier 2019."



Auto entrepreneur
Un service des Urssaf

(Titre de civilité) (Nom) (Prénom)
(Adresse)
(Code postal)
(Ville)

(Ville), le (date)

Déclarez et payez vos cotisations sociales en ligne au mois d'octobre

SIRET n° : (Numéro de compte ou SIRET)
(Titre de civilité) (Nom de famille),

N'oubliez pas, vous devez déclarer et payer vos cotisations sociales avant le 31 octobre à midi.

Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1er janvier 2019.

Simplifiez vos cotisations grâce au paiement en ligne :

+ **Rapide** : déclarez, payez, et téléchargez vos attestations en quelques clics.
+ **Facile** : le calcul de vos cotisations est automatique !
+ **Sûr** : évitez tout risque de retards et consultez à tout moment vos déclarations et paiements.

4 étapes simples pour déclarer et payer en ligne :

1. **Rendez-vous** dès le 1er octobre sur www.autoentrepreneur.urssaf.fr ou sur l'application mobile Autoentrepreneur Urssaf.
2. **Connectez-vous sur votre espace en ligne**. Si vous n'avez pas de compte, vous aurez la possibilité d'en créer un.
3. **Remplissez votre déclaration** dans l'onglet "Déclarer et Payer".
4. **Effectuez votre paiement en toute sécurité**, par télépaiement ou carte bancaire.

Vos options pour le paiement en ligne :

Télépaiement : vous enregistrez votre RIB et donnez un ordre de paiement à chaque échéance. Vous décidez du montant et pouvez le modifier à tout moment avant l'échéance. Anticipez votre paiement, vous ne serez prélevés qu'à la date d'échéance. Vous évitez ainsi tout risque de retard !

Carte bancaire : vous pouvez également payer par carte bancaire. Le paiement sera débité selon les conditions de votre carte (débit immédiat ou différé).

Besoin d'aide ?

En ligne : consultez notre guide "*Déclarer et payer*", qui détaille toutes les étapes. Le guide se trouve en bas de page d'accueil sur www.autoentrepreneur.urssaf.fr.

Au téléphone : contactez le numéro d'assistance **0 811 011 637** (0,11€/min + prix d'appel).

En personne : prenez rendez-vous dans votre centre d'accueil URSSAF.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre disposition,
Votre équipe URSSAF

Comment procéder ?

Note : Ce guide ne détaille pas les étapes que vous maîtrisez déjà, tels que : obtenir une validation politique, faire signer les courriers, ou encore organiser un publipostage.

1 Priorisation dans ZLV

Quels propriétaires, ou quelles zones souhaitez-vous cibler en priorité ?

2 Construction du courrier

Ouvrir le modèle de lettre (document **Word**)

Amender les **briques rouges** pour une communication efficace

Choisissez des **briques vertes** pour encourager une réponse :

- 1 brique Levier 1 “commune”
- 2 briques Levier 2 “propriétaires”
- 1 brique Levier 3 “futur”

3 Adaptation du questionnaire

Adapter le questionnaire à vos modes de contact et type de propriétaire contacté

4 Finalisation de l’enveloppe

Adapter l’enveloppe pour maximiser le taux d’ouverture

5 Envoyer !

GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Modèles types

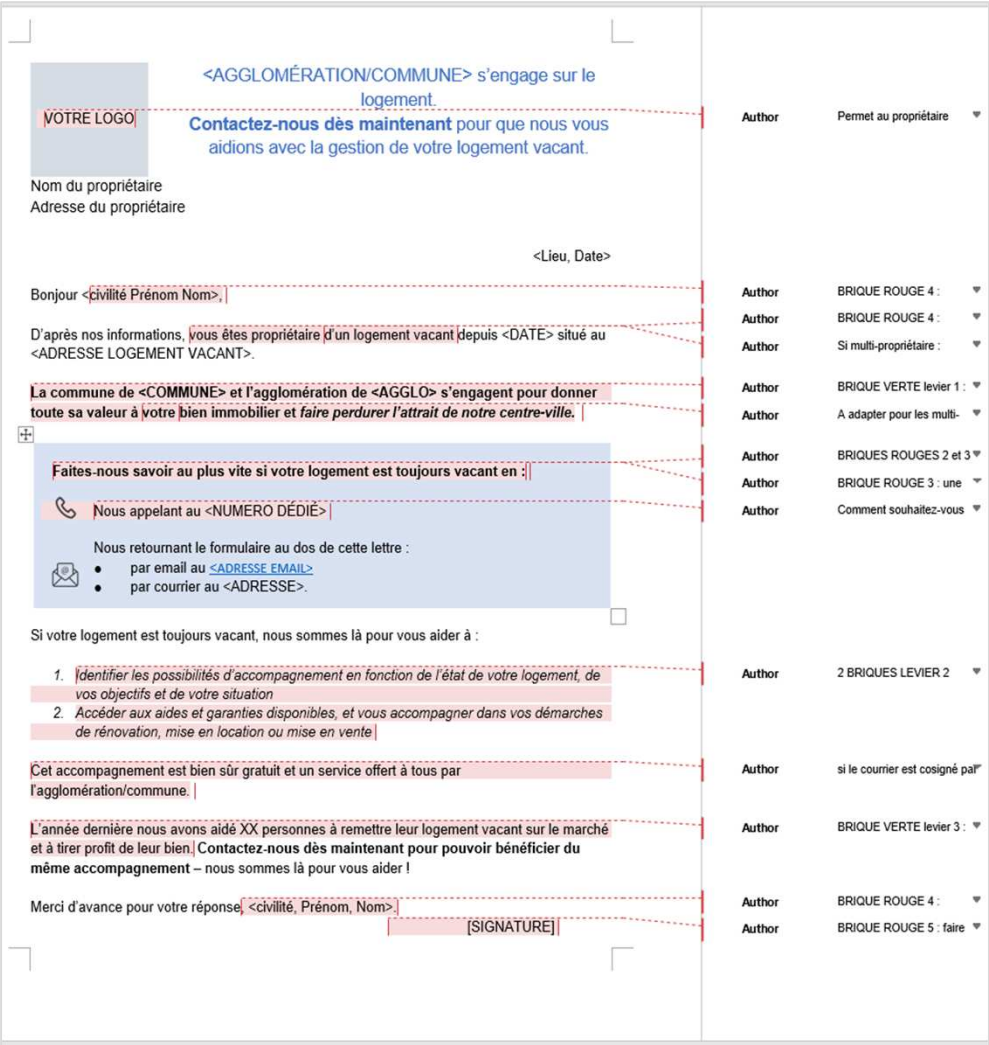
Courrier modulable (lien ici)

Ce modèle de lettre **entièrement éditable** est **commenté** afin de vous aiguiller dans l'écriture de courriers adaptés. Il contient des « **briques** » pour vous aider à construire un courrier efficace et ciblé.

Des briques **rouges** : pour rendre des communications officielles efficaces en les simplifiant, personnalisant, légitimant, et tournant vers l'action.

Des briques **vertes** : pour répondre aux barrières propres à la problématique de la vacance

Plus de détails sur ces briques sont inclus entre les pages 11 et 36.



VOTRE LOGO

<AGGLOMÉRATION/COMMUNE> s'engage sur le logement.

Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>.

La commune de <COMMUNE> et l'agglomération de <AGGLO> s'engagent pour donner toute sa valeur à votre bien immobilier et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DÉDIÉ>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

Cet accompagnement est bien sûr gratuit et un service offert à tous par l'agglomération/commune.

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer profit de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Author Permet au propriétaire
Author BRIQUE ROUGE 4 :
Author BRIQUE ROUGE 4 :
Author Si multi-propriétaire :
Author BRIQUE VERTE levier 1 :
Author A adapter pour les multi-
Author BRIQUES ROUGES 2 et 3
Author BRIQUE ROUGE 3 : une
Author Comment souhaitez-vous
Author 2 BRIQUES LEVIER 2
Author si le courrier est cosigné par
Author BRIQUE VERTE levier 3 :
Author BRIQUE ROUGE 4 :
Author BRIQUE ROUGE 5 : faire

Questionnaire (lien ici)

3 clés pour augmenter les taux de réponse :

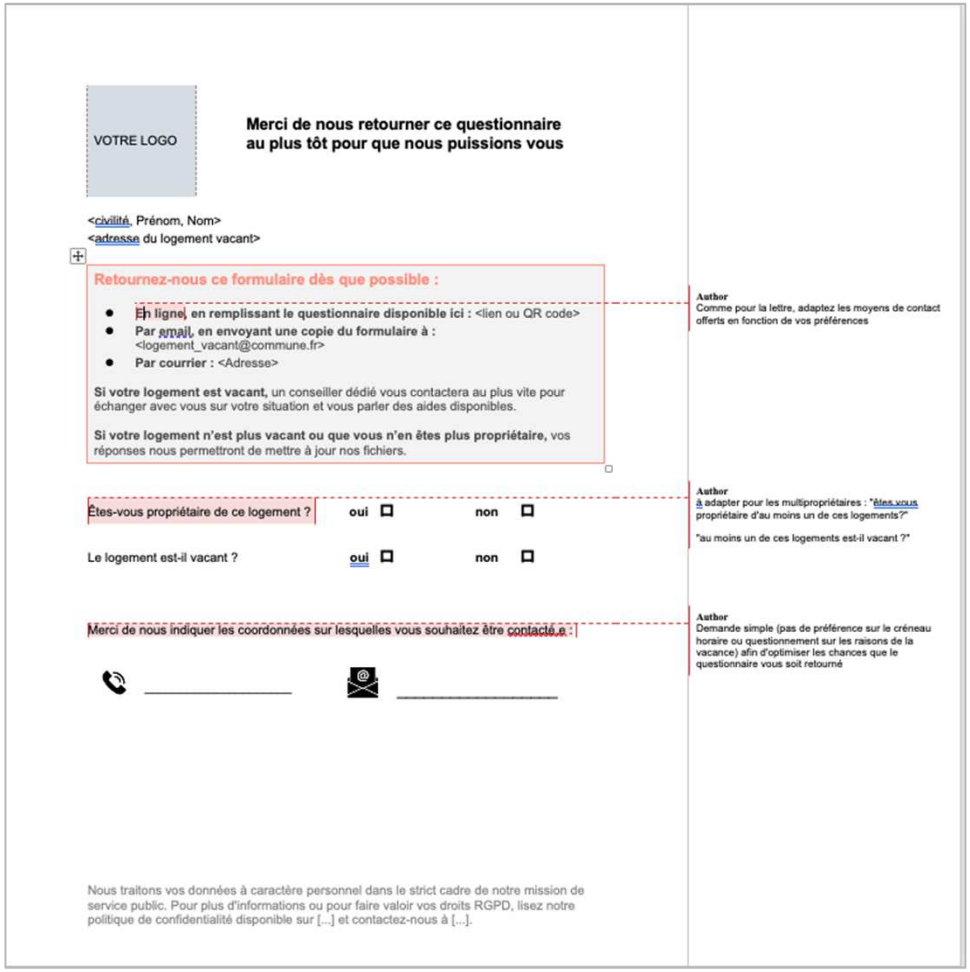
Une **action simple et claire** - retourner le formulaire - par des moyens simples d'accès

Conseil : *Veillez à indiquer les mêmes moyens de contact dans le questionnaire que dans le courrier. Des différences peuvent être le sujet de confusion pour les propriétaires et complexifier le suivi des dossiers.*

Demande **seulement les informations essentielles à ce stade** (confirmation du statut) et éviter de redemander ce qui est déjà connu

Inclut un **rappel des prochaines étapes** pour rassurer sur la démarche, qui peut être perçue comme longue et complexe

De nombreuses études montrent qu'il est essentiel de demander le moins d'information possible pour obtenir une réponse à un questionnaire - chaque question a un en effet un "coût" sur les taux de réponse.



VOTRE LOGO

Merci de nous retourner ce questionnaire au plus tôt pour que nous puissions vous

<civilité, Prénom, Nom>
<adresse du logement vacant>

Retournez-nous ce formulaire dès que possible :

- **En ligne, en remplissant le questionnaire disponible ici :** <lien ou QR code>
- **Par email, en envoyant une copie du formulaire à :** <logement_vacant@commune.fr>
- **Par courrier :** <Adresse>

Si votre logement est vacant, un conseiller dédié vous contactera au plus vite pour échanger avec vous sur votre situation et vous parler des aides disponibles.

Si votre logement n'est plus vacant ou que vous n'en êtes plus propriétaire, vos réponses nous permettront de mettre à jour nos fichiers.

Êtes-vous propriétaire de ce logement ? oui ☐ non ☐

Le logement est-il vacant ? oui ☐ non ☐

Merci de nous indiquer les coordonnées sur lesquelles vous souhaitez être contacté.e :

Nous traitons vos données à caractère personnel dans le strict cadre de notre mission de service public. Pour plus d'informations ou pour faire valoir vos droits RGPD, lisez notre politique de confidentialité disponible sur [...] et contactez-nous à [...].

Author
Comme pour la lettre, adaptez les moyens de contact offerts en fonction de vos préférences

Author
à adapter pour les multipropriétaires : "êtes-vous propriétaire d'au moins un de ces logements?"

"au moins un de ces logements est-il vacant ?"

Author
Demande simple (pas de préférence sur le créneau horaire ou questionnement sur les raisons de la vacance) afin d'optimiser les chances que le questionnaire vous soit retourné

Enveloppe

2 idées pour mobiliser les propriétaires dès la réception

Attirer l'attention sur l'enveloppe, pour éviter que les courriers soient dépriorisés (comme de nombreux courriers officiels), par des tampons, ou couleurs d'enveloppes distinctes.

L'inclusion d'un tampon rouge « Pay Now » sur les avis d'amendes a par exemple entraîné une augmentation du taux de paiement de 3,1 points de pourcentage au Royaume-Uni.

"Humaniser" l'expéditeur pour inspirer confiance, et susciter une impression qu'un individu s'est chargé personnellement du dossier (et inciter à réciproquer).

Inclure une demande manuscrite sur un post-it collé sur des enveloppes invitant à remplir une enquête en Irlande a fait passer les taux de réponse de 19,2 à 36% en 15 jours.

Votre logo, placé sur l'enveloppe, peut également rassurer le propriétaire sur l'émetteur du courrier

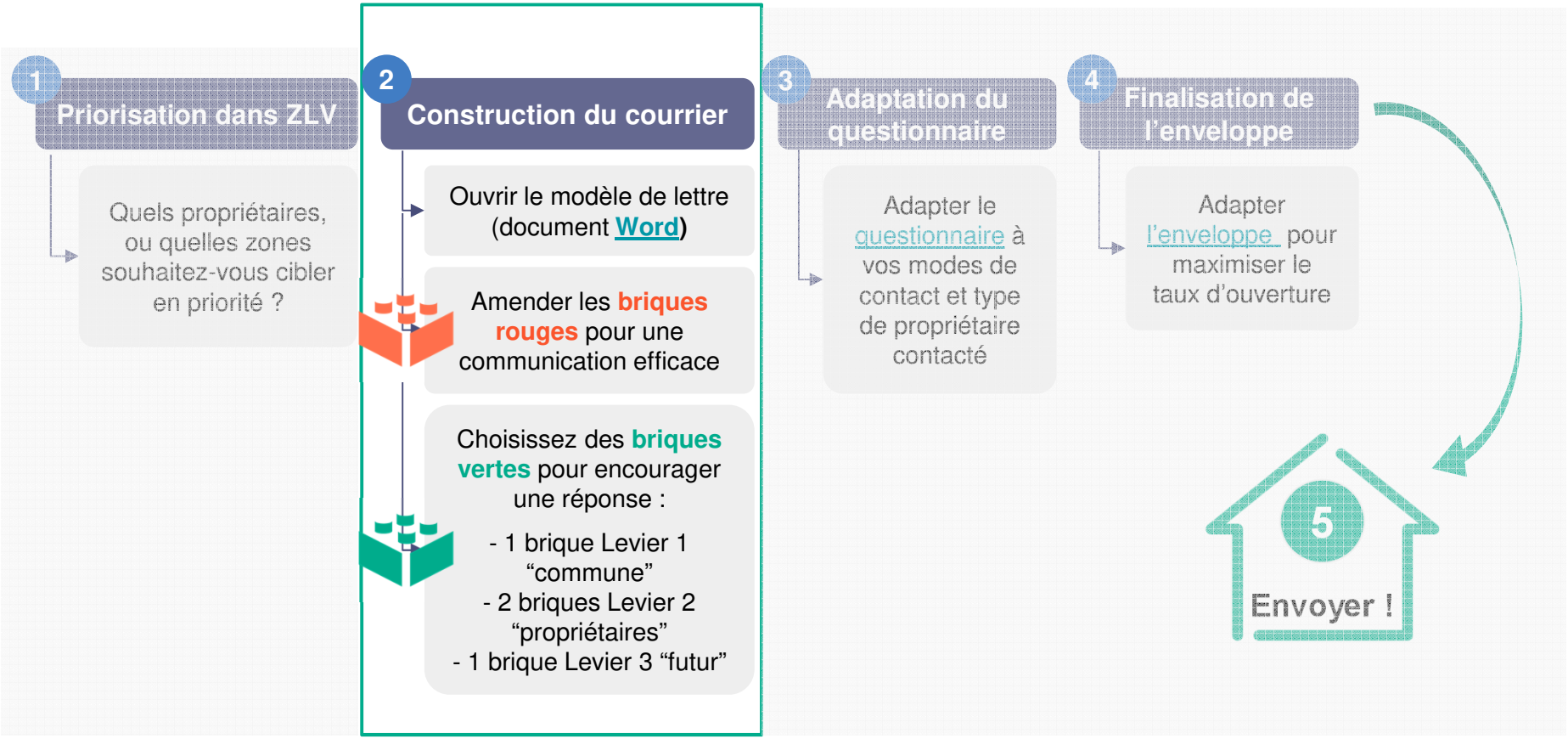
GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Comment construire vos courriers

Des briques modulables et adaptables

Comment procéder une fois les propriétaires priorisés ?



7 briques rouges pour une communication efficace

La simplification et la personnalisation doivent être votre priorité en cas de temps/ressources limitées. Les pages suivantes apportent des justifications de l'importance et de l'effet potentiel de ces **briques rouges.**

Briques rouges pour une communication efficace

Levier communication efficace — n°1

Simplifier la lettre autant que possible

Pourquoi ?

La leçon la plus simple, mais peut-être la plus fondamentale, des sciences comportementales est que pour susciter une réponse, une communication doit être à facile et immédiate à comprendre.

En pratique :

Pour simplifier un courrier :

- Éviter le jargon et tous les termes administratifs qui ne font pas partie du langage commun. Les outils de lisibilité en ligne peuvent vous aider pour tester vos courriers. Sinon, faites le simplement relire à un non-expert !
- Réduire le texte autant que possible, en n'incluant que ce qui est absolument essentiel.
  - Demandez-vous à chaque phrase : Le propriétaire a-t-il vraiment besoin de cette information maintenant ?

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques rouges pour une communication efficace

Levier communication efficace — n°2

Rendre la lettre directe et actionnable

Pourquoi ?

Un appel à l'action clair est essentiel pour encourager un passage à l'acte. Par ailleurs, plus l'action requise est simple à entreprendre, plus l'individu est susceptible de la réaliser.

En pratique :

Inclure un seul appel à l'action clair et défini dans le temps et éviter des actions diffuses. Par exemple, ne donner qu'une simple instruction :

- "Contactez-nous au plus vite pour nous dire si votre logement est toujours vacant"
- "Appelez-nous pour discuter du soutien que nous pouvons vous apporter"
- "Renvoyez le formulaire avant le JJ/MM pour nous dire si votre logement est toujours vacant"

Conseil : Veillez à bien sélectionner les moyens de contacts indiqués dans vos courriers en fonction de vos capacités de traitement. Par exemple, il vaut mieux éviter d'inclure un numéro de téléphone si vous risquez de manquer certains appels.

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques rouges pour une communication efficace

Levier communication efficace — n°3

Adopter une mise en page attrayante

Pourquoi ?

Nous sommes constamment submergés d'informations, et avons du coup tendance à en filtrer inconsciemment une grande partie. Il est donc fondamental que l'information importante se démarque et attire l'attention.

En pratique :

- Inclure des visuels ou pictos pour aider à la compréhension, par exemple pour indiquer les modes de contact disponibles
- Souligner les détails pertinents en gras et/ou en couleur peut aussi aider à la compréhension des messages clés - peut-être utile par exemple pour les délais avant lesquels vous contacter.
- Inclure un appel à l'action résumé tout en haut de la lettre : nous avons tendance à mieux nous souvenir des éléments présentés en début ou en fin de document.
- Veiller à la résolution de la signature - une mauvaise résolution peut faire douter de l'authenticité du courrier

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques rouges pour une communication efficace

Levier communication efficace **n°4**

Personnaliser la lettre

Pourquoi ?

Entendre son propre nom cause une activation unique du cerveau : nous sommes alors plus attentifs, et plus concernés. Ajouter le nom d'une personne à une lettre ou un email officiel peut augmenter la probabilité que la personne contactée paye une amende judiciaire ou fasse un don caritatif.

En pratique :

Plusieurs éléments de personnalisation sont essentiels :

- Adresser la lettre au nom du propriétaire (plutôt que Madame/Monsieur)
- Inclure l'adresse ou des informations sur le logement vacant, ou même inclure une photo de celui-ci
- En cas de logements multiples, adapter et inscrire ("plusieurs logements sur la commune de....")
- En cas de propriétaires multiples, envoyer un courrier personnalisé à chacun

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques rouges pour une communication efficace

Levier communication efficace — n°5

Faire signer la lettre par un messager porteur

Pourquoi ?

Le porteur d'une communication a un impact important sur la confiance ou l'autorité que nous accordons à un message, et donc sur la probabilité que nous suivions une recommandation. Le choix de la personne signant les courriers est donc un choix important.

En pratique :

Deux angles peuvent être pris ici :

- Faire signer les courriers par une figure d'autorité (président, maire, élus). Il est important ici de choisir une personnalité connue et respectée de tous.
- Faire signer les courriers par la personne qui va suivre le dossier. Cette seconde option peut permettre de donner une impression de suivi individualisé, auquel un propriétaire peut répondre favorablement, surtout dans le cadre d'une action non obligatoire. Cela peut aussi accélérer le processus de signature...

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques rouges pour une communication efficace

Levier communication efficace — n°6

Respecter des règles d'or de la mise en page

Pourquoi ?

Pour permettre la bonne compréhension par tous, certaines règles graphiques sont essentielles.

En pratique :

- Inclure l'ensemble de la lettre sur le recto d'une seule page
- Choisir une police commune et simple à lire, comme Arial ou Marianne
- Ne jamais utiliser de police de taille inférieure à 10
- Ne pas utiliser plus de 2 polices de caractères différentes
- Ne pas réduire les marges à moins de 2 cm sur les côtés, et 3cm en haut et en bas
- Éviter de justifier le texte, privilégiez un alignement à gauche pour faciliter la lecture

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques rouges pour une communication efficace

Levier communication efficace — n°7

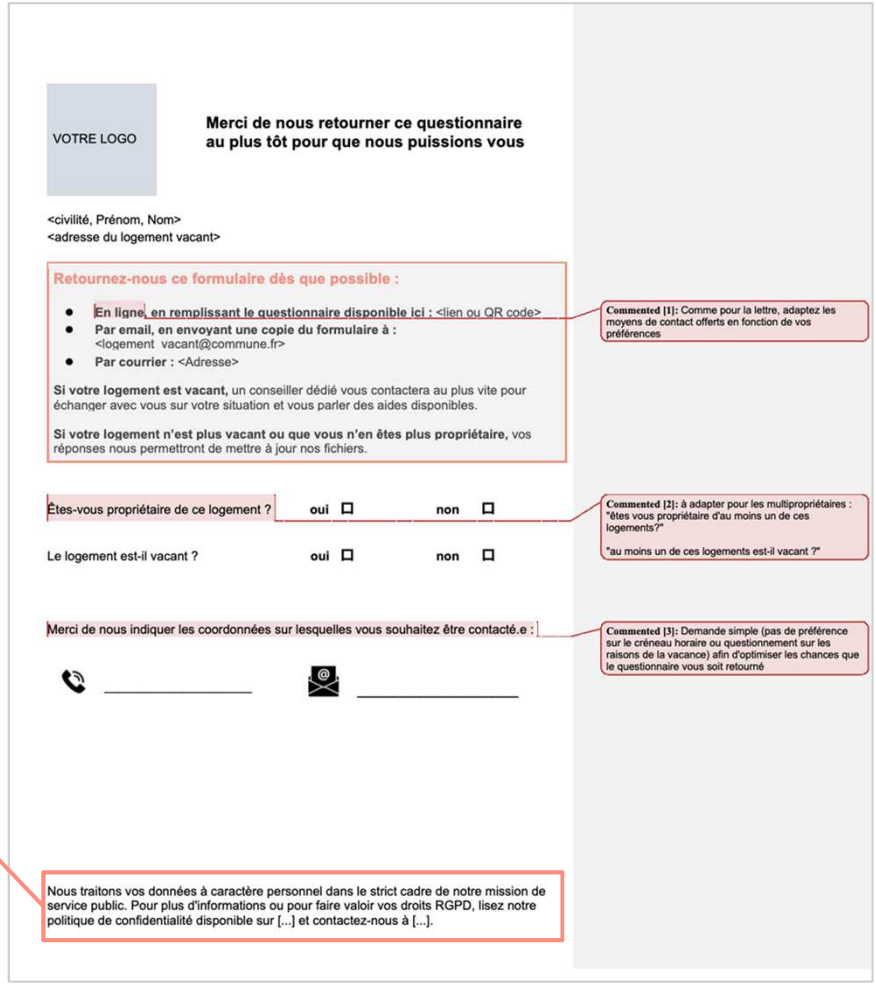
Inclure une courte mention RGPD sur le questionnaire

Pourquoi ?

En demandant aux propriétaires de vous contacter, vous collectez des données à caractère personnel. Le Règlement Général de Protection des Données vous impose de faire savoir à la personne dont vous collectez les données ce que vous allez en faire. Cependant, une mention RGPD trop longue, contenant du jargon et des termes légaux complexes, peut faire peur.

En pratique : "Nous traitons vos données à caractère personnel dans le strict cadre de notre mission de service public. Pour plus d'informations ou pour faire valoir vos droits RGPD, lisez notre politique de confidentialité et contactez-nous à [...]."

- Cette mention a été validée, et sera complétée par une politique de confidentialité publiée sur le site de la DGALN que vous pourrez reprendre également
- Nous recommandons d'inclure la mention sur le questionnaire, ou au dos du courrier
- Gardez la mention courte et évitez les termes trop techniques
- Incluez une source où le propriétaire peut obtenir plus d'informations



VOTRE LOGO

Merci de nous retourner ce questionnaire au plus tôt pour que nous puissions vous

<civilité, Prénom, Nom>
<adresse du logement vacant>

Retournez-nous ce formulaire dès que possible :

- **En ligne, en remplissant le questionnaire disponible ici :** <lien ou QR code>
- **Par email, en envoyant une copie du formulaire à :** <logement vacant@commune.fr>
- **Par courrier :** <Adresse>

Si votre logement est vacant, un conseiller dédié vous contactera au plus vite pour échanger avec vous sur votre situation et vous parler des aides disponibles.

Si votre logement n'est plus vacant ou que vous n'en êtes plus propriétaire, vos réponses nous permettront de mettre à jour nos fichiers.

Êtes-vous propriétaire de ce logement ? **oui** ☐ **non** ☐

Le logement est-il vacant ? **oui** ☐ **non** ☐

Merci de nous indiquer les coordonnées sur lesquelles vous souhaitez être contacté.e :

Nous traitons vos données à caractère personnel dans le strict cadre de notre mission de service public. Pour plus d'informations ou pour faire valoir vos droits RGPD, lisez notre politique de confidentialité disponible sur [...] et contactez-nous à [...].

Commented [1]: Comme pour la lettre, adaptez les moyens de contact offerts en fonction de vos préférences

Commented [2]: à adapter pour les multipropriétaires : "êtes vous propriétaire d'au moins un de ces logements?"

"au moins un de ces logements est-il vacant ?"

Commented [3]: Demande simple (pas de préférence sur le créneau horaire ou questionnement sur les raisons de la vacance) afin d'optimiser les chances que le questionnaire vous soit retourné

Briques vertes pour une communication encourageante

1

Levier 1 - Commune/agglo
Établir les **motivations de votre commune** (1 brique à choisir)

Cette brique peut être une opportunité pour vos élus de mettre en avant leur politique en matière de logement.

Attention à garder le message pertinent pour le propriétaire.

2

Levier 2 - Propriétaires
Adapter aux **motivations des propriétaires** (2 briques maximum)

Si vous ne pouvez pas envoyer différents modèles de courriers à différents types de propriétaires, ou si vous avez choisi de “viser large”, choisissez les **briques génériques.**

3

Levier 3 - Futur
Aider les propriétaires à **visualiser les suites** (1 brique à choisir)

Briques vertes pour une communication encourageante

Aperçu

Leviers communes

Levier commune/agglo
Mettre en avant la valorisation du patrimoine et de l'image de la commune et/ou de son centre-ville

Levier commune/agglo
Décrire le risque sécuritaire pour le quartier (squat, incendies...)

Levier commune/agglo
Mettre en avant l'impact positif sur la quantité de logements et l'accès au logement pour tous

Levier commune/agglo
Souligner les coûts environnementaux potentiels d'une vacance accrue et/ou d'une construction abusive

Leviers propriétaires

Levier propriétaire
Mettre en avant la valorisation du patrimoine individuel / les bénéfices financiers d'une remise sur le marché

Levier propriétaire
Personnaliser la description du soutien

Levier propriétaire
Mettre en avant les aides financières disponibles

Levier propriétaire
Décrire les risques de dévalorisation du patrimoine du propriétaire et la perte financière représentée par la vacance

Levier propriétaire
Souligner les coûts potentiels liés à la taxation

Levier propriétaire
Souligner le soutien disponible

Levier propriétaire
Souligner les garanties disponibles

Levier propriétaire
Souligner l'attrait particulier du bien

Levier propriétaire
Souligner l'impact de la rénovation énergétique sur le prix de revente

Levier propriétaire
Souligner le soutien disponible pour trouver un locataire ou acquéreur

Leviers "futur"

Levier futur
Preuve sociale : X autres personnes ont remis leur bien sur le marché grâce à ce dispositif

Levier futur
Inclure un témoignage de propriétaire qui mette en avant les bénéfices du soutien (avantage fiscal, plus value sur la vente...)

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier commune/agglo **n°1**

Mettre en avant la valorisation du bien et de l'image de la commune et/ou son centre-ville

Quand ?

Si votre commune fait partie du plan national Action Cœur de Ville et ou si cette valorisation est un axe important de votre politique de logement.

Pour quoi ?

Les propriétaires, en particulier s'ils vivent près de leur logement vacant, tirent un bénéfice et une fierté directe de l'image et de la valorisation de la collectivité locale. Ce levier peut être particulièrement efficace dans les communes ayant perdu en attractivité.

Pour qui ?

Particulièrement efficace dans un contexte où les propriétaires ressentent un fort sentiment d'appartenance ou habitent dans la collectivité où se trouve leur logement.

Phrase type :

La commune/agglo de <COMMUNE/AGGLO> s'engage pour valoriser votre bien et ... renouveler l'attrait de notre centre-ville.

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier commune/agglo **n°2**

Décrire le risque sécuritaire pour le quartier (squat, incendies…)

Quand ?

Biens situés en zones tendues, souffrant déjà de problèmes sécuritaires

Pour quoi ?

Permet de souligner les conséquences négatives pour la collectivité d'un fort taux de vacances. Peut-être particulièrement efficace, car nous avons tendance à attribuer plus d'importance aux pertes qu'aux gains potentiels (Aversion à la perte, REF).

Pour qui ?

Propriétaires de bien vivant dans la même collectivité que celle où se trouve leur logement.

Phrase type :

La commune/agglo de <COMMUNE/AGGLO> s'engage pour valoriser votre bien immobilier et … protéger votre quartier des risques de dégradations, incendies, squats liés à la vacance

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier commune/Agglo **n°3**

Mettre en avant l'impact positif sur la quantité de logements et l'accès au logement pour tous

Quand ?

Si l'accès au logement est un axe important dans votre politique de logement et que cet axe est soutenu par vos citoyens.

Pour quoi ?

Des communications mettant en avant les conséquences positives pour la société peuvent être efficaces. En effet, nous pouvons être encouragés par la perspective d'actions nous permettant de nous voir (et nous présenter) comme "des gens bien".

Pour qui ?

Particulièrement efficace dans un contexte où les propriétaires ressentent un fort sentiment d'appartenance à la communauté. Ce levier peut être moins efficace dans des quartiers très divers avec des populations ayant moins d'ancrage local, ou si les propriétaires habitent loin de leur logement vacant.

Phrase type :

La commune/agglo de <COMMUNE/AGGLO> s'engage pour valoriser votre bien et ... permettre un accès à un logement décent pour tous.

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier commune/agglo **n°4**

Souligner les coûts environnementaux potentiels d'une vacance accrue et/ou d'une construction abusive

Quand ?

Pour les collectivités rurales ou si les préoccupations environnementales sont prévalentes dans votre collectivité ou représentent un axe important de votre politique ou si la nature représente un attrait important pour votre collectivité.

Pour quoi ?

Mettre en avant des bénéfices environnementaux de la lutte contre la vacance peut contribuer à encourager les propriétaires à se mobiliser. Il peut être plus efficace de s'appuyer sur notre aversion aux pertes, et plutôt de souligner les conséquences négatives potentielles, par exemple de la bétonisation des sols. Ce type de levier n'est néanmoins souvent pas suffisant, et doit être complété par une mise en avant des avantages financiers (individuels ou collectifs) de la préservation de la nature et de la valorisation du territoire.

Phrase type :

La commune/agglo de <COMMUNE/AGGLO> s'engage pour valoriser votre bien et ... protéger notre territoire des conséquences environnementales de la bétonisation liée aux nouvelles constructions.

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°5**

Souligner le soutien disponible (BRIQUE GÉNÉRIQUE)

Pour quoi ?

Les propriétaires rapportent percevoir les démarches de remise sur le marché comme opaques et complexes. Mettre en avant les avantages pour les propriétaires, mais aussi les rassurer face à la complexité perçue des démarches est un levier important. Souligner le soutien disponible permet aussi d'activer le levier de réciprocité, à même de rendre les propriétaires plus susceptibles de répondre (REF).

Pour qui ?

BRIQUE GÉNÉRIQUE - pour tous les propriétaires individuels. Peut-être davantage personnalisé par exemple en mettant en avant certaines aides plus adaptées à certains propriétaires (médiation pour les ayants-droits, accompagnement pour les personnes âgées, etc.)

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation. Nous pouvons par exemple vous accompagner...*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°6**

Personnaliser la description du soutien

Pour quoi ?

Adapter cette description peut permettre d'accroître l'efficacité de cette démarche, par exemple en s'adressant directement à différents types de propriétaires.

Phrase types :

Personnes âgées

- *Nous pouvons par exemple vous accompagner si vous souhaitez conserver ce bien pour vos enfants.*

Descendants

- *Nous pouvons par exemple vous accompagner si vous avez hérité de ce bien.*

Biens en mauvais état

- *Nous pouvons par exemple vous accompagner si vous souhaitez en savoir plus sur les aides publiques à la rénovation.*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°7**

Mettre en avant les aides financières disponibles (BRIQUE GÉNÉRIQUE)

Pour quoi ?

Les propriétaires perçoivent également la remise sur le marché, en particulier si elle requiert une rénovation, comme coûteuse. Mettre en avant les bénéfices financiers des aides disponibles a souvent aidé à rassurer et convaincre. Plus il est possible d'être précis, notamment sur les montants, mieux c'est.

Pour qui ?

BRIQUE GÉNÉRIQUE - pour tous les propriétaires individuels. Particulièrement adaptée pour les propriétaires de biens nécessitant des travaux et rénovations.

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente.* ***Dans notre commune, vous pourrez par exemple bénéficier de jusqu'à XX Eur d'aide à la rénovation.***

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°8**

Décrire les risques de dégradation, squat, dévalorisation du patrimoine du propriétaire et la perte financière représentée par la vacance

Pour quoi ?

Permet de mettre en avant les pertes potentielles pour le propriétaire. Ce levier a été identifié comme étant souvent plus efficace même que de souligner les gains potentiels, surtout lorsqu'il s'agit d'un bien de grande valeur (REF).

Pour qui ?

Pour les propriétaires de biens à valeur élevée.

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *Protéger votre bien de la dégradation et maintenir sa valeur. En effet, un bien vacant tend à perdre en valeur chaque année s'il n'est pas rénové ou habité.*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°9**

Souligner les coûts potentiels liés à la taxation

Quand ?

Pour les collectivités qui ont ou vont avoir une taxe sur les logements vacants. Permet de souligner la perte financière pour le propriétaire s'il refuse l'aide.

Pour quoi ?

Rappeler aux individus 1) qu'ils sont en situation de non-compliance, et 2) les pertes financières potentielles liées à cette non-compliance (c'est -à-dire, la taxe à payer) peut être très efficace pour encourager un changement de comportement - que ce soit face à l'évasion fiscale, à la sécurité routière, et à la vacance des logements. La mention de la taxe doit alors être aussi personnalisée que possible au bien et afficher un montant (au moins estimé).

Pour qui ?

Propriétaires individuels rentrant dans les conditions d'application de la taxe.
Attention : ce levier peut avoir des effets-rebond s'il est envoyé à des propriétaires auxquels la taxe ne s'applique pas. Ce message pourrait alors leur faire perdre confiance.

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *éviter une taxation potentiellement élevée - jusqu'à € XX/an pour un bien comme le vôtre.*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°10**

Souligner les garanties disponibles

Pour quoi ?

De nombreux propriétaires, surtout s'ils ont eu des expériences négatives par le passé, peuvent être inquiets des conséquences d'une location qui se passe mal. Souligner l'existence de garanties et systèmes de protection peut permettre de lever des hésitations.

Pour qui ?

Propriétaires de logements en copropriétés dans des zones tendues, ayant déjà loué par le passé.

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente. Nous pouvons par exemple vous aider à mettre en place des garanties vous protégeant des risques locatifs. Vous pourrez alors louer en toute confiance.*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°11**

Souligner l'attrait particulier du bien

Quand ?

Pour les collectivités qui ont une connaissance approfondie de leur marché immobilier.

Pour quoi ?

Si le logement possède une caractéristique désirable (emplacement, taille, état....), le mettre en avant peut aider à 1) rassurer le propriétaire sur l'attrait de son bien et par conséquent son attractivité sur le marché et 2) flatter le propriétaire.

Pour qui ?

Pour les biens en bon état ou bien situés ou qui possèdent une caractéristique attirante pour les loueurs/acquéreurs dans la collectivité.

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *remettre votre bien sur le marché. Votre bien est situé rue XX, dans un quartier prisé sur le marché locatif. En moyenne, les biens de ce quartier se louent XX% plus cher que dans d'autres quartiers de la ville.*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°12**

Souligner l'impact de la rénovation énergétique sur le prix de revente

Quand ?

Pour les biens qui pourraient recevoir un soutien financier pour entreprendre une rénovation énergétique ou bien qui pourraient déjà bénéficier d'une étiquette énergétique.

Pour quoi ?

Une étude récente de la DGALN a analysé l'effet de l'étiquette énergétique d'un logement sur les prix de vente et les loyers. Elle a conclu que la présence d'une étiquette énergétique favorable pouvait augmenter le prix de vente des maisons entre 8 et 9% et des appartements de 5 à 6%.

Pour qui ?

L'effet du gain de cette étiquette est plus modéré sur les loyers que sur les prix de vente. Ce levier pourrait être particulièrement approprié pour les propriétaires qui souhaitent mettre leur bien en vente plutôt qu'en location.

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *réaliser une rénovation énergétique de votre bien. Une étiquette énergétique favorable peut en effet vous permettre d'augmenter le prix de vente d'une maison d'entre 8 et 9%, et d'un appartement d'entre 5 et 6%.*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier propriétaire **n°13**

Souligner le soutien disponible pour trouver un locataire ou acquéreur

Quand ?

Pour les collectivités en mesure d'apporter cette aide d'identification de candidats potentiels et qui appliquent une taxe sur les logements vacants.

Pour quoi ?

Une des causes identifiées de la vacance est l'absence de candidat locataire ou acquéreur. Souligner l'existence de soutien via les opérateurs pour identifier un locataire ou acquéreur peut donc permettre de lever ce frein. Cela peut être rendu encore plus efficace si un dégrèvement est disponible en cas d'absence de candidat.

Pour qui ?

Pour les propriétaires sujets ou potentiellement sujets à une taxe sur les logements vacants. Pour les logements qui peuvent rapidement/facilement (sans trop de travaux) être remis sur le marché.

Phrase type :

Nous sommes là pour vous aider à :

- *trouver un candidat acquéreur ou locataire pour votre bien*
- *vous accompagner dans les démarches de remise sur le marché de votre bien*

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier futur **n°14**

Décrire le nombre d'autres personnes qui ont remis leur bien sur le marché grâce à ce dispositif

Pour quoi ?

Face à une démarche qui semble longue et compliquée, aider les propriétaires à visualiser le résultat de l'accompagnement peut être efficace pour motiver l'engagement. Inclure des statistiques positives peut également permettre aux propriétaires de se rendre compte que d'autres comme eux sont parvenus à un résultat, et que celui-ci est donc atteignable pour eux aussi.

Phrase type :

L'année dernière, nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien.

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

Briques vertes pour une communication encourageante

Levier futur **n°15**

Inclure un témoignage de propriétaire qui a bénéficié du soutien qui mette en avant les bénéfices pour le propriétaire (avantage fiscal, plus-value sur la vente...)

Pour quoi ?

Permet au propriétaire de s'identifier et rend tangibles les bénéfices possibles. Ce type de levier a fréquemment été prouvé comme efficace, mais repose sur le choix d'un témoin crédible et pertinent.

Phrase type :

"Grâce à l'accompagnement de la commune, j'ai pu bénéficier d'une aide à la rénovation, et d'un accompagnement bienveillant dans toutes mes démarches. Quel soulagement" Un propriétaire

Lettre type

VOTRE LOGO

<COMMUNE> s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions avec la gestion de votre logement vacant.

Nom du propriétaire
Adresse du propriétaire

<Lieu, Date>

Bonjour <civilité Prénom Nom>,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis <DATE> situé au <ADRESSE LOGEMENT VACANT>

La commune de <COMMUNE> s'engage pour donner toute sa valeur à votre patrimoine et *faire perdurer l'attrait de notre centre-ville.*

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au <NUMERO DEDIE>

Nous retournant le formulaire au dos de cette lettre :
- par email au <ADRESSE EMAIL>
- par courrier au <ADRESSE>.

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente*

L'année dernière nous avons aidé XX personnes à remettre leur logement vacant sur le marché et à tirer le meilleur parti de leur bien. **Contactez-nous dès maintenant pour pouvoir bénéficier du même accompagnement** – nous sommes là pour vous aider !

Merci d'avance pour votre réponse, <civilité, Prénom, Nom>.

[SIGNATURE]

GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Prochaines étapes : suivi et amélioration continue des courriers et relances

Que faire une fois les courriers envoyés ?

(pour plus de détails, référez vous à l'étape 3 du guide d'utilisation de ZLV)

1. Collecter les résultats et intégrer les retours dans l'outil ZLV

- Une fois un courrier envoyé, **mettez à jour le statut des propriétaires dans ZLV.** N'oubliez pas d'inscrire dans une colonne "Moyen" le type de courrier reçu par chacun (et donc les leviers mobilisés).

- De même, il est important de **mettre la base à jour à chaque prise de contact.**

Etapes	Propriétaire ou ge
Retours propriétaires	SCI LES LOGIS DU MC
Prise de contact	SCI LES LOGIS DU MC
Prise de contact	SCI LES LOGIS DU MC

- Et enfin d'**enregistrer l'issue du contact** comme "Activé" ou "Sans suite"

2. Analyser les résultats

- Une base de données à jour permettra de comparer la performance de différents courriers, en calculant **les taux de retours ou d'activation** par type de courrier, type de propriétaire, ou type de zone.

- Ces comparaisons peuvent être réalisées directement sur Airtable en filtrant les données. Par exemple : *parmi les propriétaires en "Retours propriétaires", quelle fraction a reçu le courrier mobilisant un type spécifique de levier ? et quelle fraction sont des multi-propriétaires ?*

- Ces mêmes comparaisons peuvent être réalisées directement sur Excel grâce à différents filtres, ce qui permettra également de faire des tableaux de données descriptives.

Comment faire évoluer ses courriers : le parcours en bref

Envoi des courriers

Vous avez identifié et priorisé les propriétaires à contacter, rédigé vos courriers sur la base de ce guide et réalisé les envois - bravo !

Collecte des résultats

L'outil ZLV vous permet de suivre les retours des propriétaires. Si vous avez envoyé des courriers avec des leviers différents, notez bien quel courrier chaque propriétaire a reçu.

Analyse des retours

Essayez d'identifier ce qui marche le mieux dans votre contexte.
Un logiciel comme Excel peut vous aider à faire des statistiques descriptives : taux de retour par courrier, par catégorie de propriétaire, par moyen de contact…

Révision des modèles de courriers

Servez vous de ce guide et de l'analyse des retours pour développer de nouveaux modèles.

Nouvelle prise de contact

Essayez de contacter d'autres propriétaires avec ces modèles affinés - et suivez les étapes précédentes pour les tester !

Appliquer les leçons de ce guide aux courriers de relance

Ce guide s'adresse avant tout aux premiers contacts. L'ensemble des conseils de simplification et de motivation des propriétaires présentés s'appliquent néanmoins aux relances que vous mènerez.

D'autres leviers peuvent également s'appliquer tout particulièrement à une relance, et pourraient gagner à être testés :

- **La personnalisation :** les courriers de relance sont une bonne opportunité pour tester des leviers ciblant plus directement les caractéristiques de propriétaires, selon leur situation, quartier, etc. Les briques vertes détaillées plus haut offrent des suggestions du type de personnalisation qui peut être utilisé. Inclure directement une photo du logement (comme c'était le cas dans l'exemple inclus en p.4) peut aussi renforcer l'impression de suivi personnalisé.
- **La multiplication des canaux :** une fois un premier contact établi, il peut être efficace de chercher à atteindre les propriétaires par un canal différent - par exemple par téléphone, ou en personne. Les ressources nécessaires à une visite en personne sont alors concentrées sur les personnes les plus réticentes.
- **L'obligation / la responsabilité :** des courriers de relance peuvent s'appuyer sur des leviers plus forts, soulignant par exemple que "*nos courriers précédant sont restés sans réponse*". Ce type de levier s'est montré efficace pour encourager notamment le recouvrement d'impôts, et pourrait ici encourager une réponse de propriétaires.

GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Exemples de courriers

Exemple 1 : Ville de Roubaix

La Ville de Roubaix s'engage sur le logement.
Contactez-nous dès maintenant pour que nous vous aidions
avec la gestion de votre logement vacant.

Appel à l'action clair

[redacted]

Bonjour Monsieur,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement vacant depuis 2014 situé au [redacted]

Personnalisation

La commune de Roubaix s'engage pour donner toute sa valeur à votre bien immobilier et protéger votre quartier des risques de dégradations, incendies ou squats liés à la vacance.

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est toujours vacant en :

Nous appelant au 03 59 63 52 46 (du mercredi au vendredi de 9h à 11h30 et de 14h à 16h30 ainsi que le samedi de 9h à 12h)

Nous retournant le formulaire joint :

- par email à : logementvacant@ville-roubaix.fr
- par courrier à l'adresse : MAIRIE DE ROUBAIX
  Service logements vacants
  17 Grand Place CS 70737
  59066 ROUBAIX Cedex 1

Information importante ressort visuellement

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. *Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation*
2. *Accéder aux aides et garanties disponibles, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation, mise en location ou mise en vente.*

Disponibilité d'un soutien personnalisé souligné

Cet accompagnement est bien sûr gratuit et est un service offert à tous par la commune.

Merci d'avance pour votre réponse, Monsieur.

Exemple 2 : Communauté d'agglomération Ventoux Comtat Venaissin

Service habitat
N/Réf. : JB/LM/AG/MV – 2021/5/1623
Affaire suivie par Marjory VIVANCOS
Courriel : marjory.vivancos@lacove.fr

«Propriétaire_ou_gestionnaire»
«ADRESSE1»
«ADRESSE2»
«ADRESSE3»
«ADRESSE4»

Objet : Mobilisation pour la lutte contre le logement vacant

Carpentras, le 24 août 2021

«Titre_civilité»,

D'après nos informations, vous êtes propriétaire d'un logement **vacant depuis plus de deux ans** situé «Adresse_du_logement» à «Nom_de_la_commune_du_logement».

La Ville de Carpentras et la Communauté d'agglomération Ventoux Comtat Venaissin (CoVe) se sont engagées dans le programme « Action Cœur de Ville » qui vise à dynamiser l'attrait du centre-ville et à donner toute sa valeur à votre bien immobilier. Ainsi, une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat pour la Rénovation Urbaine (OPAH-RU) Action Cœur de Ville portée par la CoVe a débuté en 2021. Elle permet notamment aux propriétaires de logements vacants de bénéficier d'aides à la rénovation grâce à l'intervention des partenaires (Anah, Région, Département et CoVe).

Faites-nous savoir au plus vite si votre logement est vacant en :

- Nous retournant le **formulaire joint**, à **l'adresse indiquée** ou **par mail** à l'adresse suivante : **marjory.vivancos@lacove.fr**
- Contactant notre opérateur **SOLIHA 84 pour un accompagnement gratuit et des informations sur les aides aux travaux :**
  - par **mail** à l'adresse suivante, **solihavaucluse@soliha.fr,** en mettant pour objet "Accompagnement vacance" + votre n° de téléphone
  - **par téléphone**, au **04 90 23 12 12**

Si votre logement est toujours vacant, nous sommes là pour vous aider à :

1. Identifier les possibilités d'accompagnement en fonction de l'état de votre logement, de vos objectifs et de votre situation
2. Vous informer des aides et garanties locatives, et vous accompagner dans vos démarches de rénovation et mise en location.

Je vous invite d'autant plus à profiter de cette opération que laisser un logement vacant augmente les risques de dégradation de votre bien, sa dévalorisation et celle du quartier.

Je vous remercie d'avance pour votre réponse et vous prie d'agréer, «Titre_civilité», l'expression de mon entier dévouement.

Jacqueline Bouyac
Présidente de la CoVe

Logo rassurant sur l'identité de l'émetteur

personnalisation

Appel à l'action clair

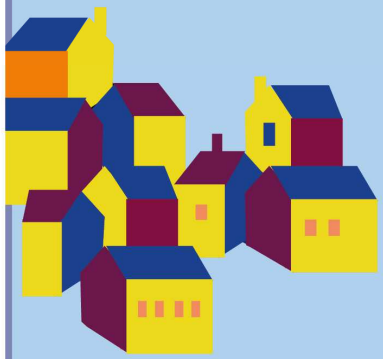
Mise en avant des risques pour le propriétaire et la commune

Disponibilité d'un soutien personnalisé souligné

Messager influent

GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité



Ce guide a été réalisé par les équipes de la
Direction interministérielle de la transformation publique

www.modernisation.gouv.fr

Décembre 2021