



OUTIL N° 6

COMMUNICATION ET GESTION DES CONFLITS DANS UNE PROPRIÉTÉ PAR ÉTAGE

PROJET CTI

«Boîte à outils de Lucerne» pour le développement de stratégies
à long terme dans la propriété par étage

Centre de compétences Typologie et planification en architecture (CCTP)
Institut pour le développement socio-culturel (ISE)
Institut d'économie régionale et d'entreprise (IBR)

À l'inverse d'une «propriété classique», les décisions au cours du cycle de vie d'un immeuble en copropriété sont toujours prises par plusieurs parties. Par nature, différents besoins et objectifs s'affrontent, ce qui peut donner lieu à des conflits.

Cette brochure éditée dans le cadre du projet de recherche «stratégies à long terme dans la propriété par étage (PPE)» donne un aperçu des conflits typiques qui peuvent survenir au sein d'une communauté de copropriétaires au cours du cycle de vie d'un immeuble et qui s'accumulent dans le cadre du plan d'entretien, de rénovation et de financement.¹

Cette brochure s'adresse en premier lieu aux acquéreurs potentiels d'une PPE, mais également aux administrateurs qui assument la responsabilité des différents aspects touchant le vivre ensemble au sein de la communauté. Les investisseurs et les entreprises qui construisent des immeubles en PPE peuvent également utiliser cette brochure pour informer les futurs habitants.

- Les contenus se fondent sur un rapport thématique, qui contient des informations détaillées sur l'origine et le contexte des conflits dans une PPE, sur leur évaluation, mais également sur les stratégies et mesures à prendre dans les domaines de la prévention et de la résolution de conflits (cf. page 16).

¹ Le plan de financement au sens du présent texte comprend à la fois des éléments de planification financière et des éléments du plan de financement. La planification financière est la planification des investissements et des coûts qui en découlent. Le plan de financement recherche des solutions de financement ou des solutions pour couvrir les coûts qui en découlent.





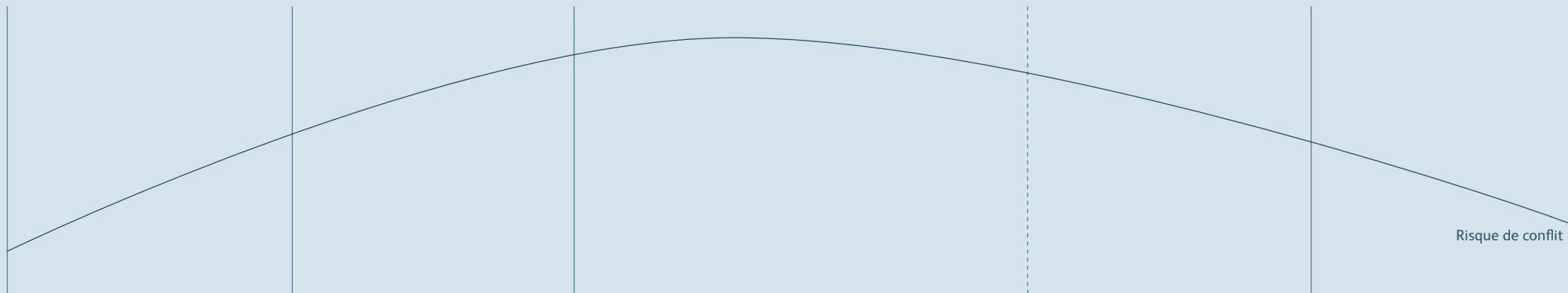
1. CYCLE DE VIE ET PROCESSUS DÉCISIONNELS TYPIQUES

Le cycle de vie d'un immeuble en PPE se compose de plusieurs phases, au cours desquelles différents conflits peuvent survenir entre les acteurs impliqués.

Le graphique des pages 6 et 7 montre des décisions courantes et le risque de conflit correspondant. Pour chaque phase, certaines mesures de prévention et de gestion des conflits sont présentées. Dans l'optique d'une planification à long terme de l'entretien, de la rénovation et du financement, elles sont complétées² par des mesures et instruments structurels.³

² Cf. «Outil n° 3: instruments pour la planification de la rénovation d'une PPE» avec «Instrument A: calendrier de rénovation», «instrument B: prévision du fonds de rénovation (FR)» et «instrument C: liste des travaux».

³ Les mesures et instruments sont présentés sous forme d'aperçu dans le rapport thématique correspondant à cette brochure, et sont expliqués de manière plus approfondie dans l'«Outil n° 2: processus de conservation d'une PPE», de même que les situations de décision.



AVANT L'ACQUISITION	PHASE D'UTILISATION 1	AU MOMENT DE L'ENTRETIEN/DE LA RÉNOVATION		PHASE D'UTILISATION 2	
	Après l'acquisition	Annnonce des besoins de rénovation et planification des travaux requis	Appels d'offres et de réalisation des travaux de rénovation	Après les travaux de rénovation	
PROCESSUS DÉCISIONNELS					
En premier lieu, il y a la décision d'achat individuelle.	La revendication des droits liés à la garantie pour défauts des parties communes ainsi que la remise d'un mandat à un administrateur et à un comité peuvent constituer les premiers processus décisionnels communs.	Le plan de rénovation et de financement est discuté au sein de la communauté des copropriétaires. Le financement doit être assuré. Les copropriétaires s'entendent sur les travaux de	rénovation à réaliser. Les travaux décidés passent en phase d'étude. Avant la demande de permis de construire, le voisinage est informé des travaux prévus.	Les contrats de réalisation des travaux de rénovation sont attribués. Les travaux sont réalisés et réceptionnés.	Dans cette phase, une analyse de l'efficacité des travaux effectués est réalisée par la communauté de copropriétaires.
RISQUE DE CONFLIT					
Faible risque de conflit Dans cette phase, les conflits au sein de la communauté de copropriétaires sont plutôt faibles, puisqu'aucune décision commune n'est prise.	Risque de conflit moyen Des conflits peuvent surgir lors de l'établissement du cahier des charges de l'administrateur et de la définition de ses missions. La formulation et la délimitation des activités du comité technique représentent également un défi.	Risque de conflit très important Ici, les positions peuvent considérablement diverger en raison de convictions individuelles et de marges de manœuvre (en particulier financières) différentes. Même s'il existe un accord de principe sur le plan de rénovation et de financement, des points de vue différents sur la nécessité et l'ampleur des	Risque de conflit important Des conflits peuvent survenir lors de l'accord sur la structure organisationnelle et de la sélection des entreprises. En outre, la réalisation de travaux d'entretien et de rénovation recèle également de nombreux risques de conflits (p. ex. concernant la satisfaction, le déroulement du projet et les responsabilités).	Risque de conflit moyen Des positions critiques et des différences d'opinion en ce qui concerne la réalisation des travaux et la perception des avantages sont possibles.	
MESURES DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION ET DE LA GESTION DES CONFLITS					
	Il est important de définir les responsabilités et les rôles du comité technique et de l'administrateur (cf. chap. 3). Sur cette base, les personnes compétentes peuvent préparer et prendre des décisions pendant la phase d'utilisation.	Les risques de conflit peuvent être réduits en définissant clairement, p. ex. dans le règlement, les structures et processus décisionnels permettant de préparer les travaux de rénovation. D'autre part, des règles permettent d'éviter des conflits dans le domaine de la communication (cf. chap. 3).	Ensuite, des mesures structurelles peuvent contribuer à la prévention des conflits (cf. «Outil n° 2: Processus de conservation optimisé d'une PPE» et «Outil n° 3: instruments pour la planification de la rénovation d'une PPE»). Si un conflit survient, il doit être analysé et géré. À cet effet, il convient de déterminer quelles	méthodes de modération utiliser et s'il faut faire appel à un modérateur externe ou interne (cf. chap. 4).	Même lors de cette discussion, une culture de communication clairement définie peut permettre de prévenir les conflits (cf. chap. 3).

2. CLASSIFICATION DES CONFLITS

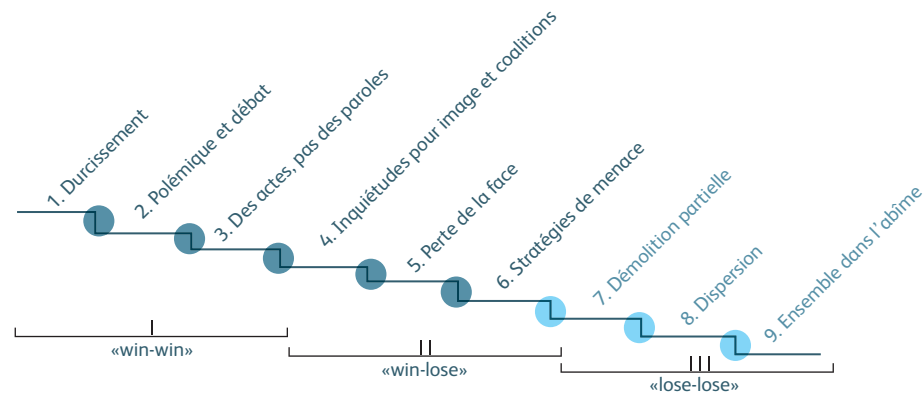


Illustration 1: Stades d'évolution du conflit d'après Friedrich Glasl (2000)

En général, d'après la recherche moderne sur les conflits, un «conflit» survient quand il existe des différences objectives et surtout relationnelles⁴ entre deux ou plusieurs parties. À partir de ce constat, une distinction est faite entre conflits chauds et conflits froids.⁵ Les conflits chauds sont réglés ouvertement, des positions et des émotions (souvent incontrôlées) sont échangées et défendues. Dans le cas de conflits froids, les malaises et les blessures ne sont pas formulés, mais ils continuent de produire leurs effets en sourdine. Les deux types de conflits sont «vécus» d'une manière particulière, et neuf stades d'évolution ont été identifiés.⁶ Chaque stade est caractérisé par certains comportements des parties au conflit comme illustré ci-dessus sous une forme schématique.⁷ En l'absence de solution à un stade, le conflit passe au stade suivant (escalade).

⁴ C.-à-d. au niveau interpersonnel

⁵ Glasl F. (2000). D'après Hess et Duss-von Werdt, un conflit survient lorsqu'au moins une des deux parties se sent blessée. Avant, on parle de problème.

⁶ Sur les neuf stades de conflit cités, ce sont essentiellement les stades 1 à 6 qui s'appliquent à une PPE. Source: Glasl F. (2000).

⁷ Pour une représentation plus détaillée, cf. le rapport thématique de l'«Outil n° 6: Communication et gestion des conflits dans une PPE».

3. COMMENT GÉRER UN CONFLIT DE MANIÈRE OPTIMALE?

Des conflits se produisent sans arrêt. Ils peuvent survenir, puis être résolus et disparaître. La question fondamentale est de savoir comment les acteurs d'une PPE peuvent gérer des situations de conflit existantes ou potentielles.

De manière générale, il est très utile d'aborder les conflits au sein d'une PPE au moyen d'un règlement clair des structures et des processus, et en prenant des mesures préventives dans le domaine de la communication.

RÈGLEMENT DES STRUCTURES ET DES PROCESSUS

Il est important de définir clairement les responsabilités, de fournir en permanence à tous les acteurs les informations nécessaires et de laisser les processus décisionnels suivre un déroulement clair. Des structures et processus appropriés doivent être établis à l'avance; dans les immeubles neufs, ce doit être fait idéalement au cours des trois premières assemblées de copropriétaires. Même pour les communautés affichant des liens amicaux au moment de leur fondation, la clarification est un point essentiel, même si elle peut paraître artificielle au début.⁸ L'administrateur ou un copropriétaire intéressé peut prendre l'initiative de lancer une conversation à ce sujet. Les personnes qui achètent un appartement dans une communauté de copropriétaires existante doivent se renseigner sur les structures et les processus existants et y réfléchir de manière approfondie avant l'achat (cf. page suivante).

⁸ Le fait d'insister pour clarifier les choses de façon détaillée est souvent payant a posteriori, surtout quand il s'agit de prendre des décisions concernant l'entretien et la rénovation.

Aperçu des structures et processus d'une PPE qui contribuent à prévenir les conflits concernant l'entretien et la rénovation

Organisation

Organes et mandats

Outre les copropriétaires, l'administrateur est un acteur clé en ce qui concerne l'entretien et la rénovation d'une PPE. De plus, la constitution d'un comité technique ou la désignation de délégués peut être avantageuse. Chacun d'eux reçoit un mandat de la communauté des copropriétaires. Il est possible d'attribuer d'autres mandats pour certaines missions spécifiques (p. ex. pour une analyse de l'état de l'ouvrage). En cas de conflit, il faut désigner des interlocuteurs (y c. des instances supérieures).

Compétences

Cahiers des charges et listes de contrôle

Il convient de définir les missions relatives à l'entretien et à la rénovation qui seront confiées à l'administrateur. Les missions et compétences en matière de gestion technique notamment doivent être consignées avec précision dans un cahier des charges.⁹ Même en ce qui concerne les activités du comité technique, la définition écrite des tâches et compétences revêt de l'importance.

Calendrier

Assemblées de copropriétaires

Il est recommandé d'augmenter la fréquence des réunions (généralement annuelle), surtout lorsque de gros travaux d'entretien ou de rénovation sont prévus, afin de discuter en détail des objectifs de la communauté, des variantes de rénovation ou du modèle d'organisation pour la planification et la réalisation.

Processus

Réglementation des processus de gestion

Il faut déterminer la fréquence, les participants ainsi que les points fixes et facultatifs de l'ordre du jour des assemblées de copropriétaires, et définir avec clarté les règles de vote. En vue d'éviter des conflits concernant l'entretien, la rénovation et le financement d'un immeuble en PPE, il est recommandé de traiter l'ordre du jour suivant à chaque assemblée:

- État du plan de financement et du fonds de rénovation ainsi que prévisions¹⁰
- État du plan d'entretien et de rénovation avec indication des coûts¹¹
- Vivre ensemble: questions actuelles, ressenti du moment

Flux d'informations interne et externe

Si l'administrateur s'est vu confier la recherche et la diffusion d'informations, il convient de déterminer quels documents envoyer et à quel moment il faut le faire.¹² Ces points doivent être consignés dans le cahier des charges. En cas de collaboration entre l'administrateur et le comité technique, un échange constant d'informations doit être assuré.

Autres règles

Il convient de discuter le plus tôt possible de l'objectif de rénovation à long terme visé par la communauté des copropriétaires. Ceux-ci doivent clarifier ce qu'ils entendent par travaux nécessaires, utiles et de luxe, et lesquels parmi ces travaux seront couverts par le fonds de rénovation.¹³

COMMUNICATION

Dans une communauté de copropriétaires, la communication a lieu sous deux formes: par différents vecteurs et processus de communication définis (p. ex. assemblée des copropriétaires) et par le vivre ensemble au quotidien.

Les informations sont soit échangées dans un cadre officiel, soit lors de rencontres informelles spontanées. Tous les acteurs peuvent contribuer à une bonne entente entre voisins grâce à des règles de communication appropriées.

À cet égard, les aspects suivants sont utiles:¹⁴

- Exprimer les besoins: une culture du dialogue ouvert est essentielle et favorise la confiance au sein de la communauté.
- Connaître ses droits et ses devoirs: s'ils ne sont pas respectés ou s'ils ont atteint leurs limites, il faut en discuter ouvertement.
- Renoncer à la culpabilisation et aux jugements moraux: remettre en question ses propres modèles de perception et d'évaluation, et éviter de les projeter sur les autres.
- Renoncer aux comparaisons dévalorisantes: remettre délibérément en question et empêcher des comparaisons dévalorisantes et marginalisantes basées sur des idéaux personnels.

9 Cf. «Outil n° 5: Cahier des charges annoté pour les administrateurs de PPE»

10 Cf. «Outil n° 3: instruments pour la planification de la rénovation d'une PPE», «instrument B: prévision du fonds de rénovation (FR)»

11 Cf. «Outil n° 3: instruments pour la planification de la rénovation d'une PPE», «instrument A: calendrier de rénovation», «instrument C: liste des travaux»

12 Il faut tenir compte à cet égard des procédures et délais contraignants qui figurent dans le règlement par exemple.

13 Cf. «Outil n° 4: Modèle de règlement et objectifs d'une PPE»

14 Basés sur: Rosenberg Marschall B. (2005). Communication non violente. Paderborn: édition Junfermann

4. PROCÉDURE DE GESTION DES CONFLITS

De manière générale, il est important de ne pas considérer l'émergence de conflits comme un problème en soi, mais de les gérer de façon positive et de croire au changement.

Nous présentons ci-après les étapes jalons d'une gestion des conflits productive et abordons les phases et procédures ainsi que les points de départ de la gestion de différents types de conflits.¹⁵

PHASE D'ANALYSE

La gestion d'un conflit se fonde sur un principe important: chaque situation conflictuelle doit être de nouveau analysée. Une phase d'analyse minutieuse sert de point de départ à la planification et à l'exécution des étapes suivantes. Il est notamment important de clarifier les points suivants: Où se situe exactement le problème? Qui est impliqué? Quel stade d'évolution a-t-il atteint?

DÉCISION

En se fondant sur l'analyse de la situation initiale, on prend une décision concernant les grandes lignes de la gestion du conflit: Quelles questions doivent être concrètement traitées? Le conflit doit-il être géré en interne ou en externe? Qui pourrait jouer un rôle de médiation? Les réponses à ces questions permettent de prendre une décision qui doit être consignée par écrit dans un accord. L'accord doit fournir au minimum des informations sur les points suivants:

- Thèmes et/ou questions à traiter
- Nombre de réunions prévues pour régler le conflit
- Choix de l'intermédiaire
- Traitement des résultats (p. ex. des visualisations et des procès-verbaux de réunion sous forme de photos peuvent être utiles)
- Traitement des questions de confidentialité
- Financement des éventuelles dépenses

¹⁵ Cf. Lenz, Christina. (2003). In: Ferz, Sascha; Pichler, Johannes. (Éd.).

Des informations complémentaires sur la gestion des conflits ainsi qu'une description détaillée de la procédure se trouvent dans le rapport thématique de l'«Outil n° 6 Communication et gestion des conflits dans une PPE».

PHASE DE GESTION

Au cours de la phase de gestion, il est primordial de clarifier et de présenter les points de vue des parties au conflit. L'objectif est de donner la parole à chaque partie pas à pas et de veiller à ce que les autres points de vue ne soient pas dévalorisés.¹⁶ Au cœur de cette phase, il y a l'échange des points de vue: les parties au conflit sont invitées à adopter le point de vue de chacune des autres parties et à percevoir la situation sous cet angle. La communication qui en ressort permet à chaque partie adverse d'initier des changements. Là encore, une perception et une description conscientes et objectives de la situation sont essentielles. Les bases pour l'élaboration d'options et de solutions communes sont ainsi posées.¹⁷

PHASE DE SUIVI

Dans le cadre de la phase de suivi, les résultats de la gestion du conflit sont consignés par écrit. Il est recommandé de rédiger un rapport interne ou, selon les besoins, un accord spécial.

INTERNE OU EXTERNE: VARIANTES

La question de savoir si un conflit doit être géré en interne ou en externe dépend de plusieurs facteurs, à savoir: personnalité et capacités des personnes de référence et des spécialistes,¹⁸ capacité de résistance des parties au conflit, situation elle-même. Il faut prendre en compte ces points pour pouvoir décider quel type de gestion de conflit adopter. En outre, la décision concernant le mode de gestion du conflit et le choix de la variante doit toujours être prise par tous les acteurs impliqués, car la gestion d'un conflit contre la volonté d'une des parties concernées est d'emblée vouée à l'échec.

¹⁶ Cf. également à ce sujet les principes de la communication non violente énoncés au paragraphe 3.

¹⁷ Des informations complémentaires sur les méthodes d'élaboration de variantes se trouvent dans le rapport thématique.

¹⁸ Des informations complémentaires sur le rôle du médiateur se trouvent dans le rapport thématique de l'«Outil n° 6: Communication et gestion des conflits dans une PPE».

On peut distinguer trois variantes de gestion des conflits qui sont recommandées pour les différentes phases d'un conflit.

AUTOGESTION INTERNE

- La communauté des copropriétaires gère elle-même le conflit. Aucun médiateur n'est explicitement désigné, mais une clarification commune est recherchée par le dialogue.
- Selon une règle empirique, cette variante n'est envisageable que jusqu'au stade 3 d'évolution du conflit (cf. graphique de la page 8).¹⁹ Dans des cas exceptionnels, si une très bonne culture de la gestion de conflit existe au sein de la communauté, on peut envisager l'auto-identification et l'autogestion des conflits jusqu'au stade 4.

GESTION INTERNE PAR L'ADMINISTRATEUR

- L'administrateur compétent assume le rôle de médiateur.
- Sa position lui confère une certaine distance par rapport à la communauté de copropriétaires. Dans ces circonstances, on part du principe qu'il est possible de gérer un conflit jusqu'au stade 4.²⁰

GESTION EXTERNE PAR DES EXPERTS

- Un spécialiste externe assume le rôle de médiateur.
- Le recours à un spécialiste externe est généralement possible à tous les stades du conflit, et il est particulièrement recommandé à partir du stade 4.

GESTION EXTERNE PAR VOIE DE DROIT

- En cas de conflit très dur (à partir du stade 7), il est recommandé dans tous les cas de faire appel à un spécialiste externe (un avocat par exemple), voire même à une autorité.²¹

GESTION PAR UN INTERMÉDIAIRE EXTERNE

Si un conflit ne peut pas être géré en interne, trois catégories de spécialistes sont généralement envisageables:

MÉDIATEUR²²

Un médiateur dispose des compétences nécessaires pour travailler de manière constructive dans un contexte où règnent positions divergentes et sentiments blessés entre les parties au conflit. Lors du choix d'un médiateur, le fait que celui-ci ait une certaine connaissance ou expérience du contexte de la PPE est un avantage. Mais dans certains cas, il peut être judicieux qu'il ait une certaine distance par rapport au thème concerné.

SUPERVISEUR

Une deuxième variante consiste à choisir un spécialiste de la supervision, une forme de conseil très répandue dans les professions psychosociales. Dans le cadre des supervisions, des personnes, des groupes et des organisations apprennent à réfléchir à leurs actes. En termes de contenu, on met généralement l'accent sur les dynamiques des rôles et des relations. À cet égard, il est important de déterminer avec le superviseur dans quelle mesure il faut approfondir la gestion du conflit. Si l'option de la supervision est retenue, il faut dans tous les cas veiller à ce que le spécialiste choisi ait une certaine connaissance ou expérience du contexte de la PPE.

AVOCAT OU AUTRE PERSONNE MORALE SPÉCIALISÉE

Dans des situations difficiles, il peut également se révéler judicieux d'avoir recours à la voie de droit, sachant qu'il s'agit d'une procédure longue et parfois coûteuse.

Si un avocat est contacté, il assume généralement le rôle de porte-parole de son client. Autrement dit, il le représente, surtout devant un tribunal, mais aussi dans les négociations avec l'avocat de la partie adverse. L'avocat est un expert des questions juridiques et cherche dans le droit des éléments qui soutiennent et protègent son client. Si l'un des acteurs de la PPE souhaite la décision d'un juge, il est le plus souvent utile et judicieux de se faire représenter par un avocat. Selon ses connaissances et ses intérêts, l'avocat explique à son client qu'il existe d'autres instruments de gestion des conflits. Même dans ce cas, le fait qu'il ait une expérience du contexte de la PPE est bien entendu un avantage.

¹⁹ Cf. Glasl F. (2000). *Selbsthilfe in Konflikten*. Berne: Verlag Haupt

²⁰ La prudence est de mise s'il existe un risque de conflit d'intérêts, dans la mesure où l'administrateur est le mandataire de la communauté des copropriétaires. Ce point est à clarifier avant l'attribution du mandat.

²¹ À partir de ce stade, des conflits au sujet du mandat ou des conflits d'intérêts sont prévisibles; il peut également exister des éléments constitutifs d'un délit. Cette brochure ne fait pas explicitement référence aux conflits durs évoluant à partir du stade 7, mais elle se concentre sur les conflits des stades 1 à 6.

²² P. ex. un médiateur ayant une formation correspondant aux exigences de la norme de la Fédération suisse des Associations de médiation (FSM) www.infomédiation.ch (état: 14.12.2013).

5. OUTILS

Dans le cadre du projet de recherche, les outils suivants ont été élaborés. Associés, ils servent à mettre en œuvre des stratégies à long terme dans les domaines de l'entretien et de la rénovation d'une PPE.

OUTIL N° 1

Informations sur la propriété par étage
→ Brochure et rapport thématique

OUTIL N° 2

Processus de conservation optimisé d'une propriété par étage → Brochure et rapport thématique

OUTIL N° 3

Instruments pour la planification de la rénovation d'une propriété par étage → Brochure, trois instruments et rapport thématique

OUTIL N° 4

Modèle de règlement et objectifs d'une propriété par étage → Brochure et rapport thématique avec propositions de trois objectifs

OUTIL N° 5

Cahier des charges annoté pour les administrateurs de propriété par étage → Brochure et rapport thématique

OUTIL N° 6

Communication et gestion des conflits dans la propriété par étage → Brochure et rapport thématique

OUTIL N° 7

Mesures incitatives à la rénovation d'une propriété par étage → Brochure et rapport thématique

OUTIL N° 8

Recommandations concernant la planification d'une propriété par étage → Brochure

Tous les rapports thématiques et les instruments de la «Boîte à outils de Lucerne» sont disponibles à l'adresse suivante:
www.hslu.ch/cctp-stwe.



6. SOURCES/LITTÉRATURE

Glasl, Friedrich: Selbsthilfe in Konflikten. Berne: Édition Haupt; 2000

Lenz, Christina: Die Bedeutung der Pre-Mediation bei der Mediation im öffentlichen Bereich. In: Ferz, Sascha; Pichler, Johannes. (Éd.).

Mediation im öffentlichen Bereich. Salzburg: Schriften zur Rechtspolitik des österreichischen Instituts für Rechtspolitik; 2003

Rosenberg, Marschall B.: Communication non violente. Paderborn: Édition Jufermann; 2005

www.infomediation.ch (état 14.12.2013)
http://de.wikipedia.org/wiki/Konflikteskalation_nach_Friedrich_Glasl (état: 02.12.2013)

PARTENAIRES DU PROJET



Heimberg
Immobilien

CREDIT SUISSE

RAIFFEISEN



BIRRER
IMMOBILIEN TREUHAND AG

BEM-ARCHITEKTEN AG
URS BLUNTSCHI HANSJÜRG ETTER MARCEL VILLIGER



HEV Schweiz



Umwelt und Energie (uwe)

brenet

Building and Renewable Energies Network of Technology
Nationales Kompetenznetzwerk Gebäudetechnik und Erneuerbare Energien

IMPRESSUM

«Boîte à outils de Lucerne» pour le développement de stratégies à long terme dans la propriété par étage en vue d'éviter les retards dans la rénovation;

Projet CTI n° 12912.1 PFES-ES

ISBN 978-3-7281-3739-5

(Boîte à outils de Lucerne: 8 brochures dans un coffret)

© 2016, vdf édition universitaire de l'EPF Zurich, www.vdf.ethz.ch

Information bibliographique de la Deutsche Nationalbibliothek. La Deutsche Nationalbibliothek a répertorié cette publication dans la Deutsche Nationalbibliografie; les données bibliographiques détaillées peuvent être consultées sur Internet à l'adresse <http://dnb.d-nb.de>.

Cet ouvrage ainsi que toutes ses parties sont protégés par la loi sur les droits d'auteur. Toute utilisation hors des limites étroites de la loi sur les droits d'auteur sans autorisation de l'éditeur est interdite et répréhensible. Cela vaut en particulier pour les reproductions, les traductions, les copies sur microfilms ainsi que l'enregistrement et l'exploitation dans des systèmes électroniques.

ÉDITEUR

Haute Ecole Spécialisée de Lucerne – Ingénierie et Architecture
Centre de compétences Typologie et Planification en architecture (CCTP)

AUTEURS DES BROCHURES

Markus Hess (IBR), Amelie-Theres Mayer (CCTP),
Simon Brombacher (ISE), Stefan Haase (CCTP)

RELECTURE ET CORRECTION

Sarah Nigg, Verena Steiner, Angelika Rodlauer

CONCEPTION

Fabienne Koller, Elke Schultz

PARTENAIRES DU PROJET

- Commission pour la technologie et l'innovation CTI
- Gebr. Brun AG, Emmenbrücke; Reto Brun
- Heimberg Immobilien; Daniel Heimberg
- Credit Suisse AG Economic Research; Fredy Hasenmaier
- Raiffeisenbank Zürich; Dominique Läderach
- Office fédéral du logement OFL; Verena Steiner
- Birrer Immobilien Treuhand AG; Adrian Brun
- BEM-Architekten AG; Hansjürg Etter
- Association suisse des propriétaires par étage; Dominik Romang
- Association suisse des propriétaires fonciers; Monika Sommer
- Service de l'environnement et de l'énergie du canton de Lucerne
- Fondation 3F Organisation
- Réseau national de compétences «Technologie du bâtiment et énergies renouvelables» (brenet)

ÉQUIPE DE PROJET

Haute Ecole Spécialisée de Lucerne – Ingénierie et Architecture
Centre de compétences Typologie et Planification en architecture (CCTP)
Amelie-Theres Mayer (direction du projet), Stefan Haase (codirection du projet), Doris Ehrbar, Peter Schwehr

Haute Ecole Spécialisée de Lucerne – Gestion
Institut d'économie régionale et d'entreprise (IBR)
Stefan Bruni, Reto Fanger, Christoph Hanisch, Markus Hess,
Pierre-Yves Kocher, Melanie Lienhard

Haute Ecole Spécialisée de Lucerne – Travail social
Institut pour le développement socio-culturel (ISE)
Simon Brombacher, Franco Bezzola

CONTACT

Amelie-Theres Mayer, cctp.technik-architektur@hslu.ch

«Boîte à outils de Lucerne» pour le développement de stratégies à long terme dans la propriété par étage

L'objectif du projet de recherche consistait à développer une boîte à outils pour les propriétaires par étage, les investisseurs et les administrateurs, qui contienne des instruments permettant d'optimiser les processus et le transfert des connaissances. Ces instruments servent collectivement à mettre en œuvre des stratégies à long terme dans les domaines de l'entretien et de la rénovation. Outre des informations destinées aux acquéreurs de PPE, un processus de rénovation optimisé et un calendrier de rénovation comportant des estimations de coût, ces brochures apportent notamment des conseils pour établir le règlement et gérer les tâches administratives ainsi que les outils de communication et de gestion des conflits que nous avons élaborés.

Les rapports thématiques complémentaires et les instruments de la «Boîte à outils de Lucerne» sont disponibles à l'adresse suivante: www.hslu.ch/cctp-stwe