

**INSTANCE DE
CONCERTATION
NATIONALE**

**Cadre de référence
pour les plans et les conseils
de concertation locale**

Novembre 2015



CONTACTS

Catherine Hluszko, chef de mission RSE
catherine.hluszko@union-habitat.org
01 40 75 78 80

Anne Chemier, direction des politiques urbaines et sociales
anne.chemier@union-habitat.org
02 23 40 16 27

CONTRIBUTIONS

Ce document a été produit par un groupe de travail émanant de l'Instance de concertation nationale (ICN), animé par Catherine Hluszko et Anne Chemier, l'Union sociale pour l'habitat, et composé :

POUR L'UNION ET LES FEDERATIONS D'ORGANISMES D'HLM

- › COOP HLM : Isabelle Roudil
- › ESH : Elisabeth Pinto
- › FNAR : Florent Berger (AORIF)
- › OPH : Anne Sarrazin
- › USH : Hervé Des Lyons, Béatrix Mora, Christine Roudnitzky

POUR LES ORGANISMES D'HLM

- › Alogéa : Monika Leszczynska
- › Atlantique Habitations : Madani Belkeir
- › Batigère : Serge Gluminski
- › Pas-de-Calais-Habitat : Patricia Lebihan
- › Seine Ouest Habitat : Sandra Impératrice
- › Valophis Habitat : Jean-Paul Paisant

POUR LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

- › AFOC : Alain Missé, Patrick Eveilleau
- › CGL : Stéphane Pavlovic, Beverly Langlois
- › CLCV : Simone Bascoul
- › CNL : Alice Bochaton, Josiane Lamotte
- › CSF : Marie-Claude Clain, Jacqueline Crémieux, Elodie Fumet

Nathalie Chassat, consultante chez Habitat & Territoires Conseil a également participé à ce travail.

Pourquoi un cadre partagé

La concertation avec les locataires fait partie intégrante du fonctionnement des organismes Hlm, les locataires étant présents au conseil d'administration ou de surveillance, consultés sur de nombreuses thématiques au sein des conseils de concertation locative, partenaires du bien vivre ensemble dans les résidences et les quartiers.

Si des textes ont encadré la concertation locative depuis plusieurs décennies, (circulaire Lienemann de 1992, circulaire de Charrette du 6 août 1993), la loi SRU engage une évolution importante en ce domaine, avec l'élaboration d'un plan de concertation locative (PCL) au sein de chaque organisme d'Hlm. Ce dernier a pour vocation de définir les modalités pratiques de la concertation applicables aux immeubles ou aux ensembles immobiliers du patrimoine du bailleur. Il instaure également un ou plusieurs conseils de concertation locative (CCL).

En 2014, l'Union sociale pour l'habitat, les Fédérations qui la composent et les associations de locataires regroupées au sein de l'Instance de concertation nationale ont souhaité établir conjointement le bilan du fonctionnement et des activités des conseils de concertation locative, afin de pouvoir réfléchir ensemble à leurs perspectives d'évolution.

L'analyse de l'enquête menée montre que l'on évolue globalement vers une concertation locative plus structurée, organisée dans un cadre clair et partagé qui produit progressivement le développement de nouvelles modalités de travail, une meilleure concrétisation de projets communs et qui s'ajuste progressivement aux spécificités locales. Des points d'amélioration et de vigilance ont néanmoins été relevés, nécessitant un approfondissement tant du point de vue des associations que de celui des bailleurs.

de la concertation locative Hlm ?

Dans la poursuite du bilan réalisé, des ateliers de travail réunissant, en septembre 2014, bailleurs et associations de locataires ont permis de dégager quatre axes de travail et de progrès.

- ▶ **Clarifier les objectifs du CCL**, rappeler les règles, les rôles et définir trois à quatre sujets par an, afin d'avoir un plan de travail opérationnel et partagé. Ceci permet également de clarifier les projets sur lesquels les associations peuvent intervenir.
- ▶ **Faire fonctionner les CCL au niveau adapté aux questions qui y sont traitées et les doter des pouvoirs d'action et de décisions *ad hoc***. La capacité d'action, d'engagement et de *reporting* des acteurs qui sont dans la concertation constitue un facteur clé de création de la confiance, de la transparence et de l'engagement réciproque des parties prenantes. La proximité avec le terrain permet de mieux valoriser l'expertise d'usage des locataires. L'articulation entre les différents niveaux possibles de concertation est essentielle à la cohérence des actions.
- ▶ **Renforcer la communication autour des CCL**, auprès notamment de l'ensemble des locataires et des collaborateurs des organismes de logement social pour leur apporter une connaissance du rôle de ces conseils, mais surtout des travaux engagés, des conclusions, des réflexions...
- ▶ **Mettre en capacité les acteurs de la concertation**, notamment par la qualification et la formation des membres des associations mais également des collaborateurs des organismes Hlm, y compris dans le cadre de formations conjointes sur les thématiques professionnelles, les postures de débat, d'écoute active... Cette mise en capacité porte également sur les moyens et les ressources qui sont apportés à la concertation.

SOMMAIRE

PARTIE 1 - Le plan de concertation locale

1.1 Enjeux et objectifs du PCL	8
1.2 Contenu du PCL	10
1.3 Modalités d'élaboration du PCL	10
1.3.1 Coproduction entre bailleurs et associations	11
1.3.2 Validation du PCL et signature	12
1.3.3 Révision, évolution et suivi du PCL	13

PARTIE 2 - La structuration du ou des conseil(s) de concertation locale

2.1 Mise en place du ou des CCL	16
2.2 Composition du ou des CCL	16
2.3 Thèmes de consultation et programme de travail	18
2.3.1 Les diverses thématiques abordées	18
2.3.2 Les modalités et programme de travail	20
2.4 Modalités de fonctionnement du ou des CCL	21
2.5 Bilan et communication autour du ou des CCL	22

partie 3 - Les moyens à mettre en œuvre

3.1 Principes généraux	26
3.2 Moyens matériels	26
3.3 Moyens financiers	26
3.4 Formation et qualification des acteurs	28

annexes

La réglementation applicable	34
Questions / réponses ministérielles	36
Données générales issues de l'enquête 2014 sur les PCL et CCL	38

Un groupe de travail, associant des représentants des bailleurs sociaux et des associations de locataires, a été réuni entre mars et septembre 2015 dans le cadre de l'Instance de concertation nationale. S'appuyant sur l'expertise et la pratique des participants et en repartant des résultats de l'enquête conjointe menée en 2014, son ambition a été de s'accorder sur des recommandations à proposer aux bailleurs et aux associations, à l'heure où de nombreux plans de concertation locative sont en cours de révision suite aux élections de locataires de fin 2014. Le document présenté ici est le résultat de ce travail commun d'échanges, de débats et de concertation.





PARTIE 1

**Le PLAN
DE CONCERTATION
LOCATIVE**

UNE COMPOSANTE LÉGALE STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE DE LA RELATION BAILLEURS-LOCATAIRES

Le plan de concertation locative (PCL) et le(s) conseil(s) de concertation locative (CCL) qui en découle(nt), constituent une obligation légale créée par la loi SRU du 13 décembre 2000 pour les ESH, les OPH, les EPL et les COOP Hlm.

Aux termes de la loi, le PCL « définit les modalités pratiques de la concertation applicables aux immeubles ou aux ensembles immobiliers de leur patrimoine. Il précise notamment les règles destinées à formaliser les relations locatives locales, instaure un ou plusieurs Conseils de concertation locative dont il peut prévoir la composition et prévoit des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre. »

L'Union sociale pour l'habitat, les Fédérations d'organismes Hlm et les associations nationales de locataires s'engagent à s'assurer dans chacun de leur réseau que l'obligation d'élaboration d'un PCL est effectivement remplie. En cas de besoin, un accompagnement pourra être proposé aux acteurs locaux.

Au-delà de l'obligation légale, les différentes parties réaffirment l'intérêt stratégique et opérationnel d'une bonne mise en œuvre des CCL. Une décennie de fonctionnement a en effet montré leurs vertus en termes de qualité de la relation, d'efficacité pour le service rendu aux locataires et d'effets positifs sur la gouvernance des organismes.

Le bon fonctionnement des CCL repose encore trop sur la bonne volonté des individus. La culture de la concertation comme composante du projet stratégique de l'organisme est sans doute à mieux partager avec les associations de locataires présentes sur son patrimoine. En effet, la légitimité et l'efficacité des CCL dépendent de leur ancrage dans les fonctionnements et dans la politique de l'organisme.



1.1 Enjeux et objectifs du PCL

Le plan de concertation locative est le cadre contractuel qui reflète l'esprit et l'ambition que les cocontractants s'accordent à donner à la concertation locative dans l'organisme. Son écriture ou sa révision constitue pour le bailleur et les associations de locataires l'opportunité de définir, de préciser et de formaliser leur coopération et leur partenariat.

Il s'agit par conséquent d'un rendez-vous privilégié pour le bailleur et les représentants des locataires pour prendre le temps d'élaborer conjointement un cadre de travail et de dialogue structuré.

Le PCL définit en préambule les objectifs communs au bailleur et aux représentants des locataires en terme de concertation : construire un dialogue, définir les règles, les méthodes et les pratiques, construire des projets d'amélioration du cadre de vie et du vivre ensemble, etc.

Le plan de concertation locative détermine entre autres la structuration et le mode de fonctionnement du ou des CCL.

1.2 Contenu du PCL

Les modalités de la concertation, ses thèmes et ses moyens constituent les trois volets qui se doivent de figurer dans le PCL.

Le PCL doit préciser les règles destinées à formaliser les relations locatives locales. Il instaure dans ce cadre un ou plusieurs conseils de concertation locative dont il précise la composition et les modalités de fonctionnement.

Pour autant, si le plan de concertation définit des thèmes de travail et de concertation du ou des CCL, il doit laisser la possibilité d'aborder d'autres thèmes, en fonction des circonstances et de l'actualité.

Il est recommandé de prévoir la durée du PCL et les conditions de sa révision.

La loi indique par ailleurs que le PCL doit prévoir des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre.

Il est important que soit prévu et réalisé un bilan annuel de l'application du PCL sur l'ensemble de ses aspects. Ce bilan, qui peut être coproduit par les associations et le bailleur, est présenté au conseil d'administration ou au conseil de surveillance de l'organisme après sa validation en CCL.

L'existence et la synthèse du contenu du plan de concertation locative doivent être portées à la connaissance de l'ensemble des locataires (journal des locataires, site internet de l'organisme ou l'intranet locataire, affichage...), de même que les éléments de bilan annuel.

1.3 Modalités d'élaboration du PCL

L'article 44 bis de la loi du 23 décembre 1986 précise les représentants des locataires associés à l'élaboration et à la révision du plan. Il s'agit :

- › des administrateurs locataires,
- › des représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine du bailleur affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation,
- › des représentants des associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections.

 *Afin de favoriser l'identification des associations de locataires présentes sur son patrimoine, les associations nationales encouragent leurs adhérents à se faire connaître de leur bailleur suivant les modalités prévues dans l'article 44 de la loi du 23 décembre 1986.*

Sur sollicitation du bailleur, les associations de locataires présentes sur son patrimoine désignent leurs représentants qui vont élaborer et réviser le PCL. Les coordonnées locales des associations sont consultables sur le site internet des associations nationales.

Il est important de prévoir dans le PCL l'intégration des associations répondant aux critères prévus par la loi, qui pourraient s'implanter sur le patrimoine du bailleur pendant la période de validité du PCL, sans attendre une révision ultérieure.

Les représentants du bailleur et des associations pouvant évoluer, il ne paraît pas indispensable de les désigner nominativement dans le PCL.

La désignation de suppléants des membres des CCL est de nature à favoriser un bon niveau de représentation des associations. Il convient toutefois de définir dans le PCL les conditions de suppléance : défraiement, conditions de participation et de vote s'il est pratiqué dans le CCL, etc.

1.3.1 Coproduction entre bailleur et associations

Il est recommandé que le PCL soit coproduit par les associations et le bailleur. Les conditions de sa coproduction permettant de parvenir à un accord sur son contenu se concrétisent par :

- › la vigilance à associer l'ensemble des partenaires prévus par les textes réglementaires pour l'écriture et la révision du plan,
- › l'organisation de réunions effectives de débats et de discussions,
- › un état d'esprit ouvert et constructif aux propositions émises par les deux parties,
- › un temps de négociation suffisant pour débattre dans de bonnes conditions.

1.3.2 Validation du PCL et signature

Il est rappelé que c'est le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme qui valide le PCL.

La signature du PCL par les deux parties est fortement recommandée. Pour les associations, les signataires sont ceux qui ont reçu mandat de leur association à ce sujet. Il ne s'agit pas systématiquement des administrateurs-locataires.

Le fait pour une association de refuser d'être signataire du PCL ne l'exclut pas pour autant des modalités de fonctionnement définies pour la concertation locative de l'organisme, des règles de fonctionnement du CCL et de la mise à disposition des moyens.

1.3.3 Révision, évolution et suivi du PCL

La concertation locative est le résultat d'une dynamique qui évolue dans le temps. La révision régulière du plan est nécessaire pour l'adapter au contexte et pour tenir compte des évolutions dans les pratiques, les partenariats et les ambitions.

Il est important que la révision du PCL s'organise sur la base d'un bilan de la période écoulée. Ce bilan est à réaliser par les deux parties et peut porter sur les avancées concrètes et opérationnelles engendrées par la mobilisation du CCL, les thèmes abordés, l'état d'esprit et la nature du partenariat.

Il est opportun de saisir l'occasion de l'arrivée de nouveaux représentants au conseil d'administration ou conseil de surveillance de l'organisme après les élections des locataires, pour engager un travail de révision du PCL, voire *a minima* de « toilettage » du plan.

En cas d'échec d'accord aux termes de la révision du PCL, il peut être envisagé de faire fonctionner le PCL de manière transitoire pour une année puis de procéder à une nouvelle tentative de révision.

Le plan doit prévoir les conditions de sa prolongation s'il n'est pas révisé dans les délais initialement prévus. La pratique de révision par avenant peut permettre des adaptations mineures du plan au cours de sa période de validité.

La date de prise d'effet de la révision du PCL est à inscrire de manière explicite. Il est recommandé qu'il ait un effet rétroactif sur les moyens à compter du 1^{er} janvier de l'année au cours de laquelle il est validé.



(Extraits)

Article 41 ter de la loi du 23 décembre 1986

Les secteurs locatifs sont les suivants :

- › logements appartenant ou gérés par les organismes d'habitations à loyer modéré ;
- › logements appartenant aux sociétés d'économie mixte, aux sociétés immobilières à participation majoritaire de la Caisse des dépôts, aux collectivités publiques, aux sociétés filiales d'un organisme collecteur de la contribution des employeurs à l'effort de construction et aux filiales de ces organismes autres que celles mentionnées à l'alinéa ci-dessus ;
- › logements appartenant aux entreprises d'assurance, aux établissements de crédit, aux sociétés de financement et aux filiales de ces organismes et aux personnes morales autres que celles mentionnées aux deux alinéas précédents ;
- › logements appartenant aux bailleurs personnes physiques et aux sociétés civiles immobilières constituées exclusivement entre parents et alliés jusqu'au quatrième degré inclus.

Article 44 bis de la loi du 23 décembre 1986

Les bailleurs des secteurs locatifs mentionnés aux troisième, quatrième et cinquième alinéas de l'article 41 ter sont tenus d'élaborer, avec les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine du bailleur affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentants des locataires, un plan de concertation locative couvrant l'ensemble de leur patrimoine.

Le plan de concertation locative, validé par le conseil d'administration ou le conseil de surveillance du bailleur, définit les modalités pratiques de la concertation applicables aux immeubles ou aux ensembles immobiliers de leur patrimoine. Il précise notamment les règles destinées à formaliser les relations locatives locales, instaure un ou plusieurs conseils de concertation locative dont il peut prévoir la composition et prévoit des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre.

Le plan doit être élaboré dans le délai de neuf mois après publication de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains.

Le plan fait l'objet de bilans et de révisions périodiques, dans les conditions qu'il définit, entre les partenaires visés au premier alinéa ci-dessus.





PARTIE 2

**La STRUCTURATION
DU OU DES CONSEIL(S)
DE CONCERTATION
LOCALIVE**

2.1 Mise en place du ou des conseil(s) de concertation locative

La loi n'impose pas de modèle de structuration des CCL. C'est dans le PCL qu'elle se définit.

La pratique a montré l'importance :

- ▶ de la cohérence entre les différents CCL – locaux et patrimoniaux – et l'organisation de l'organisme (par exemple : créer autant de CCL locaux que d'agences décentralisées) ;
- ▶ de l'existence de CCL au niveau de la gestion décentralisée de l'organisme afin d'assurer une réactivité dans le champ de la qualité de service ;
- ▶ de doter les représentants de l'organisme dans les différents niveaux de CCL des pouvoirs de décision et d'action adaptés aux questions traitées dans chaque CCL, afin d'assurer l'efficacité et la légitimité du dispositif.

Afin d'assurer la cohérence des actions, la transversalité et la bonne circulation de l'information, une organisation de l'articulation des instances et des actions de concertation s'impose :

- › entre le(s) CCL et le conseil d'administration ou de surveillance,
- › entre les CCL lorsqu'ils sont pluriels.

Il faut veiller également dans la mesure du possible à assurer un lien avec les instances territoriales de concertation extérieures à l'organisme, tels que par exemple, les conseils ou comités de quartier.

2.2 Composition du ou des CCL (voir encadré p. 23)

Le CCL est composé de représentants du bailleur et de représentants de locataires désignés dans les conditions de l'article 44 de la loi du 23 décembre 1986 modifié par la loi SRU, lequel précise que chaque association de locataires ou groupement de locataires, désigne au plus trois représentants. La composition du CCL se négocie dans le cadre du PCL dans un format permettant les échanges et le travail collaboratif. Il est par ailleurs prévu par l'art. 44 ter de la loi du 23 décembre 1986 que les membres du CCL puissent être assistés de toute personne dont la compétence est jugée utile, dans des conditions fixées par le PCL.

D'après le bilan du fonctionnement des CCL réalisé en 2014, les grandes tendances montrent que la majorité des CCL sont composés de 6 à 10 membres. Il n'est pas indispensable que le nombre de représentants du bailleur et celui des locataires soient identiques.

C'est la représentation de la diversité des sensibilités associatives qui doit primer. La question est à examiner de manière spécifique lorsque les CCL utilisent le vote comme mode de validation. D'une manière générale, il convient de respecter un équilibre dans la répartition des représentants des associations siégeant au CCL selon des règles d'équité.

Qu'ils représentent le bailleur ou les locataires, les membres du CCL en assurent un bon fonctionnement :

- › s'ils sont formés et coopérants,
- › s'ils assurent une présence régulière dans les réunions,
- › s'ils sont en capacité de recueillir de l'information et de la relayer.

Concernant les représentants du bailleur, il est souhaitable :

- › qu'ils aient un niveau de délégation leur permettant de prendre des décisions en séance,
- › qu'ils soient accompagnés des collaborateurs spécialistes des thèmes abordés lors du CCL,
- › qu'ils soient également accompagnés des représentants de la gestion de proximité, car cela constitue un réel levier d'efficacité du CCL.

Concernant les représentants des locataires, il est souhaitable :

- › qu'ils soient représentatifs de la diversité des locataires et des patrimoines de l'organisme,
- › qu'ils connaissent bien les patrimoines que le périmètre du CCL couvre,
- › qu'ils soient porteurs de l'intérêt général et d'une parole collective dans les immeubles.

Concernant les associations représentant au moins 10% des locataires, la représentativité s'entend sur le périmètre du CCL.

Bien que la pratique soit répandue, la loi ne prévoit pas que les administrateurs locataires soient membres de droit du CCL. Cette présence apparaît néanmoins aller de soi pour les CCL de niveau patrimonial. Par ailleurs, les administrateurs locataires peuvent être désignés en tant que représentants de leur association comme membres du CCL.

2.3 Thèmes de consultation et programme de travail (voir encadré p. 23)

2.3.1 Les diverses thématiques abordées

Le bilan conjoint du fonctionnement des CCL réalisé en 2014 a montré que les thématiques abordées sont très variées. Elles portent essentiellement sur :

- › les projets patrimoniaux,
- › les projets concernant la stratégie de l'organisme,
- › les charges locatives en général,
- › l'entretien courant, la maintenance, la propreté,
- › le traitement des réclamations,
- › le « vivre ensemble ».

La loi prévoit les thèmes à traiter au sein des CCL d'une manière générale. Mais il convient dans un cadre partenarial, de clarifier les objectifs du CCL, d'en rappeler les règles et les rôles.

Les thèmes de la concertation doivent être précis et définis, pour éviter la dispersion ou le survol mais également pour conforter la qualité de la relation entre le bailleur et le locataire.

La loi prévoit que la concertation relative aux projets patrimoniaux (projets d'amélioration, de réhabilitation et/ou projets de démolition-reconstruction) peut se faire soit dans le cadre du CCL, soit à l'échelle de l'immeuble ou du groupe d'immeubles concernés, échelle qui dans la pratique s'avère souvent la plus adaptée. Une articulation est cependant à trouver entre les deux niveaux de concertation (CCL / local), le CCL patrimonial pouvant être chargé d'émettre un avis sur la méthodologie de la concertation envisagée sur les différents projets locaux présentés. D'une manière plus générale, il est recommandé de prévoir chaque année une présentation de la programmation annuelle de l'ensemble des projets patrimoniaux dans le cadre du CCL.

« Une réponse ministérielle précise que le législateur fait une distinction entre les conditions de représentativité des locataires selon que la concertation s'effectue à l'échelle du patrimoine ou à celle de l'immeuble ou groupement d'immeubles. En effet, le législateur a souhaité que la concertation menée au sein du conseil de concertation locative, qui porte sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou du groupe d'immeubles, soit élaborée avec les locataires dudit immeuble ou groupe d'immeubles plutôt qu'avec les associations représentatives au niveau du patrimoine, plus éloignées de la vie courante de l'immeuble ».

(cf. en annexe la question n° 120098).

Avec la nouvelle loi Ville du 21 février 2014, il est recommandé également d'envisager le cas échéant une articulation entre le CCL et le(s) conseil(s) citoyens et la (les) maison(s) du projet lorsque le patrimoine de l'organisme est concerné, car ces instances traitent également des questions de l'amélioration du cadre de vie à l'échelle des quartiers prioritaires de la ville ou du projet de renouvellement urbain.

Des représentants du CCL peuvent d'ailleurs siéger dans l'une ou l'autre de ces instances, ce qui facilitera l'échange d'informations.

D'autres thématiques concernant la stratégie de l'organisme peuvent être abordées dans le cadre des CCL, telles que l'élaboration et le suivi de la convention d'utilité sociale (CUS), la révision des loyers, l'augmentation et l'évolution annuelle des loyers, la politique sociale et le traitement des impayés.

La question des charges se prête bien, également, à l'élaboration d'un cadre négocié sur les modalités effectives du contrôle des charges, les libellés des décomptes de charges, les conditions de facturation des régularisations, les règles relatives aux charges récupérables et à celles qui ne le sont pas, les provisions de charges, etc. Ce cadre négocié peut aussi prévoir les conditions de son déploiement auprès des représentants des locataires qui effectueront les contrôles de charges.

Le CCL est régulièrement consulté sur la question de la qualité de service. Il peut représenter un acteur-clé dans l'accompagnement des chantiers de l'organisme sur ce champ : par exemple, à l'occasion de la réalisation d'un diagnostic-conseil HQS®, d'un travail sur le contenu des cahiers des charges de sous-traitance en matière d'entretien, la co-élaboration des questionnaires des enquêtes annuelles de satisfaction, la participation à l'évaluation des engagements qualité...

Par ailleurs, dans le cadre de la démarche de labellisation Quali'Hlm® lancée par l'Union sociale pour l'habitat, le CCL doit donner un avis sur les actions prioritaires du plan d'action et cet avis est intégré au dossier présenté par l'organisme au comité de labellisation. Le CCL peut également être associé au repérage des situations « de non-qualité », complexes ou à risque, à l'échelle du patrimoine de l'organisme.



2.3.2 Les modalités et programme de travail

On constate de nouvelles modalités de travail prévues par les PCL, quels que soient les niveaux de concertation, centrale (ensemble du patrimoine), territoriale (CCL locaux) et aussi locale (à l'échelle de la résidence). Cinq types d'actions différentes sont cités dans le bilan réalisé en 2014 :

- › **Visites sur le terrain** : visites de prestataires maintenance, balades urbaines, marches exploratoires, diagnostics en marchant, visites de centres d'appels
- › **Prise en compte régulière des remontées de terrain** : prise en compte des remarques et suggestions dans le cadre des réunions locales pouvant impacter sur des modes de travail, remontées d'information sur les entreprises sous contrat, remontées d'observatoires territoriaux, dialogue permanent avec les amicales de locataires de quartier
- › **Élaboration de chartes** : charte de voisinage, de relogement, de réhabilitation...
- › **Actions de sensibilisation** : assurances, droits et obligations du locataire
- › **Travail collaboratif sur la « communication locataires »** : mise en place d'un livret locataire, du règlement intérieur, assises des locataires, modalités de communication, participation aux actions des associations, démarches de développement social urbain (mieux vivre ensemble, jardins partagés, ateliers thématiques énergie...).

Ces pratiques viennent enrichir et diversifier le travail réalisé au sein des CCL.

2.4 Modalités de fonctionnement du ou des CCL

Si les CCL peuvent constituer un lieu privilégié de mise à disposition d'informations en direction des associations de locataires, **ils doivent également être une instance de concertation donnant lieu à débats et échanges**. Il est essentiel qu'une grande qualité d'écoute soit accordée aux points de vue exprimés par les associations de locataires. **Les CCL peuvent également être des instances de co-conception et de co-pilotage de projets**.

Afin que le CCL assure son rôle et développe de réelles habitudes de travail, il convient de le réunir 3 à 4 fois par an, en bonne articulation avec les dates du conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme, ce qui permet notamment de recueillir l'avis du CCL avant chaque réunion de cette instance.

La détermination du rythme de rencontres des CCL est centrale dans leur efficacité. La stabilité des membres qui siègent au CCL offre par ailleurs une garantie d'inscription des projets et des ambitions dans la durée, d'une installation d'une confiance mutuelle et de la création de réflexes de travail communs.

Les modalités d'organisation et de déroulement des réunions doivent refléter la volonté partenariale des deux parties et leur ambition de respect et de considération mutuels. Ce qui se traduit dans :

- › la fixation conjointe des ordres du jour,
- › la fixation conjointe des horaires et des durées des réunions, qui doivent être compatibles avec les disponibilités de l'ensemble des membres du CCL, notamment lorsqu'ils sont salariés,
- › la date de convocation, avec pièces jointes, au moins 10 jours ouvrés en amont des réunions,
- › la prise de parole de tous lors des réunions,
- › l'organisation et la retranscription des débats,
- › un délai raisonnable de mise à disposition des comptes rendus,
- › la réalisation de bilans annuels.



2.5 Bilan et communication autour du (ou des) CCL

Le bilan réalisé en 2014 fait ressortir que la communication des travaux du CCL est essentiellement interne à l'organisme d'Hlm. Elle fait généralement l'objet d'une diffusion sous la forme du procès-verbal de réunions aux membres du CCL, aux instances de gouvernance, aux directions et responsables d'agence. Elle gagnerait à être élargie tant dans sa forme que dans ses destinataires.

La nécessité de renforcer la communication autour des CCL, notamment auprès de l'ensemble des locataires et de l'ensemble des collaborateurs de l'organisme, dont tout particulièrement le personnel de proximité, a été pointé par les deux parties.

La plupart des locataires ignorent jusqu'à l'existence du CCL : il est nécessaire de communiquer davantage sur cette instance pour leur apporter une connaissance de son rôle, de son mode de fonctionnement ainsi que des travaux engagés, des conclusions, des réflexions menées.

Un autre enjeu du renforcement de la communication autour du CCL réside également dans sa diffusion en externe auprès des différents partenaires, dont les élus, les techniciens des collectivités locales et les acteurs locaux.

En effet, communiquer sur les objets et les résultats obtenus en matière de concertation entre l'organisme et ses locataires peut notamment donner de la légitimité à des décisions prises en commun, mais aussi tout simplement donner à voir des modalités et pratiques de travail collaboratif bien ancrées sur différents sujets.

- Les supports utilisés et/ou utilisables peuvent prendre des formes variées :
 - › affichage dans les agences du bailleur,
 - › journal des locataires,
 - › sites internet du bailleur et des associations,
 - › livret d'accueil du locataire,
 - › affichage dans les halls des immeubles,
 - › intranet locataires, etc.

(Extraits)

Article 44 de la loi du 23 décembre 1986

Ce sont les représentants désignés dans l'article 193 de la loi SRU qui composent le conseil : « Dans un immeuble ou groupe d'immeubles, tout groupement de locataires affilié à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation ou toute association qui représente au moins 10 % des locataires ou est affiliée à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation désigne au bailleur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le nom de trois au plus de ses représentants choisis parmi les locataires de l'immeuble ou du groupe d'immeubles. »

Article 44 ter et 44 quater de la loi du 23 décembre 1986

Le conseil de concertation locative prévu à l'article 44 bis est consulté sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou des ensembles immobiliers concernés, sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants des ensembles concernés.

L'article 44 quater prévoit que préalablement à toute décision d'engager une opération d'amélioration, ayant une incidence sur les loyers ou les charges locatives, ou de construction-démolition, le bailleur mentionné à l'article 44 bis est tenu d'organiser une réunion d'information des locataires. Pendant l'élaboration du projet, il est tenu de mener une concertation avec les représentants de locataires, désignés dans les conditions prévues au premier alinéa de l'article 44. Lorsque le conseil de concertation locative, prévu à l'article 44 ter, existe, cette concertation est réalisée dans son cadre.



PARTIE 3

Les moyens à mettre en œuvre



3.1 Principes généraux

Il est rappelé que la loi prévoit explicitement l'obligation de mettre à la disposition du PCL pour en assurer son bon fonctionnement « des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre ». L'objectif d'amélioration de la concertation passe nécessairement par la mobilisation de moyens adaptés, permettant aux associations d'organiser la concertation avec les locataires.

Les moyens humains, matériels et financiers mis à disposition des associations de locataires demeurent une nécessité pour un dialogue équilibré entre les représentants des associations et le bailleur. **Ils leur sont indispensables pour sensibiliser et mobiliser l'ensemble des locataires à la concertation.**

3.2 Moyens matériels

On constate dans la pratique, que les moyens matériels mis à disposition des associations par les organismes sont assez diversifiés et variables :

- › locaux de permanence (locaux associatifs en pied d'immeuble ou autres), avec ou sans abonnement EDF, téléphonique, internet,
- › salles de réunion,
- › matériel informatique, imprimantes, photocopieuses, téléphones portables,
- › mise à disposition de temps de personnel pour certaines tâches (exemple : secrétariat),
- › accès à la reprographie,
- › abonnements divers, etc.

3.3 Moyens financiers

Dans le bilan conjoint du fonctionnement des CCL réalisé en 2014, il ressort que la répartition des moyens financiers fait état de pratiques très diverses. Dans certains cas, elle est exclusivement liée aux résultats des élections. Dans d'autres cas, la contribution financière est composée d'un montant fixe et identique par association et d'une part proportionnelle, liée aux résultats des élections, à la participation des associations aux réunions du CCL, au montage de projets en faveur de la concertation, etc.

La fixation des montants et les modalités de répartition des enveloppes financières sont donc liées aux négociations et habitudes locales. Ces moyens financiers sont à prévoir dans le PCL, en distinguant par exemple :

- › **les frais de fonctionnement de la concertation**, correspondant à la prise en charge des frais liés aux réunions du CCL (tels que les frais de transport, les frais de photocopies, les indemnités des pertes de salaires,...),
- › **la dotation annuelle attribuée aux associations de locataires**, permettant à chaque association d'assumer son rôle de relais auprès de l'ensemble des locataires (par exemple, prise en charge de la réalisation d'enquêtes auprès des locataires, de supports d'information et de communication...). Elle peut prendre la forme d'une dotation annuelle fixée en euros par logement et qui peut être revalorisée chaque année. Cette allocation est à répartir entre les associations partenaires de la concertation selon des critères comportant une part fixe et une part variable,
- › **le financement de la formation des membres du CCL** (cf. infra 3.4), à distinguer de la formation des administrateurs-locataires,
- › **le financement des projets** (de renforcement du lien social notamment).

Il peut être intéressant de prévoir une enveloppe dédiée au montage de projets menés par les associations de locataires en direction d'un quartier ou d'un ensemble immobilier pour exercer leurs fonctions, pour mobiliser les locataires (par exemple autour d'un projet de réhabilitation, de résidentialisation, etc...) et pour renforcer le lien social. En revanche, le financement exclusif par projet ne saurait couvrir l'intégralité des besoins de moyens des associations.

La pratique sur le terrain

L'enquête concernant le bilan CCL 2013, menée en 2014 auprès des associations et des organismes Hlm, fait ressortir un montant moyen de financement ramené au logement et par an de 1,61€.

Le groupe de travail est, par ailleurs, favorable à ce que le versement des subventions soit conditionné à :

- › une présence régulière des représentants des associations aux réunions du CCL,
- › la fourniture par les associations d'éléments sur l'utilisation des fonds (bilan d'activités annuel, évaluation des actions).

Afin de permettre aux associations d'assurer leur mission sur le terrain, il est souhaitable qu'une partie des moyens financiers soient mis à leur disposition dès le premier trimestre de chaque exercice. Par ailleurs, le groupe de travail recommande que le PCL prévoit de manière explicite les cas où les enveloppes ne sont pas consommées dans leur intégralité.

3.4 Formation et qualification des acteurs

La qualification et la formation de tous les acteurs à la concertation et à la négociation constituent un levier central de l'optimisation de la concertation.

Elles concernent tout autant les représentants du bailleur que ceux des associations et peuvent porter sur la connaissance du secteur du logement locatif social, les postures de débat, l'écoute active.

Certains dispositifs de co-formation (formations destinées à la fois aux salariés des bailleurs et aux membres des associations) ont d'ores et déjà apporté la preuve de leur efficacité et sont à encourager.

Le bailleur peut également prévoir, dans le PCL, de rembourser aux associations des formations qu'elles sollicitent, si elles s'avèrent utiles en matière de concertation locative. Il peut aussi proposer lui-même des formations ou en financer, mais il est important que les associations puissent arbitrer sur le choix des formations qui leur semblent plus utiles ou prioritaires.





Un différend sur le PCL ou le CCL entre le bailleur et les locataires ?

Malgré le soin apporté par les parties dans la rédaction du PCL et au bon fonctionnement du CCL, il peut arriver que des différends surgissent. Le premier réflexe doit rester le dialogue et l'écoute mutuelle, qui évitent bien des blocages durables de situation et de relation. Toutefois, en cas de différend, l'une ou l'autre partie peut saisir la **commission départementale de conciliation sur l'application des plans de concertation locative**. Les modalités précises de saisine sont propres à chaque commission départementale.

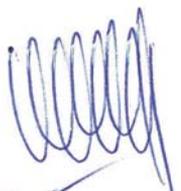
L'**Instance de concertation locative** (ICN) qui associe les représentants des bailleurs sociaux et des associations nationales de locataires sous l'égide de l'Union **assure** par ailleurs **une mission de médiation dans le cadre de conflits collectifs**. Une médiation entre les parties peut être organisée sur la saisine des représentants des locataires ou du bailleur sur les différents aspects des PCL et des CCL.



SIGNATURES

Cadre de référence pour les plans

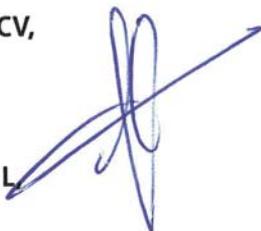
Pour l'AFOC,

A handwritten signature consisting of a series of vertical, wavy lines, resembling a stylized 'A' or a series of connected loops.

Pour la CGL,

A handwritten signature that appears to be 'J. P. P. P.' with a large, sweeping flourish above the letters.

Pour la CLCV,

A handwritten signature consisting of a large, stylized 'C' followed by a long, sweeping horizontal line.

Pour la CNL,

A handwritten signature consisting of a large, stylized 'C' followed by a long, sweeping horizontal line.

Pour la CSF,

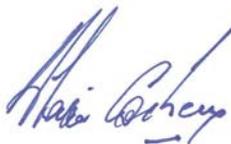
A handwritten signature consisting of a large, stylized 'C' followed by a long, sweeping horizontal line.

et les conseils de concertation locale

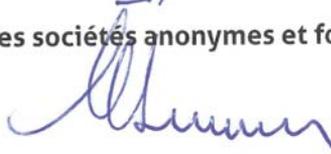
Pour l'Union sociale pour l'habitat,



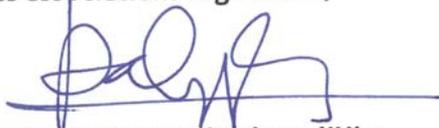
Pour la Fédération des OPH,



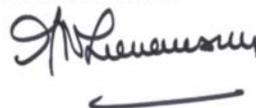
Pour la Fédération nationale des sociétés anonymes et fondations d'Hlm,



Pour la Fédération nationale des associations régionales,



Pour la Fédération nationale des sociétés coopératives d'Hlm,



annexes

La réglementation applicable

Questions et réponses ministérielles

Quelques données générales
issues de l'enquête 2014
sur les PCL et CCL

LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Article 44 de la loi du 23 décembre 1986 (modifié par la loi SRU du 13 décembre 2000)

Dans un immeuble ou groupe d'immeubles, tout groupement de locataires affilié à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation ou toute association qui représente au moins 10 % des locataires ou est affiliée à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation désigne au bailleur, et, le cas échéant, au syndic de copropriété par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le nom de trois au plus de ses représentants choisis parmi les locataires de l'immeuble ou du groupe d'immeubles. Les associations ci-dessus désignées doivent œuvrer dans le domaine du logement. Elles doivent être indépendantes de tout parti politique ou organisation philosophique, confessionnelle, ethnique ou raciale. En outre, elles œuvrent dans le secteur locatif social et ne doivent pas poursuivre des intérêts collectifs qui seraient en contradiction avec les objectifs du logement social fixés par le code de la construction et de l'habitation, et notamment par les articles L. 411 et L. 441, ou du droit à la ville tel que défini par la loi n° 91-662 du 13 juillet 1991 d'orientation pour la ville.

Ces représentants ont accès aux différents documents concernant la détermination et l'évolution des charges locatives. A leur demande, le bailleur ou, s'il y a lieu, l'administrateur de la copropriété les consulte chaque semestre sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou du groupe d'immeubles.

Dans les immeubles soumis au statut de la copropriété, les représentants des associations désignés ci-dessus peuvent assister à l'assemblée générale de copropriété et formuler des observations sur les questions inscrites à l'ordre du jour de l'assemblée générale. Le syndic de la copropriété informe les

représentants des associations, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, de la date, de l'heure, du lieu et de l'ordre du jour de l'assemblée générale.

Les décisions prises en assemblée des copropriétaires et relatives à l'entretien de l'immeuble et aux travaux font l'objet d'un procès-verbal abrégé affiché dans les parties communes de l'immeuble.

Dans chaque bâtiment d'habitation, un panneau d'affichage doit être mis à la disposition des associations ou groupements de locataires, définis au premier alinéa du présent article, pour leurs communications portant sur le logement, l'habitat et les travaux, dans un lieu de passage des locataires.

Article 44 Bis de la loi du 23 décembre 1986 (créé par la loi SRU du 13 décembre 2000)

Les bailleurs des secteurs locatifs mentionnés aux troisième, quatrième et cinquième alinéas de l'article 41 ter sont tenus d'élaborer, avec les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine du bailleur affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentants des locataires, un plan de concertation locative couvrant l'ensemble de leur patrimoine.

Le plan de concertation locative, validé par le conseil d'administration ou le conseil de surveillance du bailleur, définit les modalités pratiques de la concertation applicables aux immeubles ou aux ensembles immobiliers de leur patrimoine. Il précise notamment les règles destinées à formaliser les relations locatives locales, instaure un ou plusieurs conseils de concertation locative dont il peut prévoir la compo-

sition et prévoit des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre.

Le plan doit être élaboré dans le délai de neuf mois après publication de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains.

Le plan fait l'objet de bilans et de révisions périodiques, dans les conditions qu'il définit, entre les partenaires visés au premier alinéa ci-dessus.

Dans un délai de trois ans après publication de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 précitée, le Gouvernement présentera un bilan de la mise en œuvre des mesures relatives à la concertation après avis des secteurs concernés de la Commission nationale de concertation.

Article 44 Ter de la loi du 23 décembre 1986 (créé par la loi SRU du 13 décembre 2000)

Le conseil de concertation locative prévu à l'article 44 bis est consulté sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou des ensembles immobiliers concernés, sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants des ensembles concernés.

Il est composé de représentants du bailleur et de représentants des locataires désignés dans les conditions prévues au premier alinéa de l'article 44. Les membres du conseil de concertation locative peuvent être assistés, dans les conditions fixées par le plan de concertation locative, de toute personne dont la compétence est jugée utile.

Il doit être mis en place au plus tard dans les six mois qui suivent l'élaboration du plan de concertation locative et se réunit au moins une fois par an.

Article 44 Quater de la loi du 23 décembre 1986 (modifié par la loi VILLE du 21 février 2014)

Préalablement à toute décision d'engager une opération d'amélioration, ayant une incidence sur les loyers ou les charges locatives, ou de construction-démolition, le bailleur mentionné à l'article 44 bis est tenu d'organiser une réunion d'information des locataires. Pendant l'élaboration du projet, il est tenu de mener une concertation avec les représentants des locataires, désignés dans les conditions prévues au premier alinéa de l'article 44. Lorsque le conseil de concertation locative, prévu à l'article 44 ter, existe, cette concertation est réalisée dans son cadre. A défaut de représentants des locataires dans l'immeuble ou le groupe d'immeubles et en l'absence de conseil de concertation locative, le bailleur doit mener cette concertation avec les locataires réunis à cet effet.

La concertation porte sur la consistance et le coût des travaux, leur répercussion prévisible sur les loyers ou les charges locatives, les modalités de leur réalisation, sur l'opportunité de créer un local collectif résidentiel ainsi que, le cas échéant, sur les conditions de relogement des locataires, notamment pour les opérations de construction-démolition.

Parallèlement, le bailleur informe la commune de ses projets et de l'engagement de la concertation.

Une fois le projet élaboré et avant le début de l'opération d'amélioration ou de construction-démolition, le bailleur dresse un bilan de la concertation qui comporte, le cas échéant, l'avis motivé des représentants des locataires. Il en informe les locataires réunis à cet effet.

Un décret fixe, en tant que de besoin, les conditions d'application des articles 44 bis, 44 ter et du présent article.

QUESTIONS ET REPONSES MINISTERIELLES

Question n° 120098 de M. Jacquat Denis (Union pour un Mouvement Populaire - Moselle)

Ministère interrogé : Logement

Ministère attributaire : Logement

Question publiée au JO le 18/10/2011,
page 10999. Réponse publiée au JO le
28/02/2012, page 1906

Date de signalisation : 21/02/2012

Date de changement d'attribution :
23/02/2012

Rubrique : logement

Tête d'analyse : gestion

Analyse : conseils de participation locative.
Participation

Texte de la question

M. Denis Jacquat attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé du logement, sur les légitimes préoccupations exprimées par les associations de locataires « indépendantes » concernant leur participation aux conseils de concertation locative prévus par l'article 44 de la loi du 23 décembre 1986, modifié par l'article 193 de la loi SRU. En effet, ces associations indiquent que des conflits d'interprétation affectent, à leur détriment, la mise en œuvre des dispositions de l'article 44 ter alinéa 2 relatif aux conditions de désignation des membres de ces conseils. Elles soulignent qu'il leur est demandé à ce titre, en dépit du fait qu'elles aient obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections de locataires, de certifier leur représentativité en démontrant que leurs adhérents représentent au moins 10 % des locataires. Il leur semble profondément injuste et illogique qu'on les écarte par ce biais de cette instance alors qu'elles contribuent activement à l'élaboration du plan de concertation. Elles ont, en outre, le sentiment qu'il en découle une rupture d'égalité entre elles et les associations qui, par leur affiliation à une organisation nationale, bénéficient d'une présomption indiscutable concernant leur nombre d'adhérents, et sont, de ce fait, admises d'office à participer tant au plan qu'au conseil de concertation. Par ailleurs, selon ces associations, cette situation obère les engagements gouvernementaux pris dans le cadre de la charte du 1^{er} juillet 2001 tendant à améliorer la représentation de l'ensemble des associations au sein des instances consultatives et des organismes de concertation.

Elles estiment par conséquent qu'il serait souhaitable que des mesures soient prises afin de clarifier et d'harmoniser au regard de celles des plans, les modalités de participation aux conseils de concertation locative. Il le remercie de bien vouloir l'informer de ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

Les différentes procédures de concertation entre les représentants de bailleurs et de locataires sont prévues aux articles 41 et suivants de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière. Les conditions de représentativité des associations sont différentes selon qu'il s'agit de leur participation à l'élaboration du plan de concertation locative ou du conseil de concertation locative. Ainsi, pour l'élaboration du plan de concertation locative, l'article 44bis prévoit que sont représentatives les associations affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation ou les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections. Par contre, concernant la représentativité des locataires au sein du conseil de concertation locative, seules sont reconnues les associations de locataires, à l'échelle de l'immeuble ou groupe d'immeubles, affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de Concertation ou représentant au moins 10% des locataires.

Il est ainsi fait une distinction entre les conditions de représentativité des locataires selon que la

concertation s'effectue à l'échelle du patrimoine ou à celle de l'immeuble ou groupement d'immeubles. En effet, le législateur a souhaité que la concertation menée au sein du conseil de concertation locative, qui porte sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou du groupe d'immeubles, soit élaborée avec les locataires dudit immeuble ou groupe d'immeubles plutôt qu'avec les associations représentatives au niveau du patrimoine, plus éloignées de la vie courante de l'immeuble. Le gouvernement n'envisage pas de faire évoluer ces règles de représentativité.

La réponse ministérielle n°476 du 2 septembre 2002 (publication au JO le 15/07/2002) indique que c'est à l'association de faire la preuve de sa représentativité.

QUELQUES DONNEES GÉNÉRALES ISSUES DE L'ENQUÊTE 2014 SUR LES PCL ET CCL*

Les Conseils de concertation locative institués par la loi SRU existent désormais depuis plus d'une décennie et ont déjà fait l'objet de bilans périodiques pluriannuels. Avec l'établissement des plans de concertation locative, ils constituent un rouage central de la concertation entre bailleurs et locataires. En 2014 l'Union, les Fédérations qui la composent et les cinq associations de locataires regroupées au sein de l'Instance Nationale de Concertation ont souhaité établir conjointement le bilan du fonctionnement et des activités de ces conseils, afin de pouvoir réfléchir ensemble à leurs perspectives d'évolution.

Une démarche conjointe associations de locataires organismes Hlm pour un bilan 2013 des CCL

Après ceux de 2005 et 2009, ce 3^{ème} bilan, s'inscrit dans la poursuite d'une collaboration Hlm /associations de locataires, issue de la démarche « Particip'actives » engagée en 2010.

Une démarche de co-production dans le cadre d'un comité de pilotage composé de représentants des 5 associations nationales de locataires Hlm, de l'Union et des quatre Fédérations qui la composent, ainsi que des représentants des ARHlm, soit six réunions au total sur une année, pour :

- l'élaboration du questionnaire,
- l'analyse des résultats,
- l'identification de perspectives d'évolution et d'améliorations.

Un questionnaire unique et des questions identiques ont permis une analyse croisée des réponses entre bailleurs et associations sur le fonctionnement des CCL en 2013.

Un bilan portant sur des constats et des perspectives d'évolution à partir des pratiques constatées

Avec des approfondissements à l'occasion de 3 ateliers de travail mêlant acteurs locaux et membres du COPIL institutionnel :

- « Le CCL, un levier pour développer ensemble des services de qualité »,
- « Mieux prendre en compte les problématiques locales dans les CCL et proposer ensemble des solutions adaptées »,
- « Le CCL au service d'un projet et d'une dynamique de concertation ».

Un bon niveau de réponses

310 réponses de bailleurs au total sur 555 enquêtés, représentant 70% du parc total de logements locatifs au niveau national.

202 réponses d'associations

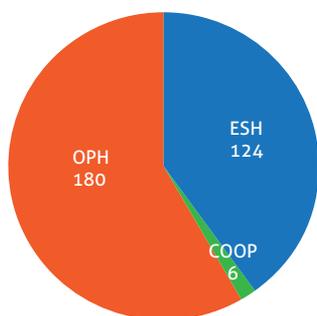
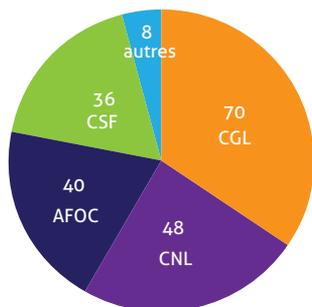
Des réponses qui concernent au total 393 CCL, soit près de 80% des CCL existants.

=> 119 réponses conjointes bailleur-associations pour un même CCL, soit 30% des CCL enquêtés.

Comparaison entre 2009 et 2013

	Nombre de répondants	Parc locatif concerné	Proportion du parc total
2009	337	2 828 263	71%
2013	310	2 943 166	70%

*Source : FLASH CONGRES Hlm 2014 - Bilan et perspectives d'une décennie de Conseils de concertation locative - Une démarche collaborative Hlm / Associations de locataires



Une sur-représentation des réponses des bailleurs gérant un patrimoine de plus de 5 000 logements : **63% des réponses pour seulement 50% des logements locatifs sociaux au total.**

Données générales sur les PCL et les CCL

- une majorité de CCL composés de 6 à 10 membres.
- 96% des retours d'enquête mentionnent l'existence d'un Plan de concertation locative (PCL).
- 63% ont été actualisés récemment (entre 2010 et 2013).
- 85% ont fait l'objet d'un accord avec toutes les associations.
- une majorité d'entre eux fait l'objet d'un bilan périodique (pour 63% des bailleurs interrogés et pour 55% des associations).

Présentation synthétique du contenu et des résultats de l'enquête

L'organisation et le fonctionnement des CCL

Fréquence des réunions, existence ou non de CCL locaux.

Les modalités de travail des CCL

Fixation des ordres du jour, remise des documents, compte-rendu, communication interne et externe, nouvelles modalités de travail, diagnostics en marchant, groupes thématiques, consultation des locataires (...), difficultés rencontrées, niveau de satisfaction et évolutions constatées ces dernières années, points d'amélioration.

Une concertation locative structurée, organisée dans un cadre clair et partagé :

- qui produit progressivement le développement de nouvelles modalités de travail et une meilleure concrétisation de projets communs (une progression par rapport à l'enquête 2009 où 39% des bailleurs ne pensaient pas que des projets ou des accords sur des actions émanant du CCL avaient vu le jour)
- et qui s'ajuste petit à petit au local.

Des points d'amélioration à approfondir sur :

- l'information transmise en amont des CCL, notamment le délai, et le contenu,
- mais aussi en aval du CCL, ne faut-il pas communiquer davantage les conclusions des CCL à d'autres partenaires ? en interne chez le bailleur, à l'ensemble des locataires ?
- les modalités de l'échange : ordre du jour, écoute mutuelle, fréquence des réunions,
- vers une meilleure mobilisation des associations ?

Les thématiques abordées

Projets patrimoniaux, charges locatives, entretien courant et propreté, maîtrise des charges, traitement des réclamations.

Les appréciations portées

- 92% des bailleurs estiment que le fonctionnement des CCL est globalement satisfaisant ou très satisfaisant. Du côté des associations, ce taux est de 58% seulement.
- 62% des bailleurs et 46% des associations estiment que le fonctionnement du CCL s'est amélioré ou nettement amélioré ces 5 dernières années.
- Pour 53% des bailleurs et 33% des associations, la qualité de la concertation au sein du CCL s'est améliorée depuis la dernière enquête (2009). 17% des associations et 1% des bailleurs estiment qu'elle s'est détériorée.

Les moyens matériels et financiers alloués et leur utilisation

L'enquête fait ressortir un montant moyen par logement et par an de 1,61 € (même tendance qu'en 2009), mais il faut accorder une grande vigilance aux chiffres annoncés (fort taux de non-réponses).

Une concertation locative qui porte aujourd'hui sur de nombreux sujets et qui se concrétise à la fois par la formulation d'avis, de recommandations ... mais également d'accords au profit de la qualité de traitement des problématiques des locataires.

Cependant, il convient de poursuivre cette concertation, car il existe encore une insatisfaction forte de la part des associations sur les activités et les actions du CCL (le CCL perçu comme un lieu d'information plus que de concertation, sans prise de décisions, certains sujets ou thématiques non abordés, manque de moyens pour mener certains projets ...). On note également une véritable ambition de faire progresser cette concertation, du côté des bailleurs.

Les attentes concernant cette concertation sont-elles claires ? Sont-elles les mêmes entre associations et bailleurs ? Sont-elles suffisamment partagées ?

Perspectives et pistes de réflexion

Bailleurs et associations identifient à peu près les mêmes enjeux d'amélioration de la concertation, mais pas nécessairement dans le même ordre de priorité et notamment :

Rang priorités	bailleurs	associations
Développer ensemble des services et leur qualité avec les locataires	2	1
La question de l'implication des habitants dans le bon fonctionnement de leur résidence et de leur cadre de vie fait débat	1	3
Mieux prendre en compte les problématiques locales	3	2
Renforcer le dialogue avec les locataires et leurs amicales ou groupements locaux	4	4

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

www.union-habitat.org



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble