

INFORMER

CONCERTER

PARTAGER

COPRODUIRE

→ Quelles ambitions pour les
Conseils de Concertation locative?



- 2017 -

Contacts :

Catherine Hluszko, USH
Catherine.hluszko@union-habitat.org
01 40 75 78 80

Elisabeth Pinto, Fédération des ESH
e.pinto@esh.fr
01 40 75 78 10

Anne Sarrazin, Fédération des OPH
a.sarrazin@oph.fr
01 40 75 78 63

Cécile Simon, Fédération des Coop HLM
cecile.simon@hlm.coop
01 40 75 68 82

L'histoire de ce document :



Un groupe de travail composé de vingt-quatre représentant-es d'organismes Hlm et d'associations de locataires a coproduit le cadre de référence pour les plans et les conseils de concertation locative (PCL, CCL).
Il a été signé le 24 novembre 2015.

② Le cadre de référence



Ce cadre de référence fait des recommandations sur le contenu, les modalités d'élaboration et de révision - ou renouvellement - des PCL. Il constitue une lecture commune des textes réglementaires.

Fort des retours d'expériences, il donne des conseils relatifs à la mise en place des CCL, leur composition, les thèmes et modalités de travail, de fonctionnement, la communication. Enfin, il précise certains aspects liés aux moyens matériels et financiers de la concertation locative.

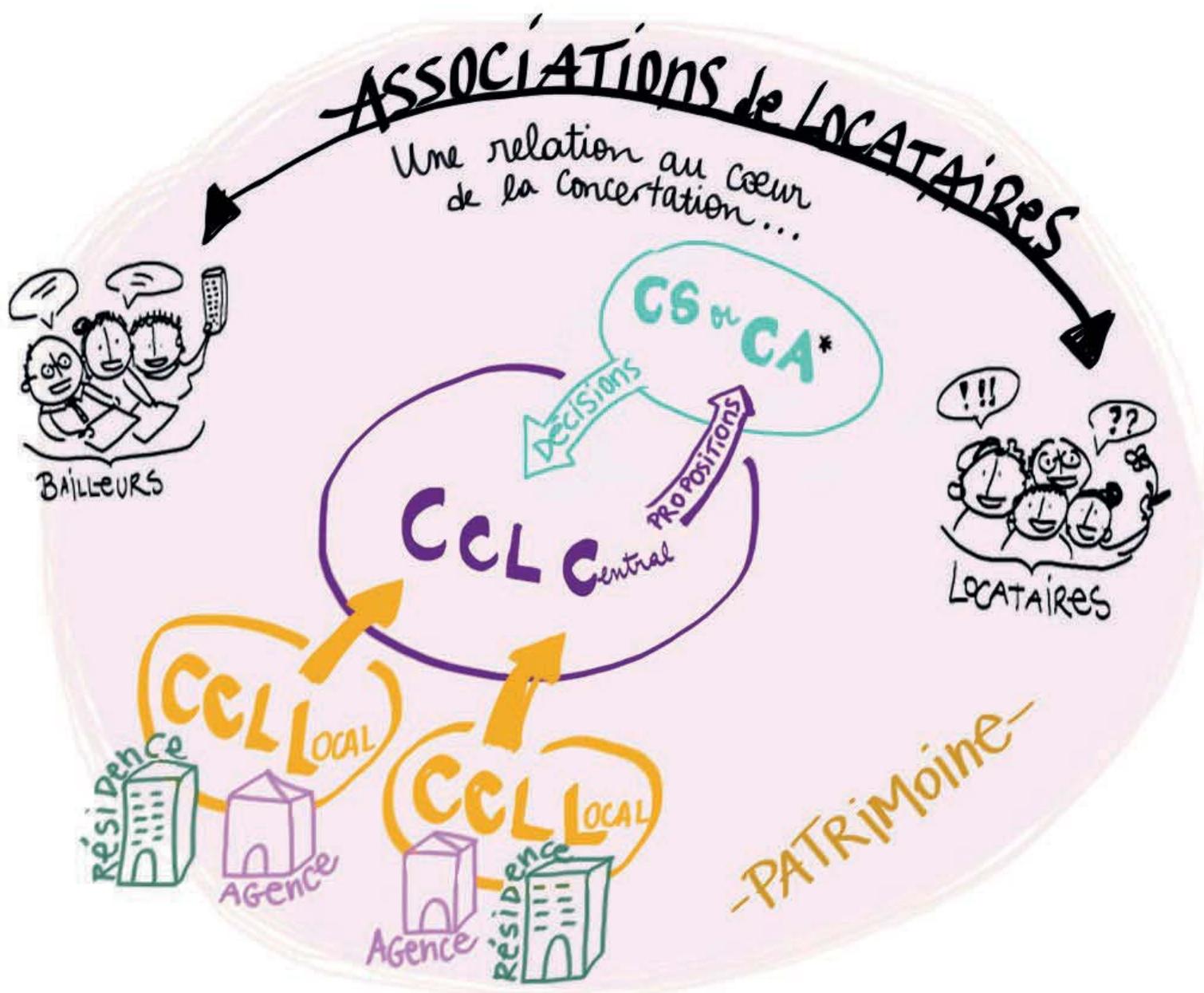
③ Avec ce document, la volonté d'aller plus loin ...



LE CCL, UN CAPTEUR DE TERRAIN



Le CCL, un espace d'échanges, pour améliorer ensemble la vie quotidienne des locataires. Véritable capteur de terrain, il permet d'identifier, de partager et de se saisir des préoccupations des locataires pour faire émerger des solutions.



AMBITION DE LA CONCERTATION, PAR OÙ COMMENCER?

① Le PCL, une obligation de la loi SRU

Elaboré en application de la loi SRU de 2000, le PCL doit être révisé - renouvelé - régulièrement.

Cette révision - ou ce renouvellement - est un rendez-vous privilégié pour redéfinir ensemble les ambitions et les objectifs en matière de concertation.

Si elle est effectuée après chaque élection des représentant-es des locataires, tous les quatre ans, elle permet de bien prendre en compte l'ensemble des évolutions intervenues depuis la précédente signature.

Le PCL est le garant de la bonne articulation entre les différentes instances de concertation.

② Mobiliser les interlocuteurs-trices pertinent-es

La qualité de la concertation dépend autant des conditions de fonctionnement du CCL que de sa composition. En garantissant que ses membres, bailleurs et associations de locataires sont au plus proche des préoccupations des locataires, le CCL s'appuie sur des expertises techniques et d'usage indispensables.

Côté bailleurs, les représentant-es doivent être en capacité de décider et disposer des compétences techniques nécessaires en fonction des thèmes abordés.

Côté associations de locataires, il s'agit d'être en capacité de relayer les attentes et les besoins de l'ensemble des locataires.

③ Se poser les bonnes questions

- Quelle place la concertation prend-elle dans la stratégie de l'organisme ?
- Quelle ambition pour le CCL ? Qu'attend-on de la concertation ?
- Quel est l'échelon de concertation le plus pertinent : CCL central ? CCL central et local ?
- Les conditions d'une concertation respectueuse des positions de chacun-e sont-elles réunies ?
- Quels moyens sommes-nous prêts à y consacrer (bailleurs et associations de locataires) ?

BAILLEURS ET ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES : ETABLIR UNE STRATÉGIE PARTAGÉE...



Qu'attendons-nous de la Concertation ?

SOMMES-NOUS EN POSTURE DE
DIALOGUE ET D'ÉCOUTE ?

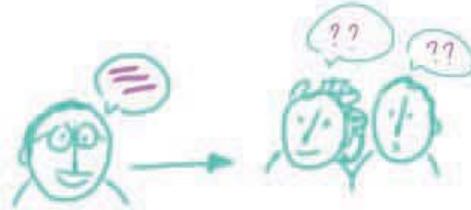
Quelles actions voulons-nous mener
ensemble pour les locataires ?

Quels moyens sommes-nous prêts
à y consacrer respectivement ?



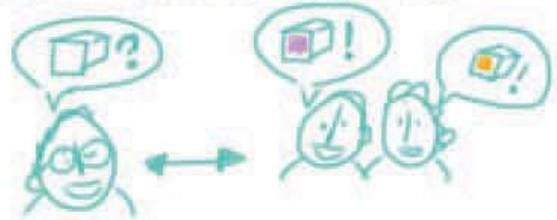
• OUI, MAIS,
• C'EST QUOI,
COPRODUIRE,
SE CONCERTER,
INFORMER ??

• INFORMER :



Mettre au courant d'un certain nombre de faits ou d'intentions, présenter une décision du bailleur aux associations de locataires et répondre à leurs questions.

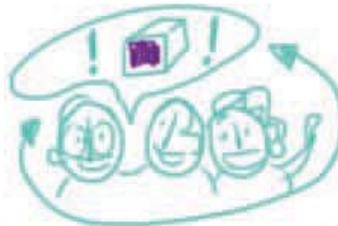
• Se concerter :



Echanger sur un projet, s'accorder en vue d'un projet commun afin de préparer la prise de décision.

Chacun-e reste libre de sa décision, mais doit être en mesure de la justifier.

• COPRODUIRE :



S'organiser suivant un mode de travail collaboratif entre le bailleur et les associations de locataires permettant d'amener à une co-décision sur les principales options d'un projet.

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE...

☑ Le CCL en pratique

- Définir ensemble des objectifs et des thèmes de travail annuels en conservant du temps pour les questions d'actualité.
- Adapter le format des réunions aux sujets traités : CCL central et/ou local, groupes de travail thématiques ou territoriaux...
- Établir conjointement la planification des réunions et l'ordre du jour.
- Transmettre en amont les documents et les informations.
- S'approprier des modalités de travail et d'animation ayant apporté la preuve de leur efficacité dans la concertation : diagnostics en marchant, cafés conversations, théâtre forum...
- Être clair!  Vocabulaire, sigles et termes techniques...

ACCEPTEZ LES POINTS DE VUE
DIVERGENTS & LES DÉBATS...
APPRENDRE À SE CONNAÎTRE,
SE COMPRENDRE, TRAVAILLER
ensemble ...

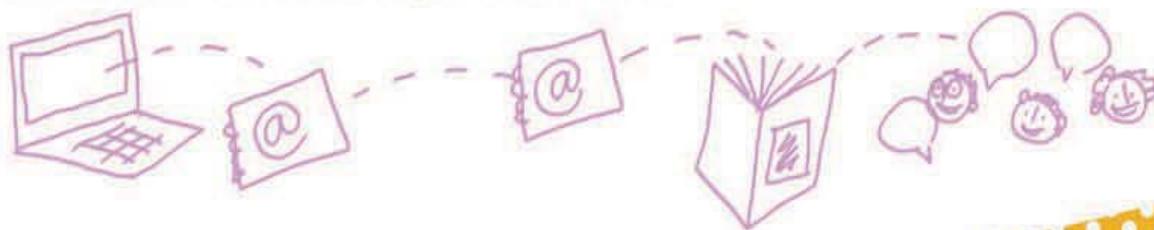


✓ DES MOYENS MATÉRIELS & FINANCIERS

- Allouer aux associations de locataires des moyens matériels et financiers afin qu'elles soient pleinement actrices de la concertation. *Cf. précisions en annexe.*
- Identifier conjointement les enjeux liés aux moyens : tels que permettre la formation des membres du CCL au travail de coproduction par exemple.
- Préciser lors de la révision ou du renouvellement du PCL les moyens alloués et les éléments à fournir sur l'utilisation des fonds.

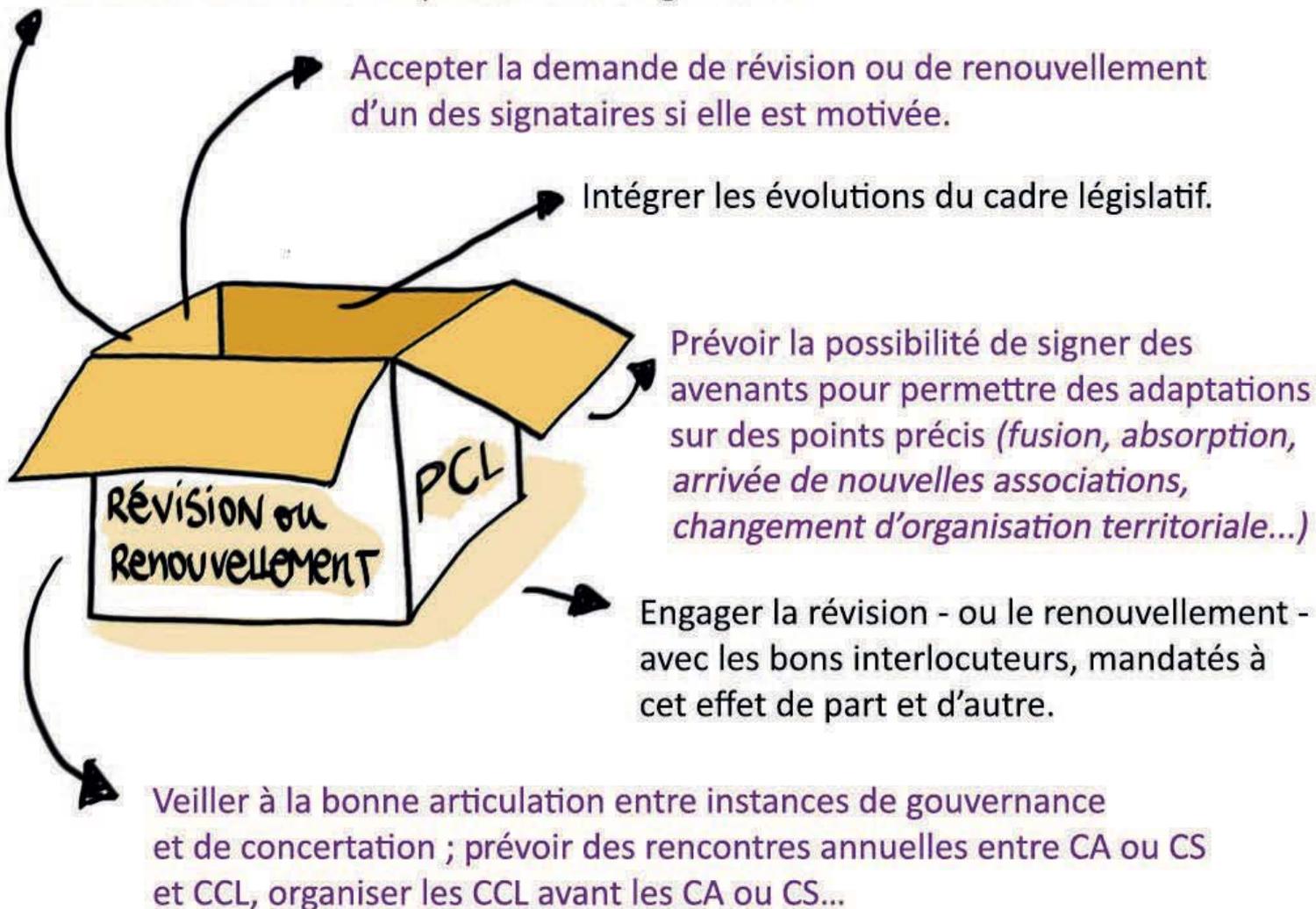
✓ UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

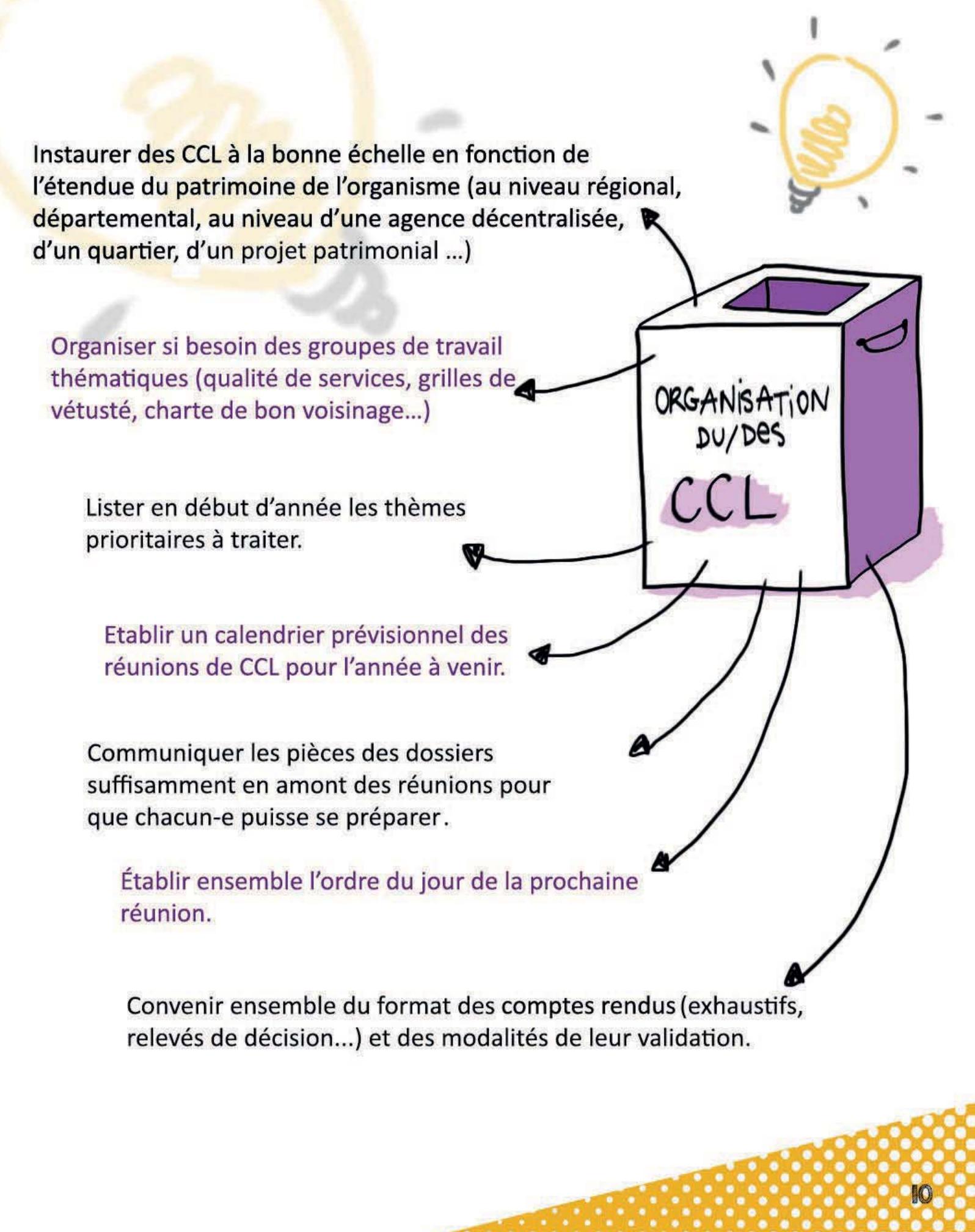
- Coproduire un bilan annuel de la concertation en vue de sa présentation au Conseil d'Administration ou au Conseil de Surveillance.
- Valoriser les activités du CCL auprès de l'ensemble des salarié-es, des locataires et des partenaires.



BOÎTE À IDÉES...

Se baser sur un bilan coproduit entre signataires.





Instaurer des CCL à la bonne échelle en fonction de l'étendue du patrimoine de l'organisme (au niveau régional, départemental, au niveau d'une agence décentralisée, d'un quartier, d'un projet patrimonial ...)

Organiser si besoin des groupes de travail thématiques (qualité de services, grilles de vétusté, charte de bon voisinage...)

Lister en début d'année les thèmes prioritaires à traiter.

Etablir un calendrier prévisionnel des réunions de CCL pour l'année à venir.

Communiquer les pièces des dossiers suffisamment en amont des réunions pour que chacun-e puisse se préparer.

Établir ensemble l'ordre du jour de la prochaine réunion.

Convenir ensemble du format des comptes rendus (exhaustifs, relevés de décision...) et des modalités de leur validation.

Mettre en place des moyens permettant de réaliser tous types de formation qu'elles soient proposées par le bailleur ou les associations.

Mettre en place des moyens matériels variés et adaptés aux besoins de la concertation (ordinateurs, photocopies, forfaits téléphoniques, accès internet, locaux de permanence et de réunion, mobilier, fournitures ...)

Prévoir des financements pour les projets distincts de ceux dédiés au fonctionnement de la concertation.

Débloquer des fonds dès le début de l'année pour alléger la trésorerie des associations.

Prévoir des indemnités pour les représentants des locataires qui participent aux différentes réunions de travail (indemnités compensatrices de perte de salaire, frais de garde pour les enfants, frais de déplacement...)



Fournir des outils supports de communication aux salarié-es et aux associations de locataires pour faciliter les mises en relation (par exemple, plaquette de présentation du CCL, trombinoscope des personnels de l'organisme et des représentants des locataires...)

Mettre la dernière version du PCL à la disposition de tous-tes les salarié-es et des locataires (dans les différents lieux d'accueil des locataires, sur les sites internet et intranet de l'organisme...)

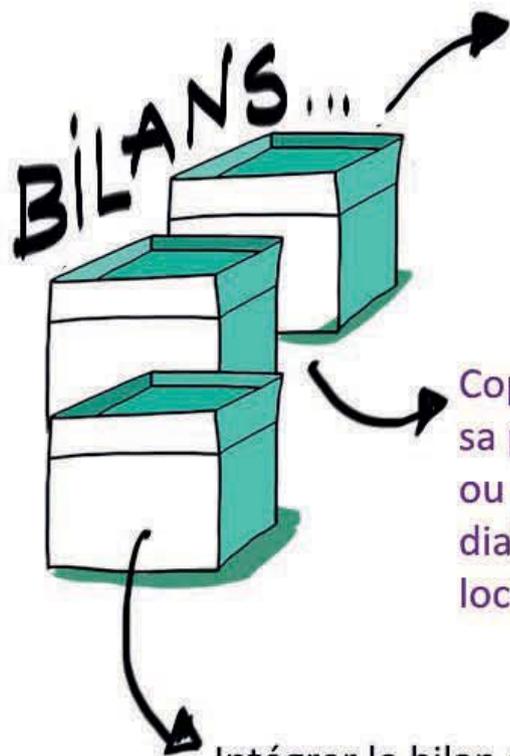
Organiser la diffusion des comptes rendus des CCL en direction de tous-tes les salarié-es et des locataires (affichage dans les halls d'immeuble, dans les espaces d'accueil, mise en ligne sur l'intranet et l'extranet, dans le journal des locataires...)

Communiquer aux partenaires institutionnels et de proximité (collectivités locales, représentants de l'Etat) les thèmes débattus et les décisions prises en CCL.

Organiser des temps de rencontres entre les salarié-es et associations de locataires pour favoriser les échanges (type Forum des Associations, Séminaires de travail, « petits déjeuners » dans les agences...)

Inviter des salarié-es qui ne soient pas directement concerné-es à découvrir les CCL en assistant à certaines réunions.





Mettre en place un dispositif d'évaluation du fonctionnement du/des CCL (enquête de satisfaction, évaluation partagée...)

Coproduire un bilan annuel du/des CCL , avant sa présentation en Conseil d'administration ou de surveillance : actions menées, qualité du dialogue...et le porter à la connaissance des locataires et des salarié-e-s.

Intégrer le bilan annuel du/des CCL dans le bilan d'activités de l'organisme.





- notes -



ANNEXE

La réglementation applicable sur les PCL et les CCL

Article 44 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986

Modifié par la Loi Egalité et Citoyenneté¹

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 toute association de locataires affiliée à une organisation nationale siégeant à la Commission nationale de concertation, **au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation** 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.

¹ En surligné jaune : les modifications apportées par la Loi Egalité et Citoyenneté du 27/01/2017

Article 44 bis de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986

Modifié par la Loi Egalité et Citoyenneté

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 au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation, 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 attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre. Il prévoit des moyens financiers, au moins égaux à 2 € par logement du patrimoine concerné par le plan et par an, pour soutenir les actions des associations qui participent à la concertation locative. Ces moyens sont répartis entre les associations de locataires en fonction de leur résultat aux dernières élections des représentants des locataires. L'usage de ces moyens et les modalités de suivi de cet usage sont définis dans le plan de concertation locative. Un bilan annuel de l'utilisation de ces moyens est adressé par les associations bénéficiaires à l'organisme concerné.

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.

NOTA : Conformément à l'article 94 II de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017, les quatre dernières phrases du deuxième alinéa, telles qu'elles résultent dudit article 94 de ladite loi, sont applicables lors du renouvellement de chaque plan de concertation locative effectué après la publication de la présente loi et, au plus tard, le 1er janvier 2019.

Article 44 ter de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986

Modifié par la Loi Egalité et Citoyenneté

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 n°86-1290 du 23 décembre 1986

Modifié par la Loi Egalité et Citoyenneté

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 également réalisée dans son cadre. A défaut de représentants des locataires dans l'immeuble ou le groupe d'immeubles et après en avoir informé le conseil de concertation locative, quand il existe 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.

Les documents et les diagnostics ayant permis d'élaborer le projet sont tenus à disposition des locataires et de leurs représentants.

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.

La réglementation sur la concertation dans le cadre des conventions d'utilité sociale

Article 81 de la loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à la loi égalité et citoyenneté (extrait)

La convention d'utilité sociale comporte :

- l'état du service rendu aux locataires dans les immeubles ou les ensembles immobiliers, après concertation avec les locataires dans les conditions fixées dans le plan de concertation locative prévu à l'article 44 bis de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière ;

- un cahier des charges de gestion sociale de l'organisme, établi après concertation avec les locataires dans des conditions fixées dans le plan de concertation locative prévu à l'article 44 bis de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 précitée ;

- les modalités de la concertation locative avec les locataires, dans le cadre fixé au même article 44 bis ;

- les engagements pris par l'organisme en faveur d'une concertation avec les locataires, notamment en termes de politique sociale et environnementale.

Article R445-2-7 du code de la construction et de l'habitation

L'état du service rendu aux locataires et le cahier des charges de gestion sociale font l'objet d'une concertation avec les associations de locataires disposant d'une représentation dans le patrimoine du bailleur et affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation, avec les représentants des associations de locataires ayant obtenu plus de 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et avec les administrateurs élus représentants des locataires.

Ont contribué à ce document :
Valérie ALAINE, OSICA
Clément ALLEGRE, CLCV
Simone BASCOUL, CLCV
Madani BELKHEIR, Atlantique Habitations
Romain BIESSY, CSF
Alice BOCHATON, CNL
Anne CHEMIER, USH
Patrick EVEILLEAU, AFOC
Elodie FUMET, CSF
Jocelyne HERBINSKI, CNL
Catherine HLUZSKO, USH
Josiane LAMOTTE, CNL
Patricia LE BIHAN, Pas de Calais Habitat
Laurent LETT, Batigère Nord-Est
Sandra MATIAS, OPH d'Ivry sur Seine
Alain MISSE, AFOC
Stéphane PAVLOVIC, CGL
Emeline PERRIN, Archipel Habitat
Elisabeth PINTO, Fédération des ESH
Anne SARRAZIN, Fédération des OPH
Cécile SIMON, Fédération des COOP'HLM

*Ce livret a été révisé et illustré
en concertation avec le groupe
par zédegrafik (l'illustration pour le dire)*

