

# Le Plan de Concertation Locative comme outil d'une politique de concertation volontaire et structurée

**Valophis**

Ile de France, Val de Marne (94)

*Atelier n°6*

Valophis Habitat –OPH du Val de Marne, gère 38 000 logements locatifs. Valophis Habitat est membre du Groupe Valophis qui gère en Ile de France plus de 41 000 logements.

Contact : Jean-Paul Paisant

Tel : 01 43 97 74 20 – Mail : jean-paul.paisant@groupevalophis.fr

## Le contexte

Les associations de locataires sont plus nombreuses chez Valophis que dans d'autres organismes Hlm. Leur participation au fonctionnement de l'organisme a été une préoccupation constante. Valophis a saisi l'opportunité de la création des conseils de concertations locative (CCL) au début des années 2000, puis du renouvellement de son plan de concertation locative (PCL) en 2009 pour structurer et articuler les différents niveaux de la concertation et définir avec les associations, parties prenantes de l'OPH, le contenu effectif et le sens de la concertation.

Le PCL est en cours de renouvellement : il tire les leçons du bilan du précédent plan et traduit une nouvelle étape de la concertation dans l'organisme, qui se traduit par la volonté de :

- Mieux caractériser le type de partenariat et le rôle des associations dans les différents lieux de concertation
- Associer à la concertation de manière plus approfondie l'ensemble des salariés concernés et leur faire partager les objectifs définis dans le plan

Le PCL est donc conçu par Valophis comme l'outil de la définition partagée avec les associations de la stratégie de la concertation et des modalités de sa mise en œuvre effective.

## Le pilotage et la coordination de la démarche

Le pilotage et la coordination sont assurés par le Pôle du développement social urbain, mandaté par la direction générale.

De nombreux autres services de l'organisme sont ensuite sollicités pour la mise en œuvre effective de la politique de concertation.

Les associations sont de réelles parties prenantes de la démarche :

- dans sa définition stratégique puisque les administrateurs et les membres du Conseil de concertation sont associés à la rédaction du PCL
- dans sa mise en œuvre puisque celui-ci prévoit leur présence et définit leur niveau de participation dans les instances, projets, lieux de concertation.

## Les éléments-clés du projet

Basé sur la réglementation, les attentes de la collectivité de rattachement et axé sur la qualité de service, le dispositif général de la concertation s'appuie sur trois piliers.

Le **Conseil central de concertation locative -CCCL-** est l'instance de consultation, de débat et de propositions sur tous les thèmes susceptibles de concerner la vie des locataires. Il est habilité à négocier des accords collectifs à l'échelle du patrimoine et est responsable du suivi du PCL.

**Sept groupes thématiques**, composés de membres du CCCL et de présidents d'amicales impliqués localement, complètent le dispositif.

# Le Plan de Concertation Locative comme outil d'une politique de concertation volontaire et structurée

**Valophis**

Ile de France, Val de Marne (94)

## Les éléments-clés du projet

La **concertation locale** est traitée résidence par résidence et organisée de la manière suivante :

Réunions régulières entre le chef d'agence et les amicales en fonction des besoins des résidences (pas de normalisation sur la forme et le rythme).

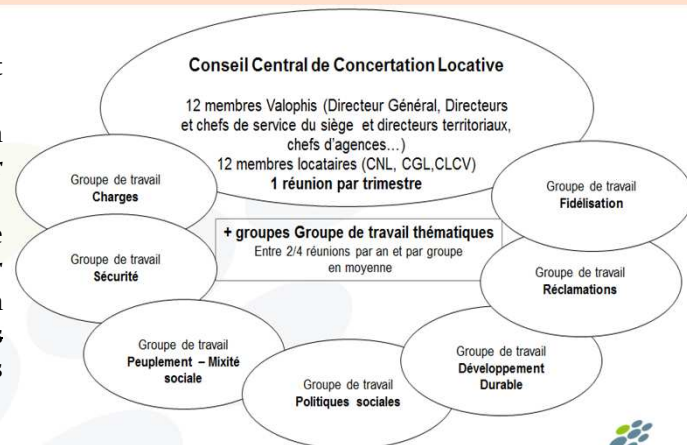
Thèmes de travail : bilan des travaux et interventions de l'année écoulée, perspectives en matière de travaux pour l'année à venir, informations sur les sujets de concertation centrale, services : contrats d'entretien, nettoyage, ~~petites~~ réclamations, amélioration de la propreté, de la sécurité, des relations de voisinage, chartes de voisinage.

Les **démarches de concertation approfondie** se traduisent par des projets de résidence ou des ateliers urbains sur les sites le nécessitant.

La **concertation en matière d'opérations lourdes** concerne les réhabilitations, les résidentialisations, les opérations de renouvellement urbain.

Le PCL définit également les thèmes sur lesquels s'organisent **les relations avec les amicales**, comme par exemples : organisation annuelle d'une visite de patrimoine, contrôle inopiné de certains prestataires, charte de voisinage, gestion de la résidence et vie collective. Les chefs d'agence sont les interlocuteurs privilégiés des amicales, mais les Responsables de secteur (responsables des gardiens) sont également tenus d'avoir des relations régulières avec les amicales. Des réunions **associant** de l'ensemble des associations de l'organisme, sur un mode collaboratif sont également organisées (exemple : assises, Forum annuel) dans une forme festive ou institutionnelle.

En cas de désaccord entre les représentants locaux de l'organisme et les associations ou les amicales, la **médiation** des directions territoriales ou l'inscription d'un point à l'ordre du jour du CCCL peut être sollicitée.



**Les moyens au service de la participation** En 2013, la dotation du PCL a été portée à 3 euros par logement (soit un total de 88 221 euros). Elle comprend : Le financement du Fonds d'initiatives locales qui a pour vocation de financer des initiatives locales ; une participation financière forfaitaire au fonctionnement des associations représentatives ; l'indemnisation des membres du CCCL et des groupes thématiques pour leur participation aux réunions  
L'équipe du Pôle DSU comprend par ailleurs 7 salariés, dont une part des activités est consacrée à la concertation.

### Quelle reproductibilité de la démarche ?

L'exemple de Valophis intéresse le secteur Hlm dans la mesure où il permet de mesurer les impacts d'une politique stratégique définie et collaborative de concertation avec les représentants de locataires. Il offre également une vision des difficultés rencontrées.

Les principales conditions de reproductibilité reposent sans doute sur un triptyque :

La volonté politique des dirigeants de définir avec les représentants des locataires une stratégie de la concertation dans la durée

Quelle que soit la taille de l'organisme, la présence d'une expertise interne de la concertation et de sa coordination constitue un gage de réussite

Des partenaires locataires ~~présents dans le patrimoine,~~ ouverts au partenariat et au dialogue et partants pour un investissement personnel conséquent.



### LES OUTILS ET MÉTHODES À RETENIR

- Une contribution financière et un appui matériel du bailleur
- L'accompagnement des équipes décentralisées par le Pôle DSU : sensibilisations, association au dispositif, outils spécifiques (compte-rendu type de diagnostic en marchant avec des cases à cocher)
- Création en cours d'une instance collégiale en charge de gérer certains dossiers interservices qui nécessitent des arbitrages impliquant dans leur mise en œuvre différents niveaux de l'organisme
- Cartographie des associations permettant de fixer avec les représentants des locataires les enjeux et objectifs de travail.