

Bilan et perspectives d'une décennie de conseils de concertation locative

Une démarche collaborative HLM / Associations de locataires

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. Cette année l'USH, 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

- ↘ Il s'agit d'un 3^{ème} bilan après ceux de 2005 et 2009
- ↘ Il s'inscrit dans la poursuite d'une collaboration HLM / associations de locataires, issue de la démarche des Particip'Actives engagée en 2010.
- ↘ Une démarche de co-production dans le cadre d'un COPIL composé de représentants des 5 associations nationales de locataires HLM, de l'USH et des 4 fédérations qui la composent, ainsi que des représentants des ARHLM = 6 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.

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 ».

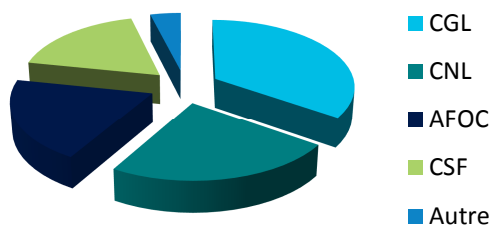
Un bon niveau de réponses

- ↳ 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.

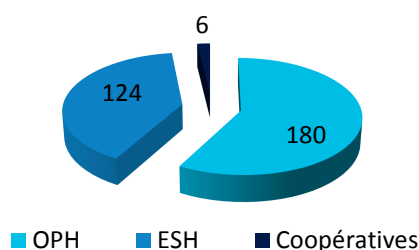
Comparaison entre 2009 et 2013

	Nbre de bailleurs ayant répondu	Parc locatif concerné	Proportion du parc total
2009	337	2 828 263	71%
2013	310	2 943 166	70%

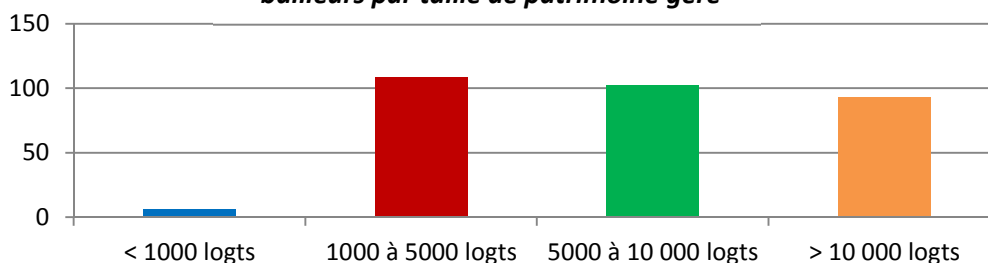
Répartition des réponses par association (202)



Répartition des réponses des bailleurs par statut (310)



Répartition des réponses des bailleurs par taille de patrimoine géré



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.
- ↳ 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 ...

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 ?

Présentation synthétique du contenu et des résultats de l'enquête (suite page 3)

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 1,55 € (même tendance qu'en 2009), mais il faut accorder une grande vigilance aux chiffres annoncés (fort taux de non-réponses).

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	bailleur	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

Les prolongements de la démarche envisagés :

- La parution en fin d'année 2014 d'un document final de restitution des résultats et travaux complémentaires en ateliers.
- La constitution d'un répertoire des référents CCL chez les bailleurs (incluant ceux n'ayant pas répondu à l'enquête).
- Des exploitations régionales des résultats de l'enquête dans le cadre de certains Conseils Régionaux de Concertation
- L'organisation par l'USH d'un colloque au niveau national sur les modalités de collaboration entre bailleurs et locataires fin 2014.