

Plan de concertation locative, outil de formalisation d'une politique de concertation structurée et volontaire



OPH du Val de Marne, Valophis gère en 2014 40 000 logements sociaux.

Contact :

Jean-Paul PAISANT

Jean-paul.paisant@groupevalophis.fr

Tel : 01 43 97 74 20

1. CONTEXTE D'ÉMERGENCE DU PROJET PARTICIPATIF

Les associations de locataires sont plus nombreuses chez Valophis que dans d'autres organismes Hlm. Leur association au fonctionnement de l'organisme a été une préoccupation constante. Valophis a saisi l'opportunité de la création des CCL au début des années 2000, puis du renouvellement de son 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 Plan 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 :

- Mieux caractériser le type de partenariat et le rôle des associations dans les différents lieux de concertation
- Associer de manière plus approfondie l'ensemble des salariés concernés à la concertation 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.

2. LE PILOTAGE ET LA COORDINATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Le pilotage et la coordination est assuré par Le Pôle du développement social urbain. La direction générale mandate ce service en ce sens.

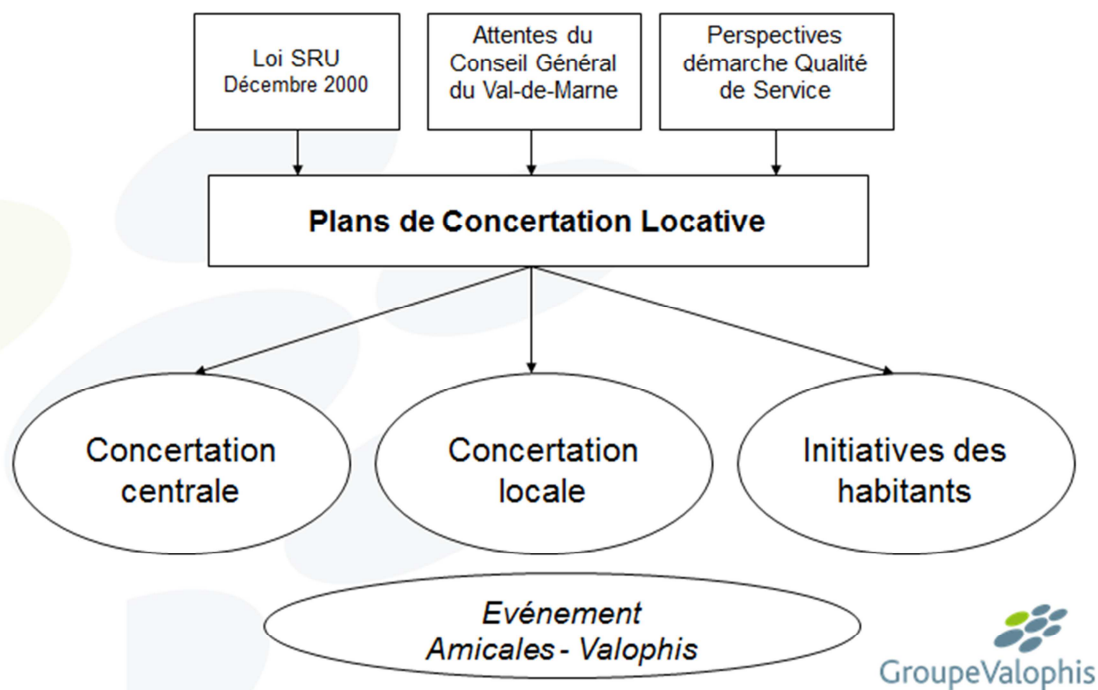
De nombreux autres services de l'organisme sont ensuite à la manœuvre pour la déclinaison effective de la politique de concertation définie.

Les associations sont de réelles parties prenantes de la démarche,

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

La
concertation
locative

Le dispositif général de concertation

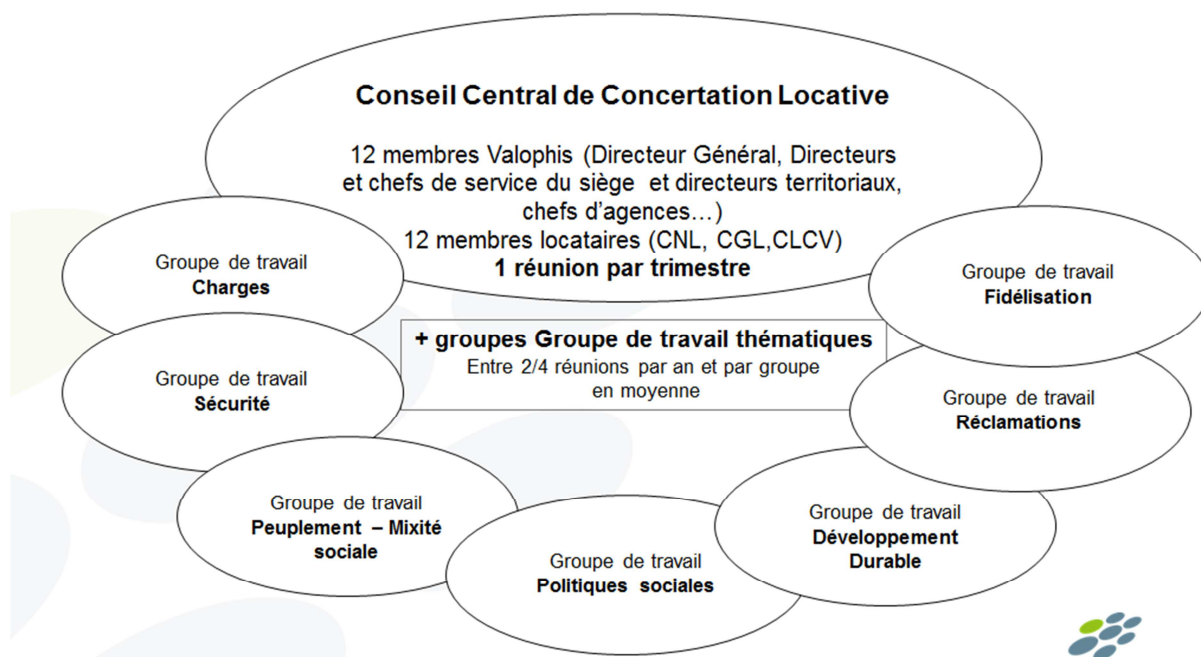


Il existe un **Conseil central de concertation locative -CCCL-** (24 membres : 12 représentants des locataires et 12 membres de Valophis) :

- Instance de consultation, de débat et de propositions sur tous les thèmes susceptibles de concerner la vie des locataires
- Habilité à négocier des accords collectifs à l'échelle du patrimoine
- Responsable du suivi du PCL

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

- Charges
- Sécurité
- Traitement des réclamations
- Traitement des mutations, de la sur-occupation et de la sous-occupation
- Développement Durable
- Politiques sociales
- Fidélisation des locataires



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 :
 - o Bilan des travaux et interventions de l'année écoulée
 - o Perspectives en matière de travaux pour l'année à venir
 - o Informations sur les sujets de concertation centrale
 - o Services : contrats d'entretien, nettoyage, petites réclamations
 - o 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. Il est prévu de mettre à disposition un compte-rendu type, composé de cases à cocher afin de relater les visites des résidences. Ils reprennent pour une part la logique des diagnostics en marchant.

Des réunions associant 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.

Le PCL 2014 – 2018 prévoit par ailleurs la création d'une instance en charge de traiter les « **cas extrêmes** » (dénomination provisoire), lorsqu'une réaction rapide nécessite des arbitrages impliquant dans leur mise en œuvre les différents niveaux de l'organisme.

- **Les canaux et les outils de communication / mobilisation**

Des compte-rendu sont écrits et transmis. Une information est faite dans le journal des locataires.

Valophis et les locataires ont cependant identifié un défaut du dispositif à ce niveau et tentent de le corriger dans le cadre du nouveau PCL. L'information passe en effet insuffisamment en direction des associations locales, des locataires et de certains salariés pourtant impactés par les décisions et projets des différents rouages de concertation prévus par le PCL.

De manière globale, le nouveau PCL reconsidèrera la question de l'articulation entre les décisions du « niveau central » et leur traduction au niveau local.

- **Le financement et ingénierie financière**

En 2013, la dotation du PCL a été portée à 3 euros par logement (soit un total de 88 221 euros). La dotation sera réévaluée sur la base de l'augmentation des loyers.

Cette dotation comprend :

- L'indemnisation des membres du CCCL et des groupes thématiques pour leur participation aux réunions
- Le financement du Fonds d'initiatives locales qui a pour vocation de financer des initiatives locales relatives à la qualité du cadre de vie, l'ambiance et la qualité de vie entre les locataires, la solidarité et les dynamiques collectives
- La participation financière forfaitaire au fonctionnement des associations représentatives présentes dans le patrimoine, affiliées à l'une des cinq associations nationales ou ayant obtenu 10% des suffrages aux dernières élections de locataires au CA
- Un budget propre au CCCL pour financer si besoin une étude ou un projet

L'équipe du Pôle DSU comprend par ailleurs 7 salariés, dont une part des activités est consacrée à la concertation.

Ces collaborateurs sont des professionnels de la concertation. Ils sont actifs dans les relations avec les associations mais ils ont aussi comme mission d'outiller les équipes de Valophis en charge de la concertation.

L'enjeu de la mise en œuvre du prochain PCL sera d'accompagner les équipes et les associations sur la méthode de la concertation, au-delà de la volonté politique que traduit la stratégie définie par Valophis en matière de concertation.

4. LES RÉSULTATS, EFFETS ET IMPACTS DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

- **Les actions concrètes menées dans le cadre du PCL**

Voici les thèmes débattus et travaillés en 2013 dans le **CCCL**

- L'actualisation du Plan de Concertation Locative,
- Le remplacement des compteurs d'eau et incidences pour les locataires.
- Les résultats de la réorganisation de la proximité.
- La présentation du bilan 2013 et des perspectives des travaux des groupes CCCL.

- La TNT : nature des travaux, facturation des abonnements et des travaux.
- Point sur les orientations relatives à la pose de Détecteurs Avertisseur Autonome de Fumée (DAAF).
- Extranet Locataires.
- Prime d'assurance pour les locataires non assurés.
- La commission d'attribution : organisation, remise en état des logements, date de prêt à louer, règles de cumul des loyers en cas de mutation, suite de CAL.

Voici des exemples d'actions concrètes issues des **sept groupes thématiques** en 2013 :

- Adaptation du dispositif « bonus fidélité ». Ce dernier permet de financer à 50% certains travaux locatifs des locataires présents dans leur logement depuis plus de 15 ans, à la satisfaction des locataires qui en ont bénéficié.
 - Expérimentation des actions innovantes en matière de prévention de la précarité énergétique,
 - Association des représentants des locataires à la production d'une campagne d'information et de sensibilisation sur les incivilités
 - Actions correctrices et de communication en direction des locataires sur le déroulement des changements de compteurs d'eau
- **La concertation Locale** s'organise à l'échelle des résidences en fonction des besoins du site :
 - Réunions de locataires à l'échelle de la résidence d'un groupe (réhabilitation ou résidentialisation)
 - Réunions régulières entre les représentants des amicales et le personnel de l'agence.
 - Diagnostic en marchant
 - Organisation conjointe de manifestations susceptibles de dynamiser la vie sociale
 - Elaboration de Chartes de Voisinage

Sur les **sites à enjeux urbains Lourds** (démolition, requalification) des démarches spécifiques sont mises en œuvre en coopération avec les villes.

Pour soutenir les initiatives locales le Plan de Concertation locative est doté d'un **Fonds d'Initiatives Locales** (1€/logement soit 30421 € en 2013). Ce Fonds a été géré par une Commission composée des administrateurs locataires et deux directeurs adjoints territoriaux. Il a soutenu en 2013, 49 projets (contre 42 en 2012), dont des manifestations culturelles, artistiques, des sorties, animations de sensibilisation aux éco gestes, qui ont contribué à développer le lien social au sein de nombreuses résidences.

• Les effets de la méthode sur l'organisme

Les thèmes traités dans le cadre des différentes instances de concertation de Valophis ont des impacts sur certaines décisions de gestion, comme le montrent les exemples indiqués ci-dessus. Il semble acquis que sans la participation active des représentants de locataires dans ces instances, les décisions ou priorités de Valophis n'auraient pas été les mêmes. Pour autant, la part de décision dévolue aux représentants de locataires est affichée, limitée et comprise par tous.

Si les sept groupes de travail thématiques n'ont pas tous le même dynamisme, la nature des thèmes traités impacte le quotidien de nombreux locataires.

Le positionnement du Pôle développement social urbain en accompagnement des équipes de proximité fait évoluer progressivement la culture de ces dernières vers une culture clients différente, plus respectueuse des locataires en matière de qualité de service.

Le dispositif collaboratif de l'élaboration du PCL et de ses renouvellements (une quarantaine d'amicales rencontrées individuellement pour recueillir la diversité des points de vue sur la concertation locale à l'occasion du renouvellement en cours) fait aussi évoluer la culture des salariés et des associations en matière de concertation. Certaines d'entre elles ont nettement avancé vers un positionnement plus partenarial, même si leur positionnement revendicatif demeure.

Il a aussi permis une meilleure connaissance mutuelle. Une cartographie des associations a été réalisée permettant de fixer avec les représentants de locataires les enjeux et les objectifs de travail pour le prochain PCL. Cette méthode fait également bouger les modalités de la concertation elle-même. Elle a en effet permis de clarifier, y compris d'un point de vue sémantique, la nature de la relation et de la participation attendue dans la concertation.

Une tendance, par habitude « historique » des associations à solliciter directement les dirigeants de l'organisme sans s'adresser aux échelons en charge du traitement des questions perturbe la communication. De nouvelles modalités de fonctionnement sont sans doute à trouver. De son côté, la proximité doit aussi prendre de nouvelles habitudes dans sa relation avec les représentants des locataires. A ce titre, les représentants du bailleur et des locataires rencontrés font le constat de pratiques différentes des agences dans leurs relations avec les associations. La phase qui s'ouvre devra travailler sur une uniformisation des pratiques.

Les deux parties s'entendent sur la nécessité de définir des règles dans la manière de communiquer ensemble, gage d'une confiance mutuelle. Des dérives sur le ton des échanges, favorisées par l'utilisation des mails pour échanger ont en effet été constatées.

Les modalités de réponse des salariés aux sollicitations des locataires ou de leurs représentants feront également partie des thèmes abordés.

5. LA CAPITALISATION ET LA VALORISATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

• Les modalités de reporting de la démarche

Malgré quelques rouages bien définis et suivis d'articulation et de porter à connaissance (Le Conseil d'administration est tenu informé régulièrement des travaux sur la concertation au sein de l'OPH), ces aspects sont sans doute encore à approfondir.

La capitalisation et la valorisation de la démarche gagneraient à être diffusées de manière plus large.

• La 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.*