

Locataires, bailleurs

Perspectives communes autour des conseils de concertation locative

Une grande enquête¹ conduite en février 2014 auprès des bailleurs et des associations de locataires représentées dans les CCL sur la base d'un questionnaire commun transmis aux associations et aux bailleurs.

Coproduit par les associations et les bailleurs, ce questionnaire commun a permis une analyse miroir entre les réponses des bailleurs et celles des associations. L'enquête a été conduite en février 2014. 202 associations et 310 bailleurs y ont répondu individuellement et indépendamment. Ceci représente 393 CCL, et 70% du parc locatif social national.

Le contexte

La loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain de 2000 a été un moment fort de la concertation locative, avec notamment la mise en place des Plans de conseils de concertation locative instaurant un ou plusieurs conseils de concertation locative (CCL) avec les organismes et définissant les modalités de concertation.

En 2005, puis 2009, l'USH a réalisé des premiers bilans de ces plans et conseils de concertation locative par des enquêtes conduites auprès des bailleurs sociaux. En 2014, changement de méthode : **c'est une démarche innovante, collaborative et commune** à l'USH, aux fédérations qui la composent et aux associations représentant les locataires qui est menée pour faire le bilan de la concertation locative et co-construire ses perspectives.

En effet, dans la continuité des collaborations engagées avec les associations de locataires à travers différents dispositifs (HQS participatif, Particip'Actives, Institut Hlm de la RSE, ...), l'USH, les fédérations et les associations de locataires ont réalisé un bilan global de la concertation locative au travers d'ateliers de réflexion prospective ont réuni des représentants de bailleurs et d'associations en septembre 2014 afin d'enrichir qualitativement le travail d'enquête.

Une amélioration du fonctionnement des CCL mutuellement perçue

Depuis le dernier bilan réalisé par l'USH en 2009, plusieurs évolutions notables :

- ♦ Une nette amélioration des relations associations- bailleurs, qui se traduit notamment par une plus grande écoute mutuelle, une meilleure connaissance mutuelle, un dialogue et des échanges plus simples entre les bailleurs et les associations de locataires.
- ♦ Le développement de nouvelles modalités de travail plus opérationnelles, qui s'ajustent progressivement aux problématiques de terrain (visites de terrain, groupes de travail thématiques, mise en place de CCL local...)
- ♦ La concrétisation des travaux des CCL par la formulation d'avis, de recommandations, de documents de référence mais également d'accords au profit de la qualité de traitement des problématiques des locataires sur de nombreux sujets (charges, gardiennage, entretien courant, gestion des encombrants, animation des résidences...).



Locataires, bailleurs

Perspectives communes autour des conseils de concertation locative

Les bases à consolider

Le bon fonctionnement des CCL repose encore beaucoup sur la bonne volonté des individus. C'est de leur ancrage dans les fonctionnements et dans la politique de l'organisme que dépendra la pérennité de ce bon fonctionnement.

Les moyens humains, matériels et financiers mis à disposition des associations de locataires demeurent une nécessité pour un dialogue équilibré.

La qualification et la formation des acteurs à la concertation et à la négociation restent à approfondir.

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

La culture de la concertation comme composante du projet stratégique de l'organisme est sans doute à mieux partager dans le secteur.

Une meilleure connexion des différents niveaux de concertation, à savoir les différents CCL et les autres instances ou objets de concertation pour une amélioration de la circulation de l'information et une cohérence plus grande de l'action.

Quels axes de travail pour conforter les CCL et renforcer leur opérationnalité ?

- ♦ **Faire fonctionner des conseils de concertation aux niveaux adaptés aux questions qui y sont traitées et les doter des pouvoirs d'action et de décision idoines.** 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.
- ♦ **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.
- ♦ **Clarifier les objectifs du CCL, rappeler les règles, les rôles et définir 3 à 4 sujets par an**, permettant à chacun d'avoir un plan de travail opérationnel et partagé. Ceci permet également de clarifier les projets sur lesquels les associations peuvent intervenir
- ♦ **Renforcer la communication autour des CCL**, notamment de l'ensemble des locataires et des collaborateurs des organismes de logement social pour leur apporter une connaissance du rôle du CCL mais surtout des travaux engagés, des conclusions, des réflexions...

L'année 2015 sera l'occasion pour les associations de locataires et le mouvement Hlm de renforcer la dynamique des CCL : un document de référence commun sera réalisé avec des exemples de bonnes pratiques et de projets communs, des recommandations, la définition d'un socle de valeurs et d'engagements possibles et des repères méthodologiques.