

DELIBERATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 19 OCTOBRE 2017

DIRECTION GESTION LOCATIVE ET SOCIALE

OBJET : Avenant au Plan de Concertation Locative concernant les modalités de concertation locative

-----

EXPOSE :

Lors de sa séance du 28 avril 2017, le Conseil d'Administration a validé le nouveau Plan de Concertation Locative (PCL), suite à des temps de concertation avec les membres qui ont contribué à l'élaboration de ce plan, et dont la loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 venait préciser notamment les modalités de participation financière aux associations représentatives de locataires.

Conformément aux dispositions prévues dans la Convention d'Utilité Sociale 2018-2023, les modalités de concertation locative doivent être intégrées au cahier des charges de gestion sociale.

Lors de l'élaboration du Plan de Concertation Locative, il avait été convenu que les modalités de concertation locative seraient définies dans le cadre du Conseil de Concertation Locative et qu'elles feraient l'objet d'une annexe au Plan de Concertation Locative.

Le document joint a pour objectif de définir le cadre des relations entre Orne Habitat et ses locataires et/ou les représentants de locataires.

Il a été validé à l'unanimité dans le cadre du Conseil de Concertation Locative du 6 juillet 2017, et il convient donc de l'annexer au Plan de Concertation Locative.

DECISION :

Le Conseil d'Administration, à l'unanimité, valide le document expliquant les modalités de concertation locative dans le cadre des relations entre Orne Habitat et ses locataires et/ou les représentants de locataires, en tant qu'annexe au Plan de Concertation Locative.



LE PRESIDENT DE L'OFFICE PUBLIC  
DE L'HABITAT DE L'ORNE

  
Guy MONHEE

# Organisation des relations avec les représentants de locataires et/ou les locataires d'Orne Habitat

Ce document a pour objectif de définir le cadre des relations entre Orne Habitat et ses locataires et/ou les représentants de locataires.

Il a fait l'objet d'une concertation locative telle que prévue dans le Plan de Concertation Locative adopté par le Conseil d'Administration le 28 avril 2017 dans le cadre du Conseil de Concertation Locative qui en a validé le contenu, à l'unanimité, le 6 juillet 2017.

Il sera annexé :

→ au PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE et

→ à la Convention d'Utilité Sociale 2018 – 2023 (chapitre sur LES MODALITES DE CONCERTATION LOCATIVE)

## Préambule : les différents niveaux d'association

### Être clair sur le rôle de chacun

Il est primordial dans les temps d'échanges mis en place de définir clairement le rôle de chacun ; pour éviter le sentiment de déception et/ou de manipulation, les participants doivent comprendre ce qui est de leur ressort et ce qui ne l'est pas à savoir la décision.

**L'échelle de la participation contient plusieurs niveaux**, selon lesquels les locataires peuvent toujours s'exprimer à des degrés divers, et selon lesquels leur parole est plus ou moins prise en compte.

Les différents niveaux de participation :

Les locataires, au travers de leurs représentants **participent aux décisions, puisqu'ils** ont voix délibérative dans les instances que sont le Conseil d'administration et les commissions d'attribution des logements.

**La co-production** est le niveau de participation à travers lequel les locataires vont participer activement à un projet qui concerne leur résidence\*, en y étant associés dès le départ. Les habitants sont pleinement intégrés à la réflexion, à la conception et à la mise en forme du projet. La co-production peut également se réaliser dans le cadre du CCL lorsque le projet concerne l'ensemble des locataires (exemple : refonte de l'avis d'échéance, action de fidélisation). **Là encore, il ne peut s'agir de co-décision, puisque la décision finale reste toujours du ressort du Conseil d'Administration.**

**La concertation** est le premier niveau de participation active des locataires ou de leurs représentants notamment pour ces derniers dans le cadre du conseil de concertation locative pour des projets concernant l'ensemble du patrimoine : échanges sur des alternatives, sur la problématique, construction de scénarii, élaboration collective des propositions (attention : la juxtaposition d'avis individuels ne fait pas un avis collectif !). Le locataire donne un avis qui influencera le projet. C'est le cas du vote après réunion publique pour des projets d'amélioration engendrant une augmentation de loyer. **En aucun cas, il ne peut s'agir de co-décision, puisque la décision finale reste toujours du ressort du Conseil d'Administration.**

**La consultation** consiste à récolter l'avis, écouter les locataires concernés par un projet sur des aspects précis, mais sans pour autant que cela influence la conception du projet ; les locataires n'ont pas de pouvoir sur la prise en compte ou non de leurs points de vue.

Enfin, **l'information** est portée à connaissance dans une démarche descendante. Il ne s'agit pas uniquement d'être descriptif mais de veiller à expliciter les enjeux, les différents points de vue, les maillons de la chaîne de décisions.

\* **Résidence** : terme qui désigne le lieu d'habitation des locataires, il peut s'agir d'un ensemble d'immeubles délimité au sein d'un quartier.

## PARTICIPATION AUX DECISIONS

Les locataires sont représentés dans les instances principales d'Orne Habitat :

### ➤ **Le Conseil d'administration**

Gouvernance : **les locataires élisent tous les 4 ans des représentants au Conseil d'administration**. Ils participent donc aux décisions majeures du bailleur au même titre que les autres membres du Conseil d'administration élus ou représentants de leurs institutions.

Le contenu des dossiers et les délais de transmission permettent aux représentants des locataires une appréhension préalable et en toute transparence des questions soumises en séance du Conseil d'administration.

Un représentant siège de même au Bureau formation restreinte du Conseil d'administration dont il reçoit un certain nombre de délégations conformément aux articles R 421-12 et R 421-16 du CCH.

### ➤ **Les Commissions d'Attribution de logements**

**Les locataires sont également représentés au sein des deux commissions d'attribution de logements** mises en place par l'Office, conformément à l'art. R 449-1 du code de la construction et de l'habitation.

Cet article prévoit, en effet, que, parmi les six membres désignés par le conseil d'administration de l'organisme qui ont voix délibérative, l'un d'entre eux a la qualité de représentant des locataires.

## CO-PRODUCTION

### Association des locataires sur des projets visant à améliorer leur cadre de vie

Les locataires peuvent participer à des engagements de qualité de service concernant leur quotidien. Il s'agit le plus souvent de projets concourant à l'amélioration de la qualité de vie de leur résidence. Exemple : l'enquête triennale de satisfaction se traduit par des plans d'actions auxquels les Directeurs d'agence peuvent associer les locataires.

## CONCERTATION LOCATIVE

La concertation locative s'exerce dans le cadre du Conseil de Concertation Locative (CCL) ou de réunions de locataires. Il est tenu compte de l'avis exprimé sous réserve des contraintes techniques et financières des projets. Il est précisé ici que l'Office privilégie toujours ou systématiquement la concertation avec les locataires concernés lorsque le projet vise leur résidence et le CCL lorsque les projets concernent l'ensemble du patrimoine afin de préserver l'égalité de traitement des locataires.

### ➤ Le conseil de concertation locative

Le conseil de concertation locative, sa composition et son organisation sont prévus par le Plan de Concertation Locative validé par le conseil d'administration de l'Office du 28/04/2017.

A Orne Habitat, le conseil de concertation locative est composé pour moitié de représentants de locataires dont les administrateurs élus.

### Le rôle du CCL en matière de concertation :

Conformément à l'article L.445-1 du CCH modifié par la loi Egalité et Citoyenneté du 28 janvier 2017, le PCL d'Orne Habitat adopté le 28/04/2017 précise que le cadre de la concertation locative de la convention d'utilité sociale se réalise au sein du conseil de concertation locative, lorsque celle-ci concerne l'ensemble des immeubles ou ensembles

immobiliers de l'Office. La concertation porte :

Accusé de réception en préfecture  
061-495176158-20171019-DGLS-3-DE  
Date de télétransmission : 03/11/2017  
Date de réception préfecture : 03/11/2017

- Sur l'état du service rendu aux locataires dans les immeubles ou ensembles immobiliers ;
- Sur le cahier des charges de gestion sociale ;

### ➤ La concertation avec les locataires

Les locataires sont amenés à se prononcer sur les « opérations d'amélioration ayant une incidence sur les loyers et les charges et les opérations de construction démolition ». Les modalités de concertation sont celles prévues à l'article 44 quater de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 2000, modifié par l'article 95 et l'article 96 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 à l'exception des opérations de déconstruction (voir « CONSULTATION »).

Ils peuvent également être appelés à voter dans le cadre des accords collectifs locaux sur des travaux d'amélioration impactant leur loyer et/ou leurs charges (Article 42 de la loi du 26 décembre 1986).

### ➤ Opérations d'amélioration ayant une incidence sur les loyers et les charges

**Organisation propre à Orne Habitat** conformément au nouvel article 44 quater issu de la loi égalité et citoyenneté :

- 1- Réunion avec les locataires menée par les Directeurs d'agence et la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et de l'Exploitation Technique (DMOET) pour le recensement des souhaits des locataires en matière de travaux ;
- 2- Prise en compte des propositions des locataires et arbitrage réalisé par Orne Habitat en fonction des contraintes techniques et financières du projet (priorité donnée aux travaux assurant la sécurité et les économies d'énergie) ;
- 3- Présentation de la proposition d'arrêt de travaux au CCL ;
- 4- Réunion de locataires organisée par la Direction de la Gestion Locative et Sociale (DGLS) et avec participation de la DMOET et des Directeurs d'agence pour présentation de la proposition d'arrêt de travaux + plan de financement + impact sur les loyers et charges.

La collectivité, les conseillers départementaux, la DDT, et les représentants des locataires administrateurs sont conviés à cette réunion.

- 5- DGLS : Courriers individuels envoyés aux locataires suite à la réunion reprenant l'ensemble des éléments et remarques abordés lors de la réunion (en concertation avec la DMOET). Délai de réponse d'un mois laissé aux locataires. Passé ce délai, la DGLS envoie un courrier aux locataires indiquant le résultat de la concertation et si la majorité est favorable à la proposition de programme et son impact sur les loyers ou dans l'hypothèse d'une révision des éléments portés à la connaissance des locataires lors de la réunion de concertation. Le résultat de la concertation sera communiqué aux locataires.

5- DGLS : Courriers individuels envoyés aux locataires suite à la réunion reprenant l'ensemble des éléments et remarques abordés lors de la réunion (en concertation avec la DMOET). Délai de réponse d'un mois laissé aux locataires. Passé ce délai, la DGLS envoie un courrier aux locataires indiquant le résultat de la concertation et si la majorité est favorable à la proposition de programme et son impact sur les loyers ou dans l'hypothèse d'une révision des éléments portés à la connaissance des locataires lors de la réunion de concertation. Le résultat de la concertation sera communiqué aux locataires. 2 mois avant l'application du nouveau loyer, envoi d'un courrier en recommandé avec AR aux locataires pour annoncer le nouveau loyer.

Accusé de réception en préfecture  
061-495176158-20171019-DGLS-3-DE  
Date de télétransmission : 03/11/2017  
Date de réception préfecture : 03/11/2017

### ➤ Opérations de conception-réalisation

En raison de la technicité du dispositif lié à une obligation de performance, ce type d'opération ne peut pas faire l'objet d'adaptation suite à la concertation au risque de remettre en cause la pertinence de la démarche. Toutefois, les locataires ont la possibilité de refuser le projet si la majorité s'y oppose.

**Organisation propre à Orne Habitat** conformément au nouvel article 44 quater issu de la loi égalité et citoyenneté :

1- Présentation de la proposition d'arrêt de travaux au CCL ;

2- Réunion de locataires organisée par la Direction de la Gestion Locative et Sociale (DGLS) et avec participation de la DMOET et des Directeurs d'agence pour présentation de la proposition d'arrêt de travaux + plan de financement + impact sur les loyers et charges.

La collectivité, les conseillers départementaux, la DDT, et les représentants des locataires administrateurs sont conviés à cette réunion.

3- La DGLS envoie des courriers individualisés aux locataires suite à la réunion reprenant l'ensemble des éléments et remarques abordés lors de la réunion (en concertation avec DMOET). Un délai de réponse d'un mois est laissé aux locataires. Passé ce délai, la DGLS envoie un courrier aux locataires indiquant le résultat de la concertation et si la majorité est favorable à la proposition de programme et son impact sur les loyers ou dans l'hypothèse d'une révision des éléments portés à la connaissance des locataires lors de la réunion de concertation. Le résultat de la concertation sera communiqué aux locataires.

4- 2 mois avant l'application du nouveau loyer, envoi d'un courrier en recommandé avec AR aux locataires pour indiquer nouveau loyer.

### ➤ Réunions concernant la vie d'une résidence

Les réunions pour réhabilitation ou intervenant dans le cadre des projets de démolition ne sont pas concernées puisqu'elles font l'objet de procédures spécifiques.

Les réunions concernant la vie d'une résidence sont à distinguer du traitement des réclamations individuelles qui sont tracées et traitées selon la procédure de traitement des réclamations (technique, de voisinage, autre).

Objectifs

Cette démarche vise à maintenir le lien avec les locataires en place par l'écoute, notamment les seniors, afin de leur garantir un cadre de vie par leur responsabilisation. Pour Orne Habitat, au-delà de  
Accusé de réception en préfecture  
061-495176158 sur 1105 0401 de la  
Date de télétransmission : 03/11/2017  
Date de réception en préfecture : 03/11/2017

l'instauration d'un dialogue, il s'agit d'assurer la pérennité des résultats des actions entreprises dans le cadre de l'amélioration de la qualité du service rendu.

La prise en compte des propositions des résidents se fait sous réserve des contraintes techniques et financières et en privilégiant systématiquement l'aspect sécurité.

#### Objet des réunions

- la réunion répond le plus souvent à des problèmes de troubles de voisinage et/ou de sécurité,
- elle peut être à l'initiative de l'Office mais aussi demandée par les locataires ou leurs représentants.

#### **Organisation propre à Orne Habitat :**

##### 1- Organisation de la réunion

L'organisation des réunions, quel qu'en soit l'objet est de la responsabilité du Directeur d'agence.

L'heure et le lieu choisis devront être les plus propices à une bonne participation des locataires.

Les participants pour l'Office seront : le Directeur d'agence qui sollicitera, éventuellement, la présence des services et/ou des partenaires (élus, services de police, etc.) concernés par les questions soulevées.

Un courrier sera adressé aux locataires ; il devra mentionner l'ordre du jour de la réunion.

##### 2- Suivi de la réunion

###### ➤ Compte rendu de la réunion

Il sera rédigé par le directeur d'agence et sera transmis à chaque participant mais également aux locataires absents pour les tenir informés de ce qui aura été convenu (format « courrier/compte-rendu »). Il mentionnera le planning des engagements réciproques.

###### ➤ Evaluation des actions

Un bilan des actions conduites sera adressé aux résidents dans le délai convenu au cours de la réunion.

##### 3- Information du CCL

Le Conseil de Concertation Locative sera tenu informé des réunions qui auront eu lieu et de leur suite (communication du « courrier compte-rendu »).

#### **➤ Accords collectifs locaux**

Les accords collectifs sont prévus par loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 (article 42). Ils peuvent concerner des travaux visant à améliorer le quotidien des locataires tel que la rénovation des parties communes, la hausse de la température intérieure des logements

Accusé de réception en préfecture  
061-495176158-20171019-DGLS-3-DE  
Date de télétransmission : 03/11/2017  
Date de réception préfecture : 03/11/2017

### Organisation propre à Orne Habitat :

Sur sollicitation de locataire(s) les Directeurs d'agence demandent à la DGLS de réaliser :

- Le lancement de la consultation auprès des locataires,
- Le bilan de cette consultation,
- La mise en place de l'accord collectif s'il obtient l'avis favorable de la majorité des locataires conformément à la réglementation (article 42 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986),
- L'information des locataires du résultat de la consultation.

## CONSULTATION

### ➤ Le conseil de concertation locative

Conformément à l'article 44 ter de la loi SRU modifié par la loi Egalité et Citoyenneté, le conseil de concertation locative est **consulté** pour avis :

- sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou des ensembles immobiliers appartenant à l'Office,
- sur les mesures touchant aux conditions et au cadre de vie des habitants (entretien, maintenance, niveau de charges, sécurité...),
- et sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition dans les conditions prévues à l'article 44 quater de la loi SRU modifié par la loi Egalité et Citoyenneté.

*Information du CCL par une présentation annuelle du bilan de la concertation des locataires sur les opérations d'amélioration ayant une incidence sur les loyers et les charges et les opérations de construction démolition.*

L'avis du conseil de concertation locative est aussi sollicité sur les engagements de la convention d'utilité sociale de l'organisme en matière de politique sociale et environnementale concernant l'ensemble des immeubles ou ensembles immobiliers et ayant un impact sur la vie des locataires, conformément à la loi Egalité et Citoyenneté du 28 janvier 2017.

## ➤ Opérations de démolition

### Organisation propre à Orne Habitat :

1- Consultation du conseil de concertation sur les modalités et l'accompagnement des ménages à reloger : une délibération de principe a été validée par le bureau du 26 février 2015, délibération ayant reçu un avis favorable à l'unanimité des membres du conseil de concertation locative le 24 février 2015.

2- Une réunion d'information auprès des locataires concernés est organisée par les Directeurs d'agence pour indiquer les modalités d'accompagnement et de prise en charge des relogements.

Les relogements liés à une restructuration lourde et/ou réhabilitation d'une cage d'escalier sont traités dans le cadre de la CONCERTATION propre aux travaux de réhabilitation.

## INFORMATION

L'information peut être collective lorsqu'elle concerne une résidence, c'est le cas pour des travaux, ou individuelle lorsqu'il s'agit par exemple d'informer le locataire sur ses droits et obligations à son entrée dans les lieux ou sur le fonctionnement des équipements de son logement.

Les supports d'informations sont multiples :

- Le journal du locataire « ORNE HABITAT ET VOUS »,
- Le site internet [www.orne-habitat.com](http://www.orne-habitat.com),
- L'affichage dans les halls,
- Les avis d'échéance,
- La mise à disposition de documents afférents à la location via le compte locataire (extranet),
- Le courrier.

- **Réunion en vue de la réalisation de travaux de maintenance** ou de sécurisation ayant une incidence sur le quotidien des locataires mais sans conséquence sur les loyers :

- il est rappelé que ces travaux font l'objet d'une présentation au Conseil de Concertation Locative (programme pluriannuel d'entretien).

- La réunion avec les locataires a surtout pour but de les informer de leur mise en œuvre (information sur le planning de réalisation, incidence sur la vie quotidienne, etc.).
- Ces réunions sont à l'initiative de l'Office.

## RELATIONS LOCATIVES SPECIFIQUES

### ➤ Le rôle de contrôle des locataires

**Les locataires ont un rôle de contrôle en matière de charges locatives.** La loi du 6 juillet 1989 dans son article 23, précise que « durant 6 mois à compter de l'envoi de ce décompte (avis de régularisation), les pièces justificatives sont tenues, dans des conditions normales, à la disposition des locataires ».

### Organisation propre à Orne Habitat :

Sur demande écrite adressée à la Direction de la Gestion Locative et Sociale, un rendez-vous est organisé par la DGLS, qui coordonne le recueil des éléments avec les directions concernées.

La consultation des justificatifs de dépenses de charges récupérables se fait au siège de l'Office uniquement.

### ➤ Les litiges

**Le traitement des réclamations** (écrites ou téléphoniques) fait l'objet de procédures actuellement en cours de révision dans le cadre de l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires.

D'ores et déjà, il faut retenir qu'en cas de non-respect de la procédure de traitement et/ou de litige avec le locataire, le locataire ou un représentant de locataire pourra saisir :

Echelon 1. Le Directeur d'agence,

Echelon 2. La Direction Qualité Sécurité et Environnement en lien avec la Direction Générale,

Echelon 3. La médiation avec la saisine selon la nature du litige :

- de la commission de Conciliation Départementale par le locataire,
- du Médiateur à la consommation par l'intermédiaire du Directeur de la Qualité

Sécurité et Environnement.

Les deux modalités de recours sont gratuites pour le locataire.