

Plan de Concertation Locative

Négocié entre

L'Office Public de l'Habitat de la Vendée,

Les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine de l'Office affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, du Conseil National de l'Habitat, ou au Conseil National de la Consommation

Les associations de locataire ayant obtenu 10% des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentants des locataires.

Introduction

Historique

Le plan de concertation locative s'inscrit dans le cadre des dispositions de l'article 44bis de la Loi 86-1290 du 23 décembre 1986 introduit par l'article 193 de la Loi SRU et plus récemment de la loi égalité et citoyenneté n°2017-86 du 27 janvier 2017.

Les bailleurs sociaux sont tenus de l'élaborer avec les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine de Vendée Habitat et les représentants des locataires élus lors des précédentes élections, à savoir au 3 décembre 2018. Le patrimoine de Vendée Habitat s'entend par les ensembles immeubles de logements familiaux (hors logements en gestion et foyer).

Le plan de concertation locative a pour objet de prolonger les actions déjà conduites par l'Office Public Départemental des HLM de la Vendée et dont les principales étapes sont rappelées ci-dessous :

=> Depuis une trentaine d'années, la concertation entre les locataires et l'Office est organisée lors de projets de réhabilitation entraînant des augmentations de loyers.

=> Elle s'est renforcée en 1995 avec la signature des premiers accords collectifs, conformément à la Loi du 6 juillet 1989 modifiée par la Loi du 21 juillet 1994.

Ces accords ont principalement porté sur les procédures liées au départ du locataire et institué un décompte établi sur la base d'un état des lieux chiffrés. Cette démarche globale a permis de réduire considérablement les litiges liés à cette dernière étape du parcours locatif.

=> La concertation à l'Office s'est complétée en septembre 2000, avec la mise en place d'un comité de concertation composé des trois représentants élus au Conseil d'Administration et de trois suppléants.

L'Office disposait d'un certain nombre de dispositifs, et la mise en œuvre du Plan de Concertation Locative signé le 14 septembre 2001 a principalement consisté en une formalisation des procédures en place. La démarche suivie pour son élaboration s'est déroulée selon les étapes suivantes :

- ▶ Recensement des dispositifs existants ;
- ▶ Recensement des associations et groupes de locataires remplissant les conditions définies par l'article 44 modifié de la Loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 ;
- ▶ Préparation d'un projet de plan soumis aux partenaires visés à l'article 44 bis de la Loi 86-1290 du 23 décembre 1986 introduit par l'article 193 de la Loi SRU.

Après trois années de fonctionnement, les acteurs du Plan ont souhaité procéder à des modifications dans l'objectif d'optimiser ce dispositif. Les évolutions, approuvées par le Conseil d'Administration de l'Office, concernent d'une part le fonctionnement de l'instance, en particulier les règles de remplacement et d'autre part les moyens financiers alloués au Conseil de Concertation Locative.

Enfin, la dernière révision du plan s'est effectuée en 2007 et 2017, et suite aux élections des représentants des locataires du 3 décembre 2018 et aux nouvelles dispositions de la loi égalité et citoyenneté, il convient de le réviser afin d'intégrer les associations nouvelles présentes sur le patrimoine de l'Office et les évolutions des moyens financiers alloués et approuvés par le Conseil d'Administration de l'Office.

⇒ **L'objectif de l'ensemble des acteurs du Plan de Concertation Locative travaille conjointement et dans l'objectif de servir au mieux les intérêts des locataires.**

Les dispositifs de concertation

La Loi SRU introduite par son article 193 a modifié la loi de 1986, relative à la concertation avec les locataires. Cette concertation est menée depuis dans le cadre d'un plan de concertation locative couvrant l'ensemble du patrimoine et validé par le conseil d'Administration.

VENDEE HABITAT dispose déjà d'un certain nombre de dispositifs en la matière qui répondent aux deux principes liés à la qualité de service et à la gestion, initiés dans les projets d'établissement successifs et notamment dans le projet Magellan lancé en septembre 2004. Ils sont les suivants :

Les accords collectifs

Les premiers accords collectifs, portant sur le départ du locataire, ont été signés en octobre 1996. Des avenants correctifs et un certain nombre de compléments ont par la suite été négociés en 1999. Afin de constituer un recueil évolutif cohérent et d'améliorer la lisibilité générale, l'ensemble de ces dispositions ont été intégrées à un document unique signé le 25 avril 2002 et comportant cinq titres :

- ▶ Les charges salariales
- ▶ Matériel et produits d'entretien
- ▶ Contrats et marchés
- ▶ Energie
- ▶ Traitement du départ du locataire.

L'évolution constante des accords collectifs est assurée par une concertation régulière entre les services de l'Office et les administrateurs élus des locataires. La dernière révision est intervenue le 15 décembre 2015. Cette concertation s'établit dans le cadre des missions du CCL.

La concertation relative aux travaux de rénovation du patrimoine

La procédure de rénovation du patrimoine comprend un important volet relatif à la concertation qui consiste à informer les locataires concernés, en particulier sur les points suivants : le calendrier de l'opération, l'incidence des travaux sur les loyers, la liste des travaux.

Ce dispositif peut prévoir également la désignation de locataires référents, le cas échéant, afin de visualiser la réalisation de certains travaux (ex : réfection de salle de bain).

Enfin, un bilan réalisé au terme de la réhabilitation permet de mesurer la satisfaction relative aux travaux réalisés et d'évaluer le comportement des entreprises sur le terrain (visite de réception des travaux).

Les enquêtes de satisfaction

L'office réalise régulièrement des enquêtes visant à évaluer la satisfaction générale des locataires en ce qui concerne le logement et son environnement. Cette enquête est obligatoire et réalisée tous les deux ans.

Une information est réalisée en Conseil de Concertation Locative sur :

- La trame du questionnaire (tronc commun retenu en accord avec l'USH et questions personnalisées) qui fera l'objet de l'enquête ;
- La restitution des résultats de l'enquête de satisfaction.

Les réunions du Conseil de Concertation Locative (CCL)

Instituées en juin 2000 sur l'initiative de l'Office, les réunions du conseil de concertation locative regroupent depuis les administrateurs élus par les locataires. Des membres suppléants en CCL peuvent participer. Il n'existe qu'un seul Conseil de Concertation Locatif sur l'ensemble du patrimoine de l'Office.

S'agissant de la règle de sa composition, elle a évolué au fil des années et plus récemment le CCL était composé des quatre membres administrateurs représentant des locataires (délibération du CA du 9 juin 2017).

Le conseil de concertation locative

Principes

Afin d'assurer un examen efficace et réactif des dossiers soumis au Conseil de Concertation, il est proposé de limiter le nombre de membres représentant les associations de locataires à :

- quatre membres titulaires représentant les associations : il s'agit des quatre administrateurs élus par les locataires dans le cas présent.

Il est proposé 4 membres suppléants pour siéger au sein du CCL. **Le suppléant ne siègera qu'en cas d'absence / empêchement du titulaire.** La règle du choix de ce suppléant est définie par les conditions réunies d'être locataire Vendée Habitat et inscrit sur la liste des élections des représentants des locataires pour chacune des associations qu'il représente.

Le Conseil de Concertation Locative est une instance consultative. Il est appelé à émettre un avis sur les dossiers examinés dans le cadre des réunions sur initiative de VENDEE HABITAT, des Administrateurs élus ou des représentants des associations de locataires. Ces dossiers sont ensuite, le cas échéant, présentés au Conseil d'Administration de l'organisme pour décision.

Composition

Le conseil de concertation locative couvre l'ensemble du patrimoine de VENDEE HABITAT et est modifié compte tenu des résultats des élections des représentants des locataires au Conseil d'Administration de l'Office, il est composé des membres suivants :

Pour VENDEE HABITAT :

- Le Directeur Général ou son représentant
- Les Directeurs de Services ou/et leurs représentants

Le secrétariat du Conseil de Concertation Locative est assuré par le service du Secrétariat Général.

Pour les représentants des locataires :

- Les représentants de chaque association ou groupement de locataires présent dans le patrimoine de Vendée Habitat et affilié à une organisation siégeant à la C.N.C, C.N.H., et leur suppléant, à compter du 3 décembre 2018, sont les suivantes :
 - ▶ La Confédération Nationale du Logement (CNL)
 - ▶ La Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)
 - ▶ La Confédération Générale du Logement (CGL)

Il y a quatre sièges d'administrateurs pourvus, et chacune des associations a un, voire deux administrateurs élus. Il n'y a pas d'autre association représentée (*) car il n'y a pas eu de liste autre aux dernières élections.

() À tout moment, de nouvelles associations pourront intégrer le Conseil de Concertation Locative dès lors qu'elles répondront aux critères prévus par la Loi Egalité et Citoyenneté.*

A ce jour aucune association « autre » que celles ayant déposée une liste aux précédentes élections ne s'est manifestée pour intégrer le CCL. Si tel était le cas et conformément aux possibilités fixées par la Loi Egalité et Citoyenneté, un siège supplémentaire de membre titulaire serait créé. L'association qui effectuera cette demande devra démontrer qu'elle est affiliée à une organisation nationale et dispose d'adhérents dans le parc de logement de Vendée Habitat. Si ces conditions sont réunies, elle

procédera à la désignation d'un membre « titulaire », à savoir un locataire du parc Vendée Habitat et adhérent à cette association.

Concernant les modalités de désignation des membres suppléants, chaque association est invitée à communiquer à l'Office dans un délai d'un mois maximum suivant la signature du plan de concertation locative :

- Les noms et coordonnées du suppléant de son choix qui participera aux réunions en l'absence de l'un ou l'autre du ou des membres titulaires.

La perte de qualité de locataire ne permet plus de siéger au sein du CCL, l'association devra remplacer le membre suppléant dans les mêmes conditions que décrites initialement.

Le membre suppléant désigné peut démissionner de sa qualité de membre suppléant, qu'il notifie par écrit à l'Office.

Le fonctionnement des réunions

Le nombre annuel de réunion est dépendant des ordres du jour. Un planning prévisionnel sera établi annuellement lors de chaque première réunion annuelle du Conseil de Concertation ou bien lors de la dernière réunion de l'année n-1.

Convocation et ordre du jour :

La transmission et la convocation, comprenant l'ordre du jour pour la réunion suivante, sera transmise par mail ou voie postale dans les 15 jours avant la réunion.

L'ordre du jour peut être proposé au terme d'une précédente réunion, ou sur demande écrite des membres du Conseil de Concertation auprès de la Direction Générale, dans un délai de prévenance raisonnable (minimum 15 jours francs). Les dossiers proposés sont examinés par Vendée Habitat, les administrateurs élus ou leur suppléant.

Comptes-rendus :

Chaque réunion du Conseil de Concertation fait l'objet d'un compte-rendu écrit, diffusé à l'ensemble de ses membres. Les administrateurs élus représentant les associations de locataires assurent le relais de toutes les informations concernant le Conseil auprès de leur association. Aucune information ni compte rendu ne sera transmis auprès des associations en parallèle. Chaque compte-rendu est transmis sous 1 mois suivant la réunion. Il sera transmis par mail auprès des membres du CCL, titulaire et suppléant.

Questions diverses :

Des questions diverses relatives à des différends, des situations ou rapports locatifs entre l'Office et ses locataires peuvent être posées par les membres du CCL ou par l'intermédiaire de leur association. Les membres titulaires et suppléants s'engagent à ne solliciter l'Office que parce qu'elles ont été mandatées « explicitement » par un locataire. Ces informations feront l'objet d'un traitement confidentiel, que les associations s'engagent à ne pas divulguer et qui pourraient être évoquées en réunion. Chaque compte rendu de séance sera « anonymisé » en conséquence.

Toutes les questions des associations seront adressées par mail ou par courrier à l'intention de la direction générale (mail : secretariatdedirection@vendeehabitat.fr). Les modalités liées aux réponses seront traitées dans le cadre d'un conseil de concertation locative spécifique.

Suppléants :

Le suppléant de chaque association participe aux réunions du Conseil de Concertation uniquement en cas d'absence ou d'empêchement de l'un ou l'autre des administrateurs élus. La Direction Générale est informée au préalable de la participation d'un membre suppléant, sauf cas de force majeure.

Chaque suppléant siège au même titre que les membres titulaires dans le cadre des remplacements sera systématiquement destinataire des convocations et comptes rendus des réunions du Conseil de Concertation Locative.

Assistance :

Conformément à la Loi Solidarité et Renouvellement Urbain, les membres peuvent être assistés de toute personne dont la compétence est jugée utile sur les points portés à l'ordre du jour.

La Direction Générale de Vendée Habitat est informée dans les sept jours précédant la réunion de la présence d'un expert. L'Office peut se faire assister d'experts dans les mêmes formes.

Domaines de compétence

Le conseil de concertation locative possède un caractère interactif. Cette dimension originale induit une contribution active des membres du conseil qui réalisent ou participent à l'élaboration de documents d'étude ou de travail. Il est compétent dans les domaines suivants :

- charges locatives récupérables ;
- relations entre Vendée Habitat et ses locataires : avis sur les litiges avant saisine de la commission de conciliation ;
- programmation annuelle des travaux de grosses réparations et de gros entretien (logements, parties communes, locaux résidentiels à usage commun);
- politique des loyers (suppléments de loyers....) ;
- grille de classement des immeubles - qualité de service dans le cadre des thématiques de la Convention d'utilité sociale ;
- rendu des actions de gestion urbaine de proximité;
- communication mise en œuvre dans le cadre du lancement d'un nouveau service ;
- toute autre compétence prévue par la loi et le règlement ;
- avis sur les dispositifs de concertation générale présentés ci-dessus.

Ces travaux peuvent se traduire par la mise en place d'accords collectifs, où ils y seront discutés et validés le cas échéant.

Définition des moyens matériels

Pour les besoins de fonctionnement de la concertation locative Vendée Habitat attribuée aux représentants des locataires des moyens matériels et financiers pour l'exercice de leur fonction dans ce cadre, dans le respect de l'article 44bis de la loi n°186-1290 du 23 décembre 1986.

- Mise à disposition par VH de locaux pour les réunions des Conseils de Concertation Locative : les réunions du CCL se tiennent au siège de Vendée Habitat, aussi les dossiers et comptes rendus des séances sont établis par les moyens de l'Office (envoi postal et mail, préparation des dossiers, comptes rendus...etc) ;

Mise à disposition d'un panneau d'affichage dans chaque bâtiment d'habitation avec libre accès aux associations et groupements de locataires, pour leur communication sur le logement l'habitat et les travaux. La localisation des panneaux est définie par VH en concertation avec les associations, selon les contraintes des halls d'entrées des bâtiments (il sera transmis à chaque association à leur demande, et par écrit mail ou courrier, les clefs ou badges leur permettant d'avoir accès aux halls d'entrées des immeubles)

Usage des moyens à destination des locataires du parc de Vendée habitat :

- Echanges dans le cadre des Conseils de Concertation locative
- Accompagnement téléphonique et physique des locataires dans la résolution de litiges (travaux, suivi énergétique, troubles de voisinages, mutations de logement...)
- Information des locataires sur leurs droits et devoirs vis-à-vis du bailleur
- Contrôle de charges
- Formation des administrateurs représentant de locataires
- Collaboration sur la thématique des contrats d'entretien d'espaces verts, ménager, robinetterie, VMC, chauffage, nouvelles technologies, autres contrats
- Actions dans le cadre de la fête des voisins
- Sensibilisation des locataires à la qualité de l'air et aux économies d'eau
- Responsabilisation des locataires dans l'occupation de leur logement et leur environnement
- Relai auprès des interlocuteurs dans le cadre de la gestion des déchets
- Sensibilisation à la limitation des encombrants
- Réflexion autour de l'accueil des nouveaux locataires
- Améliorer le « Mieux vivre ensemble »
- Participation aux commissions
- Autres sujets

Définition des moyens financiers

Le financement annuel est forfaitisé et versé en 2 fois :

Premier versement de 50% avant fin premier trimestre après réception et présentation du bilan annuel des actions par les associations ;

Deuxième versement après réception du bilan annuel financier et comptable adopté et voté de l'association soit au plus tard en septembre ;

Pour l'allocation 2019, nous convenons que 2018 sera une année blanche au niveau des bilans d'actions.

Elle est répartie sur la base de 15 000 logements

Forfait de 2 euros par logement pour toute la durée du plan de 2019 à 2022

Ce financement est reparti proportionnellement entre chaque association selon les résultats des dernières élections des représentants des locataires soit

- **Liste CLCV : 53.35 %** des voix, permettant à l'association de bénéficier d'un financement de **16 005 euros** ;

- **Liste CNL85 : 32.47 %** des voix, permettant à l'association de bénéficier d'un financement de **9 741 euros** ;

- **Liste CGL : 14,18 %** des voix, permettant à l'association de bénéficier d'un financement de **4 254 euros**.

Ce financement comprend notamment

- Les remboursements des frais de déplacement (indemnité kilométrique) des administrateurs et suppléant du CCL de chaque association pour leur participation aux réunions ad 'hoc. Vendée Habitat continuera de prendre à sa charge (hors financement association) les frais de déplacement et indemnités pour les quatre administrateurs pour les seules réunions obligatoires à savoir :
 - Conseil d'administration et Bureau
 - Commission d'attribution
 - Commission des marchés / d'appels d'offre / jurys / concours et conciliation
 - CCL.

- Le financement des coûts pédagogiques de formation sur des thèmes traités au sein des Conseils de Concertation Locative

- Le remboursement de la part de salaire à l'association, dans le cadre des actions dédiées au bailleur social.

L'intégration du système

Afin d'assurer une intégration pérenne du Conseil de Concertation Locative, il est mis en place des dispositifs d'information des membres du conseil et de bilan de l'activité dans le domaine de la concertation.

Information

Les membres du conseil de concertation locative sont, au titre de leur fonction, destinataires des documents d'organisation générale suivant :

- Organigramme des services
- Découpage des agences
- Rapport annuel d'activité
- Plaquettes d'information sur l'activité et promotion de Vendée Habitat
- Barème des indemnités forfaitaires dues par le locataire
- Information émanant de l'Union Sociale pour l'Habitat et de l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire et intéressant les membres du conseil de concertation.

Bilan

L'activité du conseil de concertation locative fait l'objet d'un bilan annuel intégré au rapport d'activité validé par le Conseil d'administration de l'Office. Ce bilan comprend notamment l'état des dossiers portés à l'ordre du jour des réunions et des avis rendus par les membres du conseil de concertation. Il intégrera dorénavant les actions portées par les associations.

Durée et suivi du plan

Application

Le présent Plan de Concertation Locative est validé par le Conseil d'administration, et sera applicable avec effet rétro actif au 1^{er} janvier 2019. Il est établi jusqu'à l'organisation de nouvelles élections des représentants des locataires.

Avenants et modifications

Les signataires du présent plan pourront soumettre à VENDEE HABITAT toutes suggestions afin d'en améliorer la portée ou le modifier. Toute action ne devra avoir comme objectif que de rechercher l'intérêt général.

Dénonciation

Les signataires du présent plan pourront dénoncer à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, tout ou partie des titres le constituant.

Dans le cas où, soit VENDEE HABITAT, soit les deux tiers des organisations départementales représentatives des locataires dénonceraient tout ou partie du plan dans les formes ci-dessus indiquées, celui-ci serait alors considéré comme caduc. Il continuerait toutefois à produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur du plan destiné à le remplacer ou, à défaut de la conclusion d'un nouveau plan, pendant une durée d'un an.

Quorum

Il n'y a pas de règle de quorum pour les conseils de concertation locative. Néanmoins, il est attendu que les administrateurs ou leur suppléant soient assidus aux réunions des CCL.

Fait à LA ROCHE SUR YON, le 07/06/ 2019

En 9 exemplaires,
Pour L'office Public de l'Habitat de Vendée, dénommé Vendée Habitat

LE PRESIDENT


Monsieur Pierre BERTHOME

LE DIRECTEUR GENERAL

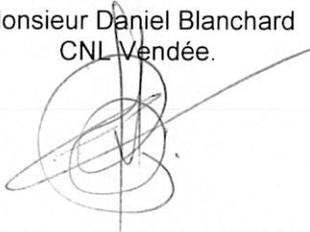

Madame Françoise DOTEAU

Pour les administrateurs élus représentant les locataires :

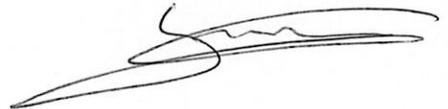
Madame Loraine OBELE
ESSAMBA
CGL.



Monsieur Daniel Blanchard
CNI Vendée.



Monsieur Maurice PRAUD
Consommation Logement
et Cadre de Vie.



Madame Geneviève CANTITEAU
Consommation Logement
et Cadre de Vie.



Pour les associations représentant les locataires :

Confédération Générale du
Logement
Monsieur Carl PELE



Confédération Nationale du
Logement
Madame Annik VERDIE



Consommation Logement
Et Cadre de Vie
Monsieur Jean Claude FAUSTIN

Guy CHABROL
