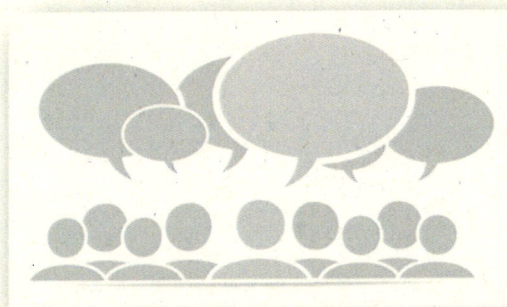




**PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE**  
**2024 - 2026**



<b>PREAMBULE .....</b>	<b>2</b>
<b>Partenaires.....</b>	<b>3</b>
<b>Plan de Concertation Locative (PCL) .....</b>	<b>4</b>
OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION .....	4
DATE DE PRISE D'EFFET ET DUREE.....	4
BILAN ET REVISION DU PCL.....	4
COMMUNICATION.....	5
COMPOSITION .....	6
FREQUENCE DES SEANCES.....	6
CHAMPS DE COMPETENCES .....	7
Consultations locataires - Modalités .....	8
<b>MOYENS MIS A DISPOSITION .....</b>	<b>10</b>
MOYENS MATERIELS.....	10
MOYENS FINANCIERS.....	10
<b>REGLES DEONTOLOGIQUES.....</b>	<b>10</b>
<b>SIGNATURES.....</b>	<b>11</b>

# PREAMBULE

---

La loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, modifiant la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accès à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière, a renforcé la concertation locative dans le logement social.

Conformément aux articles 44 et suivants de la loi du 23 décembre 1986 modifiée, le bailleur est tenu d'élaborer, avec les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine du bailleur affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10% des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentant les locataires, un Plan de Concertation Locative couvrant l'ensemble de son patrimoine.

A Territoire habitat, les signataires au nom des associations de locataires représentent les trois catégories prévues par la loi SRU.

Le présent Plan de Concertation Locative fait suite au précédent, signé le 28 janvier 2021 pour une durée de 3 ans.

Le Plan de Concertation Locative a été négocié entre :

## TERRITOIRE HABITAT

44 bis rue Parant – 90000 Belfort,  
représenté par **Jean-Sébastien PAULUS, Directeur Général**

ET :

Ci-après désignées par « **Les associations de locataires** » présentes dans le patrimoine du bailleur affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation ayant obtenu au moins 10 % des suffrages et membres du Conseil d'Administration :

- **Mme Louissette BONNET,**  
**représentant l'Association Familiale Laïque Solidaire (AFLS)**
  
- **Monsieur Michel FRANCAIS,**  
**représentant la Confédération Syndicale des Familles (CSF)**
  
- **Madame Fabienne FABBRO,**  
**représentant la Confédération Syndicale des Familles (CSF)**
  
- **Monsieur Antoine MANTEGARI,**  
**représentant la Confédération Nationale du Logement (CNL)**

Il a été convenu ce qui suit :

# P LAN DE CONCERTATION LOCATIVE (PCL)

---

## OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION

Le Plan de Concertation Locative (PCL) définit les modalités pratiques de la concertation, applicables à l'ensemble du patrimoine immobilier de Territoire habitat.

Il précise notamment :

- ⇒ Les règles destinées à formaliser les relations locatives locales,
- ⇒ L'organisation du Conseil de Concertation Locative (CCL), dont il établit la composition, les compétences et les modalités de fonctionnement
- ⇒ Les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour soutenir les actions des associations qui participent à la concertation locative.

La concertation se définit par la volonté commune des représentants des associations de locataires et des représentants de Territoire habitat de prendre en compte des sujets transversaux (qualité de service, développement durable, projets...).

## DATE DE PRISE D'EFFET ET DUREE

Le présent PCL prend effet au 15 janvier 2024, date d'approbation par le Conseil de Concertation Locative.

Il est conclu pour une durée de 3 ans à compter de cette date.

Par dérogation à l'alinéa précédent, le PCL pourra prendre fin avant l'expiration de la durée susvisée pour tenir compte de la nouvelle désignation des représentants de locataires au Conseil d'Administration.

## BILAN ET REVISION DU PCL

Le présent PCL fait l'objet d'un bilan annuel établi par le bailleur et présenté en CCL, qui précise les dates et objets des séances du CCL qui se sont tenues.

A cette occasion, des modifications au présent document pourront être apportées. Celles-ci pourront être d'ordre légal ou réglementaire ou concerner des améliorations de fonctionnement. Dans la mesure où elles ne remettent pas en cause les éléments essentiels du PCL, elles seront consignées dans le procès-verbal, contresignées par l'ensemble des partenaires et annexées au présent PCL. Dans tous les cas, les modifications seront décidées d'un commun accord entre le bailleur et les associations de locataires.

A l'échéance du présent PCL, les parties contractantes réalisent un bilan de son exécution pour la période écoulée et envisagent les éventuelles modifications rendues nécessaires à son renouvellement.

## COMMUNICATION

Le bailleur, outre la remise aux signataires, diffuse un exemplaire du PCL aux directeurs et aux responsables d'unités territoriales.

Le PCL est disponible en consultation à l'espace d'accueil du siège de Territoire habitat pour les locataires qui souhaitent le consulter.

Le bailleur met en ligne le PCL sur son site internet dans l'espace réservé aux locataires.

# CONSEILS DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

---

**Le Conseil de Concertation Locative (CCL) est une instance de dialogue, de consultation et de proposition** pour toute question relative à l'ensemble du patrimoine de Territoire habitat et de ses habitants.

Le Conseil d'Administration de Territoire habitat, dans lequel sont présents des représentants de locataires, reste le seul compétent pour prendre des décisions.

## COMPOSITION

Le CCL est composé de **7 membres** dont **trois représentent l'Office** et **quatre représentent les associations de locataires**.

▪ Les **membres représentant l'Office** sont :

- le Directeur Général (ou son représentant),
- Le Président du Conseil d'administration (ou son représentant)
- Le Président de la Commission d'Attribution Logements (ou son représentant)

Si l'ordre du jour le justifie, d'autres collaborateurs de Territoire habitat pourront être amenés à participer aux séances du CCL.

▪ Les **membres représentant les associations de locataires** sont désignés par les associations ou par les locataires à l'occasion des élections des représentants de locataires.

Les membres de droit sont nécessairement titulaires d'un contrat de location d'un local à usage d'habitation dans le patrimoine du bailleur.

## FREQUENCE DES SEANCES

Le CCL se réunit au moins une fois par semestre au siège de Territoire habitat.

Des séances exceptionnelles du CCL peuvent se tenir si le sujet le nécessite, à la demande du bailleur ou d'une association.

Les convocations et l'ordre du jour sont envoyés par courrier et/ou par mail, a minima 15 jours avant la réunion.

Des points complémentaires peuvent être proposés par les représentants des associations de locataires dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la convocation.

Aucun point ne pourra être ajouté passé ce délai.

A l'issue des séances, un compte rendu est établi par le bailleur et diffusé aux membres du CCL avant la séance suivante.

## CHAMPS DE COMPETENCES

Le CCL a pour objectif de favoriser la concertation locative en instaurant un débat sur les sujets intéressant la vie des locataires, les conditions d'habitat et le cadre de vie à l'exception de ce qui relève de la compétence du Conseil d'Administration.

Le CCL est notamment saisi sur les sujets suivants :

<p><b>Qualité de service</b></p>	<p>Information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les actions mises en place dans le cadre des dispositifs qualité,</li> <li>➤ Les actions relatives au traitement de la réclamation</li> <li>➤ les résultats d'enquêtes satisfaction client,</li> <li>➤ le suivi des indicateurs qualité...</li> <li>➤ le bilan « qualité » de l'année N-1</li> </ul>
<p><b>Commission de conciliation</b></p>	<p>Dans le cadre de situations de locataires partis, le client qui conteste la facturation faite à la sortie de son appartement, en cas de désaccord avec le département commercial, peut saisir la commission de conciliation selon les termes définis dans la délibération n° 2020.20 du Conseil d'Administration du 25 mai 2020 (jointe en annexe).</p> <p>En cas de désaccord sur la proposition faite par la commission de conciliation, il reste au client la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.</p> <p>La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : <a href="http://www.mediationconso-ame.com">www.mediationconso-ame.com</a> ;</li> <li>- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS. »</li> </ul>
<p><b>Gestion technique du patrimoine immobilier</b></p>	<p>➤ Information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien et maintenance du patrimoine,</li> <li>- les programmes de gros travaux – gros entretien,</li> </ul> <p>➤ Concertation préalable aux opérations d'amélioration ayant une incidence sur les loyers ou les charges locatives (modalités décrites ci-après)</p> <p>➤ Projets de démolition</p>
<p><b>Volets de la Convention d'Utilité Sociale faisant l'objet d'une concertation avec les locataires</b></p>	<p>➤ Etat du service rendu aux locataires</p>
<p><b>Conditions d'habitat et cadre de vie des habitants</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil et services aux locataires</li> <li>➤ Information sur les actions se rapportant à la tranquillité résidentielle et au bien vivre dans les quartiers,</li> <li>➤ Projets associatifs</li> <li>➤ Bilans d'opérations...</li> <li>➤ Information sur le niveau des charges, la grille de vétusté...</li> </ul>

En outre, le CCL a compétence pour négocier et conclure tout accord collectif relatif aux sujets ci-dessus mentionnés.

Il est précisé que les amicales et groupes constitués de locataires auront pour interlocuteur les responsables d'Unités Territoriales pour tout sujet concernant un ensemble de locataires.

#### **Remarques :**

Le traitement des situations individuelles ne relève pas de la concertation locative menée lors des CCL.

Sont exclues également les problématiques qui relèvent de la compétence exclusive du Conseil d'administration de l'organisme.

\* \* \*

### **CONSULTATIONS LOCATAIRES - MODALITES**

---

Les projets entraînant une incidence sur le loyer ou les charges sont organisés de la manière suivante à Territoire habitat :

#### **Réunion publique**

- ➔ Les services porteurs du projet organisent une réunion publique avec les locataires du patrimoine concerné afin d'exposer le programme de travaux et répondre aux éventuelles questions

#### **Lancement de la consultation**

- ➔ Envoi d'un courrier nominatif, indiquant à chaque locataire concerné l'incidence financière du projet sur son loyer ou sur ses charges. Ce courrier est accompagné d'un coupon-réponse permettant au client de faire connaître sa position et mentionnant la précision suivante : « sauf opposition manifeste de votre part, vous serez considéré(e) comme favorable au projet ».

Le client dispose d'un délai de 1 mois pour faire connaître son avis.

#### **Examen des avis exprimés**

- ➔ Si dans le délai de 1 mois, au moins 50 % du nombre total des logements concernés (1 logement => 1 voix) n'a pas manifesté d'opposition au projet, celui-ci est alors considéré comme accepté.

#### **Validation des résultats par les membres du CCL**

- ➔ Présentation des résultats des consultations locataires en CCL pour validation.

#### **Information des locataires**

- ➔ Un courrier d'information est envoyé à tous les locataires concernés, les informant de la mise en œuvre du projet (en indiquant un délai prévisionnel de démarrage des travaux).



Par ailleurs, la **Commission des Relations avec les Locataires** (commission interne à Territoire habitat), est maintenue dans sa composition définie lors du Conseil d'administration du 14 janvier 2019 (délibération 2019.05).

La CRL sera chargée d'examiner et valider les demandes au titre du programme de fidélisation (demandes individuelles).

# MOYENS MIS A DISPOSITION

---

## MOYENS MATERIELS

- Le bailleur peut mettre à disposition des locaux et leurs équipements afin de faciliter les **réunions des représentants de locataires** et leur fonction de représentants. Ces locaux sont mis à disposition gratuitement, les amicales ne payent que les charges de fonctionnement.
- Le bailleur met à disposition pour les **séances des CCL**, des locaux du siège de Territoire habitat. Le bailleur assure le secrétariat des conseils et procède à la reproduction de tous les documents nécessaires à la tenue des conseils.

## MOYENS FINANCIERS

Afin de répondre aux besoins de fonctionnement, formation et de communication des associations de locataires, Territoire habitat attribue une **allocation annuelle forfaitaire de 2 euros par logement répartie de façon proportionnelle** entre les organisations en fonction des résultats obtenus lors des dernières élections des représentants des locataires.

Les associations devront présenter une fois par an, à l'occasion du CCL de présentation du budget, un bilan d'utilisation des fonds alloués.

Chaque membre appelé à participer aux séances du CCL se verra défrayer de ses frais de transport sur justificatif ou indemniser au taux de l'indemnité kilométrique applicable à la fonction publique territoriale en cas d'utilisation du véhicule personnel.

# REGLES DEONTOLOGIQUES

---

Un représentant au CCL représente les intérêts de l'association de locataires qui l'a désigné et il en est légitimement le porte-parole au sein du CCL. Il est partie prenante des décisions prises en CCL. A cet égard, il doit respecter les décisions prises par le CCL en application des règles de majorité.

Lorsque des informations confidentielles (nominatives, liées à une actualité particulière, etc.) sont portées à la connaissance des membres du CCL, ces derniers sont tenus à une obligation de confidentialité.

Un représentant désigné au CCL doit établir une cloison étanche entre ses intérêts personnels et ceux de l'association qu'il représente, ainsi il s'interdit de participer à toute décision pouvant le concerner personnellement.

Toute information nominative personnelle communiquée en réunion ne peut être utilisée en dehors de celle-ci.

Tout fichier nominatif reste propriété de Territoire habitat et ne peut être divulgué.

# SIGNATURES

---

Fait à Belfort le ..... en 4 exemplaires originaux.

Monsieur Jean-Sébastien PAULUS  
Directeur Général  
de Territoire habitat

Madame Louïsette BONNET,  
Présidente du  
Conseil Départemental des Associations  
Familiales Laïques (CDAFAL)  
Représentant l'AFLS (Association  
Familiale Laïque Solidaire) au Conseil  
d'administration

Monsieur Francis LEVEQUE  
Président de la Confédération  
Syndicale des Familles (CSF)

Madame Fabienne FABBRO  
Représentant la Confédération Syndicale  
des Familles (CSF)  
au Conseil d'administration

Monsieur Michel FRANÇAIS  
Représentant la Confédération  
Syndicale des Familles (CSF)  
au Conseil d'administration

Monsieur Georges PAGNONCELLI  
Président de la Fédération Nationale  
du Logement (CNL)

Monsieur Antoine MANTEGARI  
Représentant la Confédération  
Nationale du Logement (CNL)  
au Conseil d'administration