

# **LES CONSEILS CONSULTATIFS DES LOCATAIRES, APRES TROIS ANS**

## **Réflexions des partenaires du projet CoCoLo**

## **Le point de vue du CoCoLo d'une SISP, <sup>1</sup> membre de l'ALS <sup>2</sup>**

Article rédigé par le CoCoLo-HmW  
à la demande de la S.L.R.B.,  
aux fins de publication dans  
le numéro 47 du  
"SLRB-info"  
du 3ème trimestre 2006

## **Le CoCoLo-HmW <sup>3</sup>, du projet à la réalité**

### **Synthèse et réflexions**

#### **Les conseils consultatifs de locataires, une grande idée, une décision majeure et historique, un projet ambitieux...**

À l'aube de la fin de leur premier triennat, qu'en est-il advenu? quelles conclusions tirer? quelles perspectives pour l'avenir? quelles améliorations possibles? L'heure du bilan est déjà là.

Ces lignes tenteront d'apporter le témoignage objectif et authentique de l'un d'entre eux, le CoCoLo-HmW, tributaire de la SISP L'Habitation Moderne à Woluwe-Saint-Lambert.

\*  
\* \*

La constitution de notre "CoCoLo" fut, dans tous les sens du terme, une grande "entreprise" et, comme toutes les entreprises, elle eut son lot d'avatars, de désillusions, de déboires, mais aussi, tout compte fait, de satisfactions, d'espoirs et d'optimisme réaliste.

Premier constat, à l'époque de la création des "CoCoLo", les habitants qui se sont déplacés pour nous élire nourrissaient sans nul doute, au fond du cœur, beaucoup d'espoir: espoir dans l'amélioration des multiples

<sup>1</sup> S.I.S.P. : Société Immobilière de Service Public

<sup>2</sup> A.L.S. : Association du Logement social

<sup>3</sup> CoCoLo-HmW : Conseil Consultatif des Locataires de la SISP L'Habitation Moderne à Woluwe-Saint-Lambert

problèmes vécus quotidiennement en matière de logement, espoir en une meilleure transparence dans la gestion, espoir d'une information plus complète sur tous les aspects essentiels de leur cadre de vie. Les "CoCoLo" répondaient donc à un besoin parfaitement dans l'air du temps. Le législateur en a-t-il eu l'intuition ?

### **Avons-nous réussi ?**

Le taux de participation aux prochaines élections, en 2007, sera vraisemblablement un baromètre qui nous permettra d'évaluer notre notoriété et de savoir dans quelle mesure nous avons répondu à l'immense attente des habitants.

Quoi qu'il en soit, nous pouvons affirmer que, après une courte période de défiance, de scepticisme et de jaugeage réciproques et naturels, des progrès considérables ont été constatés dans les relations avec notre SISF. Un dialogue constructif s'est petit à petit établi avec elle, dialogue qui a permis à ses dirigeants de quitter momentanément leur tour d'ivoire<sup>4</sup> et de prendre mieux (mais partiellement) conscience du vécu des locataires. Cette prise de conscience étant, à notre avis, indispensable à une gestion idoine.

Concrètement, même si le chemin à parcourir est encore bien long et semé d'embûches, ce partenariat a déjà abouti - grâce à la prise en compte de nos avis et la tenue de réunions de travail conjointes - à quelques améliorations notables dans un certain nombre de domaines dont la méthode de calcul des charges. Mais nos ambitions ne s'arrêtent pas en si bon chemin ! Le calcul des loyers sera l'étape suivante.

Un petit retour en arrière nous aidera à résumer cette "aventure".

### **Janvier 2004, premières élections, atterrissage en "terra incognita", premiers défis**

- Apprentissage d'une législation complexe, structuration adaptée à une mission délicate, aux textes légaux, aux impératifs de la réglementation.
- Formation d'une équipe issue de deux listes aux buts et intérêts communs mais aux tendances divergentes.
- Répartition des tâches appropriée aux compétences respectives des élus, tous bénévoles, et à leur disponibilité.
- Réponse la plus rapide possible à l'attente légitime d'une population avide de résultats concrets.

Une vraie mission de pionniers !

### **2004, première année de fonctionnement, difficultés rencontrées**

- Sur le plan financier, la planification de nos dépenses a été soumise à un budget de fonctionnement aux utilisations peu précises et aux échéances de paiement incertaines, ce qui nous a contraints à une prudence extrême et souvent inappropriée à nos besoins réels.
- De la part de la S.L.R.B : en dépit de la méthode de formation continue des élus, nous estimons que le contact et le soutien furent insuffisants et peu adaptés à la complexité des problèmes.
- L'éparpillement géographique et chronologique d'un complexe de 1800 logements aux conditions d'habitat multiples et diverses a rendu plus ardu tous les devoirs qu'exigeait notre mandat.
- La communication avec une population nombreuse, souvent indifférente, incrédule ou carrément sceptique aux changements, a constitué un obstacle à une information efficace.

---

<sup>4</sup> Dans tous les sens du terme, ceux-ci ayant leur "Q.G." au 16ème étage d'un immeuble !...

## **Nos atouts**

Reconnaissons que notre mission a bénéficié de quelques atouts majeurs qui ont largement facilité et bonifié notre action, notamment :

- Dès le départ, la détermination avec laquelle nos élus ont entamé leur tâche, leur volonté d'aboutir avec des moyens affirmés mais nuancés de la diplomatie nécessaire.
- La compétence et l'expérience professionnelle de certains membres de notre conseil dans des domaines-clés (gestion technique des bâtiments, des équipements collectifs, des espaces verts, gestion comptable et financière) a permis de fournir un travail à la hauteur des nécessités et des attentes.
- Grâce à l'attribution par la SLRB d'un budget de fonctionnement réaliste, nous avons pu faire face aux dépenses importantes entraînées, notamment, par l'achat de l'équipement informatique et du matériel et des fournitures bureautiques indispensables, par l'édition, la publication et la distribution de documents d'information, par la création et la maintenance du site Internet, etc..
- L'apport volontaire de deux collaborateurs (non élus) dans les matières rédactionnelle, informatique, graphique et photographique a constitué un avantage précieux qui a permis d'affermir notre image de marque et de nous assurer une meilleure pénétration auprès des habitants.
- L'homogénéité linguistique des membres du conseil a facilité les contacts.

## **2004-2005-2006, premières réalisations**

Dès sa mise en place, le CoCoLo-HmW s'est mis au travail de façon constante et productive. Parmi nos réalisations, nous sommes fiers de citer :

- Nos interventions multiples auprès de notre SISP, sous forme de dépôt d'une quinzaine d'avis statutaires ou d'initiative, fruits d'une étude technique approfondie.
- L'impact positif de nos avis, notamment dans la problématique du remplacement des

vannes de radiateurs, du matériel mobilier, des projets de rénovation.

- Une information régulière des locataires via des courriers toutes-boîtes, des affiches, des lettres d'information électroniques, des dialogues de proximité, et à l'occasion d'événements ou de circonstances particulières.
- La création d'un site Internet reflétant au quotidien l'actualité de nos logements (loyers, charges, sécurité...) et offrant une foule de renseignements utiles (historique, gestion, avis, responsables, agenda, media, locaux, statuts, etc..). Même si l'outil informatique est encore l'apanage de peu de personnes, les statistiques de fréquentation du site sont encourageantes et en augmentation constante.
- Des réunions d'informations des locataires par quartier (charges locatives, rénovation de bâtiments) ; une première assemblée générale réussie et appréciée.
- A l'occasion d'un projet de rénovation et de colorisation d'un ensemble de bâtiments, organisation d'un sondage d'opinion détaillé auprès des habitants concernés et remise à la SISP d'un rapport circonstancié proposant des solutions alternatives.
- La constitution de groupes de travail spécialisés (comités de rédaction, cellule "charges"... ) qui n'ont ménagé ni leur temps ni leurs efforts.

## **Constat actuel**

À juste titre et comme nous l'exprimons ci-dessus, nous constatons qu'un dialogue constructif et courtois entre le CoCoLo et notre SISP a réussi à s'instaurer. L'examen du calcul des charges locatives fut, notamment, l'occasion de réunions dans une ambiance de franche et bonne coopération.

Bien que nos interventions n'aient pas, dans chaque cas, abouti au résultat escompté, il paraît évident que nous jouissons d'une écoute de plus en plus attentive de la part du Conseil d'administration.

Il est également indéniable que nos avis, à chaque fois complets et dûment fondés, sont pris en considération avec tout le sérieux qu'ils

méritent. Une victoire considérable par rapport à la situation antérieure.

Cependant, il n'est pas aisé de faire comprendre aux habitants, impatients à juste titre, qu'il faut donner du temps au temps et qu'un tel chambardement dans le paysage social est laborieux, long et délicat. Comme chacun sait, « Rome ..... ».

### **Quelques regrets**

- Le fait que les loyers ne fassent pas partie des cinq domaines dans lesquels les "CoCoLo" ont le droit d'émettre un avis contraignant ; c'est un aspect de nos prérogatives où notre intervention serait légitime et opportune, voire nécessaire.
- Sa conséquence directe, en matière de calcul des loyers de base : notre SISP n'a pas tenu compte des arguments développés dans notre avis d'initiative du 16-11-2005 et a choisi de privilégier des critères financiers par rapport à des critères sociaux.
- Le système rigide d'octroi et d'échelonnement du budget de fonctionnement accordé par la SLRB nous empêche de planifier nos dépenses "en bon père de famille".
- L'interminable délai de réalisation des projets à propos desquels l'avis de notre CoCoLo est demandé, risque de faire naître une sensation d'immobilisme et d'inefficacité.
- La présence rare et peu nombreuse des locataires aux réunions mensuelles du conseil (manque d'intérêt ou simplement conséquence de la situation excentrée du local, de l'heure tardive des réunions, des moyens de transport éloignés ?)
- La non-concrétisation du projet "ACCLO-RBC" (Association des Conseils Consultatifs de Locataires de la Région Capitale) dont le but était d'apporter à ses membres un soutien logistique, un échange d'expériences et de moyens d'action, dans un climat d'entraide. Nous estimons que la regrettable disparition du paysage social bruxellois de quelques-uns d'entre eux aurait pu être évitée si la constitution de l'ACCLO avait abouti... Incompréhension, malentendu sur les objectifs poursuivis, confusion

d'intérêts ? Comment savoir ? Mais tout espoir n'est peut-être pas perdu...

### **Nos aspirations pour l'avenir :**

#### **À moyen terme :**

1. Nos compétences étant, jusqu'à présent, limitées à des domaines essentiels, certes, mais incomplets, nous ambitionnons de pouvoir intervenir plus largement et plus fréquemment dans les décisions de nos dirigeants. Des voies sont à l'étude, notamment l'introduction, parmi les cinq domaines de compétence des CoCoLo, de la fixation des nouveaux loyers.
2. Nos contacts avec les locataires prouvent que ceux-ci ne sont pas toujours conscients du fait qu'il est en leur pouvoir de réduire le montant des charges locatives. Nos efforts devront tendre à les impliquer dans une gestion plus économe de celles-ci, éclairage collectif, ascenseurs ; en pondérant mieux les appels aux services d'entretien ou de réparation de la SISP, etc.. Il en est de même pour leur gestion des consommations d'eau et d'énergie privées. Une information didactique serait souhaitable et est à notre programme.
3. Malgré nos efforts constants, il semble que beaucoup de locataires ne soient pas encore suffisamment conscients de l'existence du CoCoLo, de ses réalisations, de son potentiel d'action. Une inertie collective, nourrie sans doute par de longues années de sentiment d'impuissance, est à dissiper et un immense travail de communication doit être poursuivi assidûment.
4. Une équipe aux compétences variées et complémentaires est un atout majeur de réussite. C'est pourquoi, à l'occasion des prochaines élections, nous lancerons un appel à toutes les bonnes volontés afin de constituer un groupe de travail encore plus performant.

#### **Dans l'immédiat :**

- A l'occasion de l'examen des charges locatives 2005, l'obtention d'un programme

d'investissements qui favoriserait une meilleure répartition des charges, leur contrôle permanent et, par conséquent, leur diminution.

- Un exemple concret : la rationalisation de la collecte des encombrants et l'octroi d'un traitement analogue à celui qui est appliqué en Région bruxelloise dans les logements non-sociaux, afin de diminuer les charges collectives.
- Un objectif tout proche (septembre 2006) : l'organisation de notre assemblée générale annuelle des locataires, pour laquelle nous préparons une présentation par diaporama du CoCoLo, de son fonctionnement, de sa mission, de ses réalisations. Il s'agira d'une opportunité majeure pour nous faire mieux connaître et obtenir un soutien croissant de la part des habitants.

### ***Nos petits bonheurs au quotidien :***

Pouvoir annoncer le dénouement heureux de tel ou tel problème, entendre les encouragements des personnes sensibles à notre action, provoquer enfin un début d'empathie de nos dirigeants pour le vécu des habitants, constater que, peu à peu, s'évanouissent le brouillard et l'amertume accumulés chez certaines personnes désabusées par des années de résignation, sentir naître l'espoir d'un climat plus ouvert au dialogue et à la compréhension... voilà quelques motifs qui nous stimulent et nous propulsent vers des objectifs encore plus ambitieux.

### **Conclusions**

L'objectif du législateur fut, nous l'imaginons, de créer un outil démocratique permettant aux locataires (et citoyens...) de prendre une part active dans un domaine les concernant intensément : leur cadre de vie.

Cependant, partager le pouvoir ne s'accepte que difficilement. Les prérogatives de la gestion des logements sociaux étant jusqu'à présent concentrées entre les mains de conseils d'administration composés de personnes, certes

hautement qualifiées dans leur domaine propre, mais souvent à des années-lumière des réalités sociales, la réussite de cette innovation n'était pas assurée. Dans certains cas, elle a malheureusement échoué pour des raisons diverses qu'il serait sans doute instructif de disséquer.

Heureusement, il reste le "dernier carré" des CoCoLo opiniâtres, déterminés à mener à bien cette belle aventure, pénétrés de foi et d'optimisme en dépit de tous les obstacles. Nous sommes de ceux-là.

***Patrick ALLAER***  
***Président***



Juin 2006.