

PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE de Partenord Habitat

2023 - 2026

Cadre légal :

Article 44 bis de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière

Créé par la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 - art. 193

Les bailleurs [Hlm notamment] sont tenus 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, au conseil national de l'habitat ou au conseil national de la consommation, les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentants des locataires, un **plan de concertation locative couvrant l'ensemble de leur patrimoine.**

Le plan de concertation locative, validé par le conseil d'administration (...), définit les modalités pratiques de la concertation applicables aux immeubles ou aux ensembles immobiliers de leur patrimoine. Il précise notamment les règles destinées à formaliser les relations locatives locales, instaure un ou plusieurs conseils de concertation locative dont il peut prévoir la composition et prévoit des moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre.

Il prévoit des moyens financiers, au moins égaux à 2 € par logement du patrimoine concerné par le plan et par an, pour soutenir les actions des associations qui participent à la concertation locative. Ces moyens sont répartis entre les associations de locataires en fonction de leur résultat aux dernières élections des représentants des locataires. L'usage de ces moyens et les modalités de suivi de cet usage sont définis dans le plan de concertation locative. Un bilan annuel de l'utilisation de ces moyens est adressé par les associations bénéficiaires à l'organisme concerné.

(...)

Le plan fait l'objet de bilans et de révisions périodiques, dans les conditions qu'il définit, entre les partenaires visés au premier alinéa ci-dessus (...).

Références documentaires :

- Loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accèsion à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière
- Loi n° 91-662 du 13 juillet 1991 d'orientation pour la ville.
- Circulaire 93-60 du 6 août 1993
- Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (SRU).
- Pacte d'objectifs et de moyens pour la mise en œuvre du plan d'investissement pour le logement entre l'Etat et l'Union Sociale pour l'Habitat signé le 8 juillet 2013.
- Loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine.
- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR).
- Loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté.
- Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN).

- Code de la construction et de l'habitation, et notamment par l'article L. 445-1 et suivant.

- « Qualité et Services - Le Conseil de Concertation Locative, un outil intégré au service du mieux vivre ensemble » - Les cahiers de l'Union Sociale de l'Habitat n°140 de janvier 2011.
- « La relation bailleur/locataires : dialoguer, concerter, participer, collaborer » - Repères habitants n°9 de l'Union Sociale pour l'Habitat.
- « Cadre de référence pour les plans et les conseils de concertation locative » de l'Union Sociale pour l'Habitat - Novembre 2015.
- « Quelles ambitions pour les Conseils de Concertation Locative ? » Fascicule par l'Union Sociale pour l'Habitat de 2017.
- « Les incidences de la loi égalité et citoyenneté sur la concertation locative » par la direction des politiques urbaines et sociales du l'Union Sociale pour l'Habitat - Janvier 2018 et mars 2019.
- « Concertation de la CUS et élections des représentants des locataires » par la direction des politiques urbaines et sociales du l'Union Sociale pour l'Habitat - Janvier 2018 et mars 2019.

Objectifs :

Ce septième Plan de Concertation Locative (PCL) a pour vocation à partir des nombreuses pratiques existantes, reconnues comme expertise d'usage, de consolider une organisation résolument participative et co-productive.

Partenord Habitat et les associations de locataires, par leurs signatures, auront la volonté de confirmer, tant à l'issue de ce septième PCL qu'à l'instar des précédents, leur engagement mutuel dans le développement d'une concertation locative toujours plus dynamique et locale au profit des locataires, clients de Partenord Habitat.

Principes retenus :

La Concertation Locative s'inscrit dans la stratégie de l'Office, elle doit être en phase avec les valeurs de l'entreprise.

AUDACE

RESPECT

RESPONSABILITE

TITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 : Champ d'application

Le PCL de Partenord Habitat s'applique :

- aux logements locatifs sociaux au sens réglementaire du terme, y compris au sein des copropriétés.
- aux ménages (au sens sociologique du terme), titulaires d'un bail d'habitation d'un de ces logements locatifs sociaux.

Article 2 : Durée

Le PCL est conclu pour une durée de 4 ans, révisable annuellement.

Article 3 : Date d'effet

Le PCL, après avis des Associations départementales, sera soumis à l'approbation du Conseil d'Administration (CA) de Partenord Habitat.

Le PCL prendra effet de plein droit le jour suivant sa ratification par le CA avec effet rétroactif au 1^{er} janvier de l'année 2023.

Article 4 : Les signataires

Partenord Habitat doit élaborer son PCL avec les représentants des associations de locataires présentes dans son patrimoine affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au conseil national de l'habitation ou au conseil national de la consommation, les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentants des locataires ci-après nommées associations représentatives ;

Article 5 : Publicité

Partenord Habitat diffuse un exemplaire du PCL en interne au travers de son outil d'information partagé intranet accessible à l'ensemble des collaborateurs de l'Office. Les collaborateurs le tiennent disponible pour les locataires qui souhaitent le consulter.

Partenord Habitat met en ligne le PCL sur son site extranet clients dans l'espace réservé aux locataires.

Partenord Habitat diffuse un exemplaire du PCL aux Présidents des associations représentatives ainsi qu'aux membres de droit du Conseil de Concertation Locative Régional (CCLR) qui en font la demande.

Les associations diffusent le PCL aux associations locales et amicales qui leur sont affiliées et qui sont présentes sur le patrimoine du bailleur.

Article 6 : Révision et dénonciation

À tout moment, pendant la période de validité du présent PCL, le bailleur ou une/des associations signataires peuvent en demander la révision.

La révision du PCL ne pourra se faire qu'avec l'accord d'une majorité des parties.

Le PCL est révisé dans les conditions qui ont prévalu à son adoption, et après l'accord du CA de Partenord Habitat.

Cette actualisation sera formalisée par voie d'avenant ou par la signature d'un nouveau PCL.

Lors de toutes évolutions réglementaires, après la tenue d'une réunion d'information des associations représentatives, le présent PCL sera actualisé de facto sans pour cela qu'il soit nécessaire de concerter à nouveau. Les modifications intégrées seront proposées à l'approbation du CA de Partenord Habitat.

TITRE 2 : DOMAINE DE LA CONCERTATION

Le champ de compétence de la concertation s'inscrit dans le cadre réglementaire des textes listés ci-dessus appelé « base documentaire ».

La concertation engagée dans le cadre du PCL de Partenord Habitat porte sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou des ensembles immobiliers concernés, sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants des ensembles concernés à partir des états des lieux, des orientations stratégiques et des programmes d'actions adoptés par le CA de l'Office.

Cette concertation s'inscrit donc également dans le champ des copropriétés au sein desquels Partenord Habitat détient du patrimoine. Dans l'esprit de l'article 44 de la loi du 23 décembre 1986, les associations peuvent désigner au bailleur, et, le cas échéant, au syndic de copropriété par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le nom de trois au plus de ses représentants choisis parmi les locataires de l'immeuble ou du groupe d'immeubles concerné par la copropriété.

Partenord Habitat tiendra à disposition des représentants des associations, un fichier du patrimoine visé par l'existence d'une copropriété et un listing des assemblées générales ordinaires auxquelles ils pourront participer dans le cadre de ce qui précède.

Le développement d'une véritable " démocratie participative " ne peut s'opérer qu'avec la participation et l'adhésion des locataires - habitants. Les décisions doivent être transparentes et concertées. Il s'agit de " co-produire " les développements, améliorer les conditions d'habitat et le cadre de vie des habitants. Ceci implique l'organisation de lieux d'expression, d'information et de concertation et la mise en œuvre de plans d'actions. Le rôle des associations représentatives et autres associations locales œuvrant sur le logement et le cadre de vie y est ici complètement indispensable.

Des réflexions pourront aboutir à des actions ayant pour vocation de profiter à l'ensemble des locataires et du patrimoine de l'Office.

A l'initiative des membres du CCLR, l'implication dans la démarche responsabilité sociétale et environnementale des entreprises (RSEE) de l'office sera privilégiée.

A cet effet, le PCL identifie les thèmes de la concertation dans le cadre des orientations stratégiques de Partenord Habitat : renforcement d'un partenariat co-productif, amélioration de la qualité de vie dans nos résidences, et dynamisation de la communication avec les habitants des immeubles ou ensembles immobiliers propriétés de l'Office.

TITRE 3 : AXE DE TRAVAIL DE LA CONCERTATION

La participation à la vie quotidienne dans leurs quartiers, lotissements ou résidences, des locataires et de leurs associations contribue à la “ qualité ” d’habitat et des relations contractuelles.

La concertation étant un élément faisant partie intégrante du bon fonctionnement de Partenord Habitat, des consultations et axe de réflexion pourront être abordés notamment sur les thématiques suivantes :

- Politique de Qualité de Concertation Locative
- Politique d’Expérience Client
- Politique du Bien Vivre Ensemble
- Politique de la Ville et Urbanisme
- Politique Sociale et Environnementale
- Politique de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP) et de Sécurité

TITRE 4 : STRUCTURE DE LA CONCERTATION

L’organisation de la concertation locative chez Partenord Habitat est reprise dans un schéma figurant en annexe 1.

1 : Une co-production au plus proche du locataire

L’organisation de la concertation locative de Partenord Habitat est résolument participative et co-productive.

Il convient aujourd’hui de poursuivre cette démarche et de continuer d’utiliser les instances de concertation comme des outils et non comme des obligations.

Il convient également de respecter l’engagement des locataires au niveau qu’ils souhaitent et d’user de leur capacité à nous éclairer notamment en partageant avec eux l’expertise d’usage que l’Office leur reconnaît.

Au-delà de ses obligations réglementaires, Partenord Habitat consacre des moyens financiers et matériels pour soutenir l’engagement des associations locales.

Cette relation privilégiée est actée au travers de la signature d’une convention de concertation locative locale. Le détail est exposé en annexe 2.

2 : Les instances de concertation

D'une façon générale, les personnes participants aux instances de concertation doivent être indépendantes de tout parti politique ou organisation philosophique, confessionnelle, ethnique ou raciale. En outre, elles œuvrent dans le secteur locatif social et ne doivent pas poursuivre des intérêts collectifs qui seraient en contradiction avec les objectifs du logement social fixés par le code de la construction et de l'habitation, et notamment par les articles L. 411 et L. 441, ou du droit à la ville tel que défini par la loi n° 91-662 du 13 juillet 1991 d'orientation pour la ville.

Seront membres de droit de ses instances :

- 5 Administrateurs locataires élus par les locataires,
- 3 locataires (6 sur le périmètre de la DT MEL), membres titulaires, ou leurs suppléants nommément désignés au préalable par courrier ou courriel, tous titulaires de baux d'habitation et résidant dans un logement du périmètre de compétence de l'instance, représentants les associations affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation, au conseil national de l'habitat ou au conseil national de la consommation.

2-1 : L'Observatoire Locatif Territorial (OLT)

Au nombre de 4, le périmètre de l'OLT correspond aux périmètres territoriaux suivants :

- Bassin Flandre Grand Littoral qui couvre le périmètre de la Direction Territoriale de Flandre Grand Littoral comprenant les agences de Dunkerque, Grande-Synthe et d'Hazebrouck.
- Bassin Sud qui couvre le périmètre de la Direction Territoriale Sud, comprenant les agences de Maubeuge, de Saint Quentin Neuville et Europe.
- Bassin Métropole qui couvre le périmètre des Directions Territoriale de Lille Métropole Nord et Sud, comprenant les agences de Roubaix, Tourcoing, Lille, Loos, Villeneuve d'Ascq et d'Armentières.
- Bassin Hainaut Douaisis Cambresis qui couvre le périmètre de la Direction territoriale des agences de Marly et Douai.

Chaque OLT a compétence, uniquement, dans le périmètre du territoire sur lequel il est installé, Cf. liste ci-dessus.

2-1-1 : Prérogatives d'un OLT :

- a) Etre informés et consultés sur les grands axes du PCL.
- b) Effectuer le bilan des projets concertés de chaque territoire.

- c) Proposer des orientations issues de leurs travaux aux membres des CCLR de Partenord Habitat.
- d) Diffuser leurs travaux à toutes personnes manifestant un intérêt à ces derniers dans la mesure où ils sont en lien direct avec Partenord Habitat.

2-1-2 : Les travaux des OLT porteront notamment sur :

- Le suivi des charges
- La Concertation Locative
- L'Expériences Clients
- Le Bien Vivre Ensemble
- Les actions de Ville et d'Urbanisme
- Les actions Sociales et Environnementales
- La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité et de Sécurité
- Les projets concertés
- Les actualités Territoriales

2-1-3 : Composition complémentaire de l'OLT

En complément des membres de droit, Ils se composent donc des membres permanents suivants :

- Le président (ou son représentant locataire de Partenord Habitat) de chaque association de locataires locale présente sur la DT.
- Les clients relais, relais résident, locataires relais, délégués d'immeuble, membre d'une amicale ou d'une association de locataires, membres porte-parole d'un groupement d'habitant selon les points retenus à l'ordre du jour, membre d'une association, soit du fait d'une expérience significative sur un thème à l'ordre du jour, soit parce qu'un point précis concernant leur résidence doit être abordé en OLT au titre du bailleur ou des associations ;

Lorsque le thème le nécessite, les associations informent Partenord Habitat du nom des personnes expertes à inviter lors d'un OLT suivant en justifiant de la raison de leur présence.

Les membres de l'OLT décident collégalement de la participation des dites personnes.

Le nom de l'expert et le thème abordé avec lui devront figurer à l'ordre du jour de la réunion.

Les associations s'efforcent de veiller à ce que les représentants qu'elles désignent reflètent la diversité des territoires et des populations logées dans le patrimoine du bailleur.

La qualité de représentant des locataires au sein des OLT cesse à l'expiration du contrat de location. Lorsqu'un siège devient vacant, soit par suite d'une démission ou une exclusion, soit par suite de l'expiration du contrat de location, un nouveau titulaire est désigné dans les mêmes conditions que ci-dessus.

➤ De représentants de Partenord Habitat, collaborateurs de l'Office.

Peuvent être invités par Partenord Habitat à un OLT :

➤ Toute personne dont la compétence est jugée utile pour assister les membres dans les conditions fixées par le présent PCL.

Les membres des OLT présenteront aux membres des CCLR, une fois par an, à deux voix avec les représentants des territoires, l'avancée de leurs travaux et/ou les propositions issues de leurs réflexions. Ils auront la possibilité de faire participer à ces réunions toute personne qu'ils jugeront experte.

Un OLT se réunit au moins une fois par semestre et autant de fois que nécessaire en salle de réunion de la direction territoriale.

En février, l'un d'eux portera sur le bilan des travaux des conventions locales et étayera la signature des nouvelles conventions.

Un autre en novembre réalisera le bilan des projets concertées avec pour objectif de conforter le bilan devant être présenté en CCLR.

2-1-4 : Ordres du jour et convocations

L'Ordre du Jour est établi conjointement entre les membres de l'OLT et Partenord Habitat.

Tout membre d'un OLT qui souhaiterait voir inscrire une question à l'ordre du jour, devra faire parvenir sa demande par tout moyen à sa convenance auprès du responsable de la Concertation Locative et de la Direction Territoriale au moins 1 mois avant la date de la réunion.

La convocation est envoyée à tous les membres par courriel au moins 2 semaines avant la date de la réunion.

Elle comprend l'ordre du jour de la réunion et est accompagnée des pièces afférentes aux points qui y sont inscrits.

Pour le maintien des réunions, chaque invité informera Partenord Habitat de sa présence ou de son absence au moins 72 heures avant la tenue de celle-ci.

2-2 : Le Conseil de Concertation Locative Régional (CCLR)

Le périmètre du CCLR s'étend sur la totalité du patrimoine de l'office.

2-2-1 : Prérogatives du CCLR

- a) Les membres du CCLR sont informés et consultés sur les grands axes du PCL.
- b) Effectuer le bilan des projets concertés de l'Office.
- c) Les membres du CCLR peuvent proposer des orientations issues de leurs travaux aux membres du CA de Partenord Habitat.
- d) Les travaux des CCLR seront à disposition de toutes personnes manifestant un intérêt à ces derniers dans la mesure où ils sont en lien direct avec Partenord Habitat.

2-2-2 : Les travaux des CCLR porteront notamment sur la :

- Politique d'Expérience Client
- Politique du Bien Vivre Ensemble
- Politique de la Ville et Urbanisme
- Politique Sociale et Environnementale
- Politique de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité et de Sécurité
- Politique de Qualité de Concertation Locative
- Politique de projets concertés
- Les actualités de l'Office

2-2-3 : Composition complémentaire des CCLR

En complément des membres de droit, ils se composent donc des membres permanents suivants :

- Le président (ou son représentant locataire de Partenord Habitat) de chaque association de locataires locale présente sur les DT et avec laquelle une convention de concertation locale a été signée pour l'année.

➤ D'un représentant régional et/ou départemental des confédérations de locataires, de l'habitation ou de la consommation.

La qualité de représentant des locataires au sein du CCLR cesse à l'expiration du contrat de location. Lorsqu'un siège devient vacant, soit, par suite d'une démission ou d'une exclusion, soit suite à l'expiration du contrat de location, un nouveau titulaire est désigné dans les mêmes conditions que ci-dessus.

➤ De représentants de Partenord Habitat, collaborateurs de l'Office.

Peuvent être invités par Partenord Habitat au CCLR :

➤ Les clients relais, relais résident, locataires relais, délégués d'immeuble, membre d'une amicale ou d'une association de locataires, membres porte-parole d'un groupement d'habitant selon les points retenus à l'ordre du jour, membre d'une association, soit du fait d'une expérience significative sur un thème à l'ordre du jour, soit parce qu'un point précis concernant leur résidence doit être abordé en CCLR au titre du bailleur ou des associations ;

➤ Le président (ou son représentant locataire de Partenord Habitat) de chaque association de locataires locale présente sur une DT.

➤ Toute personne dont la compétence est jugée utile pour assister les membres dans les conditions fixées par le présent PCL.

Le CCLR se réunissent au moins 4 fois par an sur chacune des thématiques suivantes :

- sur le sujet des charges (et notamment de la régularisation de l'année N-1)
- sur le sujet de la production (et notamment sur les bilans du plan de maintenance et d'investissement de l'année écoulée et du projet du plan de maintenance de l'année N+1, du bilan des projets concertés).
- sur le sujet de la consommation des budgets, des OLT et de la concertation locative en général.
- sur le sujet des résultats de la qualité de service.

La réunion se tiendra au siège de Partenord Habitat, sous l'égide du Président de Partenord Habitat ou de son représentant, de membres du CA si nécessaire et de la Direction Générale ou de son représentant.

Elle est le lieu privilégié de débats autour du résultat des réflexions engagées au sein des OLT.

Ces travaux pourront faire l'objet d'une communication annuelle spécifique à l'attention des locataires de l'Office, dans le Partenord Magazine et/ou un Partenord Actualités Spécifique.

Les échanges qui se tiennent lors de ces rencontres sont l'occasion de préparer les décisions du CA dans le domaine de la politique générale de l'Office ou les orientations en matière de politique des loyers et d'évolution du patrimoine, notamment.

2-2-4 : Ordres du jour et convocations

L'Ordre du Jour est établi conjointement entre les membres du CCLR et Partenord Habitat.

Tout membre du CCLR qui souhaiterait voir inscrire une question à l'ordre du jour, devra faire parvenir sa demande par tout moyen à sa convenance auprès du responsable de la Concertation Locative et de la Direction Territoriale au moins 1 mois avant la date de la réunion.

La convocation est envoyée à tous les membres par courriel au moins 2 semaines avant la date de la réunion.

Elle comprend l'ordre du jour de la réunion et est accompagnée des pièces afférentes aux points qui y sont inscrits.

Pour le maintien des réunions, chaque invité informera Partenord Habitat de sa présence ou de son absence au moins 72 heures avant la tenue de celle-ci.

2-2-5 : Disposition d'information

Dans le cadre de notre volonté d'information, Partenord Habitat porte toute information d'actualité, d'innovation et/ou de partenariat à la connaissance des membres des CCLR.

A la demande expresse des participants, l'organisation d'une réunion thématique spécifique à un point d'actualité peut être envisagé à la majorité des membres.

2-3 : Les rencontres thématiques en lien avec les associations départementales et représentatives

Sur les sujets qui concernent directement la vie quotidienne des locataires, avec pour but d'alimenter de façon complète la dynamique de co-production et de favoriser la confrontation de multiples expériences, les rencontres thématiques réuniront les experts d'usages désignés par les associations départementales, les membres de la concertation locative désigné par les associations pour siéger dans les instances et Partenord Habitat :

2-3-1 : Composition spécifique des rencontres thématiques

Les rencontres thématiques se composent des membres suivants :

- 5 Administrateurs locataires élus par les locataires, membres de droit,
- Les membres titulaires des CCLR ou leurs suppléants,
- D'un représentant régional et/ou départemental représentants les associations affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au conseil national de l'habitat ou au conseil national de la consommation accompagné de 2 personnes de son choix membre de la concertation locative de Partenord Habitat ou non, locataires de Partenord habitat ou non.

Les personnes choisies par les associations devront être désignées préalablement nominativement et en justifiant leurs compétences à intervenir.

Elles doivent être indépendantes de tout parti politique ou organisation philosophique, confessionnelle, ethnique ou raciale. En outre, elles œuvrent dans le secteur locatif social et ne doivent pas poursuivre des intérêts collectifs qui seraient en contradiction avec les objectifs du logement social fixés par le code de la construction et de l'habitation, et notamment par les articles L. 411 et L. 441, ou du droit à la ville tel que défini par la loi n° 91-662 du 13 juillet 1991 d'orientation pour la ville.

Partenord Habitat se réserve le droit de refuser l'accès de ses locaux aux personnes ne respectant pas ces conditions,

➤ Le président (ou son représentant locataire de Partenord Habitat) de chaque association de locataires locale présente sur les DT et avec laquelle une convention de concertation locale a été signée pour l'année.

A l'issue, les débats viendront nourrir la réflexion des experts de Partenord Habitat afin d'améliorer la prise en compte des attentes des habitants.

2-4 : Les rencontres locales en lien avec les associations locales et les acteurs de la concertation locale

Convaincu de l'intérêt des échanges de proximité et des constats au plus près de la réalité quotidienne des locataires, ces rencontres seront réalisées en lien ou en dehors des réunions réglementaires sous forme de visites locales ou itinérantes. Elles prendront la forme qu'il conviendra en fonction des motifs retenus : diagnostic en marchant, balade urbaine, journée rencontre locataire, opération pieds d'immeuble, animation de proximité, fête des voisins, dispositif GUSP et de Sécurité, café concertation, visite patrimoniale, visite de logements, et seront réalisées en lien avec les membres des CCLR.

Ces rencontres seront proposées autant que nécessaire et au moins une fois par an sur des sites d'opérations remarquables.

TITRE 5 : MOYENS DE LA CONCERTATION

Partenord Habitat réserve à la concertation locale des moyens matériels et financiers, tant depuis le siège social que sur les territoires.

1 : Moyen de communication des membres des CCLR :

Afin d'informer les clients de Partenord Habitat sur les travaux ou les réflexions des membres des CCLR, une communication pourra être organisée par périmètre d'habitat.

Celle ci sera prise en charge et acheminée par Partenord Habitat sous la forme d'un Partenord Actualité traitant l'information qui concerne les travaux et/ou les réflexions en cours.

2 : Moyens matériels des CCLR :

2-1 : Formations

Partenord Habitat se met à la disposition des associations pour constituer des modules de formation évoquant tous les thèmes ayant trait aux sujets auxquels les locataires habitants sont confrontés au quotidien et plus particulièrement à leurs représentants.

Sur demande des associations, Partenord Habitat proposera toutes formations internes dispensées par des experts de l'office.

Il appartient à chaque association d'inscrire ses membres dès lors que Partenord Habitat aura sollicité les associations après l'expression de leurs besoins.

2-2 : Locaux

Partenord Habitat mettra à disposition, chaque fois que nécessaire, un local destiné à accueillir les réunions de travail des membres du CCLR. Ce local sera réservé sur demande auprès du territoire ou du siège.

Partenord Habitat s'engage à accompagner les démarches des associations auprès des Communes et autres partenaires pour faciliter la mise à disposition des locaux destinés à accueillir les réunions publiques organisées par les membres du CCLR.

3 : Les moyens financiers de la concertation locative

Les aides financières accordées sur le fondement des présentes dispositions du PCL ont pour objet de favoriser le développement de la concertation locative et l'engagement des locataires à cette fin.

La loi égalité et citoyenneté n°2017-86 du 27 janvier 2017 prévoit des moyens financiers au moins égaux à 2 € par logement du patrimoine concerné par le PCL et par an pour soutenir les actions des associations qui participent à la concertation locative.

Partenord Habitat fixe la dotation à 2,5 € par logement.

Cette aide est destinée à prendre en charge les frais inhérents au fonctionnement et aux actions à destination des locataires :

- Actions à destination des locataires.
- Frais de fonctionnement, frais de déplacement et forfait de perte de salaire.
- Réalisation d'enquête auprès des locataires.
- Support d'information aux locataires.

- Formation des membres CCLR hors cadre de ce que peut proposer Partenord Habitat par ses experts.
- Formation des locataires Partenord Habitat dans l'optique d'une intégration en CCLR.

La valeur de référence du calcul du nombre de logement est celui validé par le commissaire aux comptes et repris dans la fiche d'activité, valeur N -1 (Valeur de référence du nombre de logements : 50.900 au 31 décembre 2022).

La répartition du montant total se fera aux pourcentages issus du résultat des élections des représentants de locataires et donc de leur représentativité.

| ASSOCIATIONS | REPRESENTATIVITE |
|--------------|-------------------------|
| INDECOSA-CGT | 1 312 voix soit 23.45 % |
| CLCV | 1 290 voix soit 23.06 % |
| ADEIC | 1 277 voix soit 22.83 % |
| CNL | 1 072 voix soit 19.16 % |
| CGL | 643 voix soit 11.49 % |

Sur demande, Partenord Habitat s'engage à verser 30% du budget alloué aux associations au plus tard avant la fin du 1^{er} trimestre de chaque année.

Dans un cadre plus global, d'autres versements complémentaires pourront intervenir dans la limite de l'enveloppe budgétaire sur présentation d'un bilan d'actions menées ou à mener transmis à Partenord Habitat dès que les fonds des avances seront épuisés et ne permettront plus d'engager de nouvelles actions à destination des locataires.

Les budgets pourront être débloqués chaque trimestre après analyse de la pertinence des actions à réaliser.

En cas de non-dépense de la dotation à destination des locataires, une fongibilité entre les associations pourra se mettre en place sur la base de la présentation d'un projet abouti sur l'année en cours.

Dans ce cas, l'office organisera en octobre une réunion collégiale sur l'utilisation des fonds, pour partager le bilan provisoire, l'évaluation des actions et le solde de l'enveloppe budgétaire.

Les associations s'engagent à fournir un bilan annuel détaillé reprenant les différents postes de dépenses (bilan financier) et la liste des actions (bilan moral) réalisés au 31 décembre de l'année N.

Ce bilan sera présenté sous la forme du tableau fourni en annexe 3 afin de justifier aux membres du CA et aux membres des CCLR de l'utilisation des fonds.

L'annexe 3 reprendra notamment les informations suivantes :

- Axe de travail
- Actions réalisées
- Calendriers
- Coût des projets
- Modes de financements
- Bilan
- Analyse
- Valorisation

Les projets présentés par les associations ou amicales de locataires membres des OLT visent à renforcer les actions à destination des locataires dans le patrimoine du bailleur dans le périmètre d'interventions des associations de locataires (statuts) et dans le respect du cadre social du bailleur (CCH).

Le solde de la subvention sera versé après fourniture des bilans définitifs et après accord des actions programmées dans le cadre de la fongibilité.

TITRE 6 : MODALITES DE LA CONCERTATION

1 : Résiliation du bail / Manquement grave/ Démission

La résiliation du bail quel que soit le motif entraîne de facto la perte de la qualité de membre de représentant de locataires.

Tout membre des Instances de Concertation représentant les associations de locataires, qui, sans motif reconnu légitime par l'instance elle-même, a manqué à trois convocations successives non excusées peut être, après avoir été admis à fournir des explications, et après en avoir informé son association, déclaré démissionnaire. Ce membre sera remplacé immédiatement par un autre membre de l'association concernée.

Tout comportement inapproprié d'un représentant de locataire ne permettant pas aux membres de poursuivre sereinement les travaux en cours lors d'une rencontre fera l'objet d'un rappel à l'ordre auprès de l'association l'ayant désigné. En cas de persistance, il sera demandé à l'association de prendre les mesures nécessaires, pouvant aller jusqu'à la révocation, auprès de son représentant.

Il en est de même concernant tout agissement agressif ou de harcèlement d'un représentant de locataire à l'égard d'un personnel de l'Office. Partenord Habitat se réserve le droit d'engager toute procédure visant à faire cesser ces pratiques en favorisant dans un premier temps toutes démarches amiables et de dialogue visant à apaiser les relations.

Si une association se retire des instances de concertation, tout membre désigné par elle perd sa qualité de membre de droit et entraîne sa révocation des instances de concertation.

2 : Non publicité des séances

Les réunions des Instances de Concertation ne sont pas publiques.

Les membres participant aux Instances de Concertation ainsi que les personnes appelées à participer aux débats sont soumis à l'obligation de discrétion sur certains thèmes, faits ou documents à la demande de l'animateur de la réunion.

3 : Votes

S'agissant d'Instances de concertation, il n'est pas prévu de mise aux voix pour les avis et recommandations qu'elles pourront émettre.

4 : Compte-Rendu des réunions

Les comptes rendus des réunions des Instances de Concertation sont rédigés au sein de ses instances par les personnes dûment désignées (membre représentant de Partenord Habitat), et sont adressés à chacun des participants dans un délai maximum d'un mois après la séance. Ils sont soumis à validation lors de la réunion suivante. Afin d'en faciliter la rédaction, les séances des OLT et des CCLR peuvent être enregistrées.

5 : Traitement de données personnelles - Conformité au RGPD

De nouvelles exigences légales sont imposées par le Règlement Européen Général sur la Protection des Données Personnelles (loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiés relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel).

Ce règlement, connu sous le nom de RGPD est entré en vigueur le 25 mai 2018. Il prévoit l'obligation de s'assurer que les dispositions du RGPD sont connues et correctement mises en œuvre.

Aussi, pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec le présent PCL, les parties doivent se conformer à la réglementation « RGPD ».

En effet, en vue de la réalisation de la représentation des locataires, les associations des locataires pourraient être amenées à prendre connaissance, que ce soit de manière fortuite ou suite à communication de la part de Partenord Habitat, d'informations dont le traitement est soumis à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées et effectives en vertu de la réglementation RGPD.

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec le présent PCL.

C'est en ce sens, qu'en qualité de responsable de traitements, Partenord Habitat doit s'assurer :

- que les associations des locataires présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des règles de sécurité et de conformité ;
- que des mesures adéquates ont été prises par les associations pour que le traitement de données personnelles réponde aux exigences réglementaires susvisées.

6 : Déontologie et litiges

Les parties s'engagent à rechercher préalablement une solution ou une issue amiable. En cas d'échec, Partenord Habitat se réserve le droit d'agir en Justice en cas de manquement grave d'une des parties.

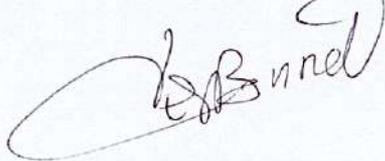
Tout litige pouvant survenir dans le cadre de la concertation locative relèvera alors de la compétence du Tribunal administratif de Lille.

Fait à LILLE le 9 octobre 2023
En 6 exemplaires

Les signataires :

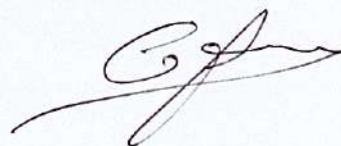
❖ Les Administrateurs locataires

Mme Dominique DESBONNET
Administrateur INDECOSA-CGT



M. Jean-Claude BARBIER
Administrateur ADEIC

M. Gérard COPIN
Administrateur CLCV



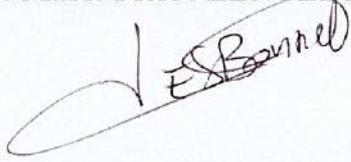
M. George PITOLET
Administrateur CNL

M. / Mme
Administrateur CGL

❖ Les Associations de locataires

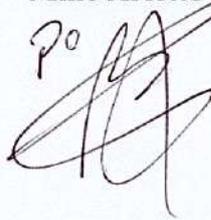
Pour INDECOSA-C.G.T. :

Mme Marie Pierre LENGLET-SIX



Pour la C.L.C.V. :

Mme Arlette HAEDENS



Pour la C.N.L. :

M. Fabien PODSIADLO-REGNIER

Pour l'A.D.E.I.C. :

M. Bernard PETIT

Pour la CGL. :

M. Ahmed MAMACHE

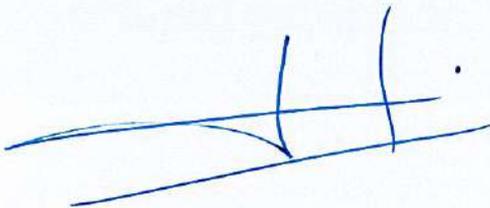
Pour l'UNLI :

M. Alexandre GUILLEMAUD

❖ Partenord Habitat

Le Président

M. Jean-Noël VERFAILLIE



Le Directeur Général

M. Eric COJON



ANNEXE 1
ORGANISATION DE LA CONCERTATION LOCATIVE 2023-2026
 Partenord Habitat

Niveau géographique

Périodicité

Régional

Au moins 4 fois par an minimum

Conseil de Concertation Locatif Régional
 (Conseil d'Administration et Direction Générale)

En fonction des besoins

Rencontres thématiques

Au moins 2 fois par an minimum

4 Observatoires Locatif Territorial

Territorial

- OLT Bassin Hainaut
Douaisis Cambresis
- OLT Bassin Flandre
Grand Littoral
- OLT Bassin Sud
- OLT Bassin Métropole
Nord et Sud

Clients relais, relais résidents,
locataires relais, délégué
d'immeuble, groupe de
locataires...

Associations locales de
locataires (affiliées ou non)

SD

bc

Les moyens de la concertation :

2,5 € par logement répartis aux 5
associations représentants de locataire
selon leur résultat aux dernières
élections

+

Mise à disposition de locaux possible

Participation des associations locales

La Convention locative locale :

400€/an

+

Mise à disposition de locaux communs de
résidents possible

Agence/résidence

CONVENTION DE CONCERTATION LOCATIVE LOCALE

Annexe 2 au PCL 2023-2026 de Partenord Habitat - Convention Concertation Locative Locale

ENTRE,

l'Association
constituée le
représentée par son Président M. / Mme

ET,

Le Territoire PARTENORD HABITAT
représentée par

PREAMBULE

Le 7ème Plan de concertation locative de PARTENORD HABITAT signé le 9 octobre 2023 vise au développement de la concertation et plus particulièrement de la concertation locale au plus proche des locataires.

Dans ce cadre, cette Convention vient compléter et formaliser le partenariat entre l'association et le Territoire PARTENORD HABITAT sans se substituer aux prérogatives reconnues aux associations de locataires notamment par la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 et suivantes.

THEMES DE TRAVAIL

L'Association et le Territoire PARTENORD HABITAT s'engagent, dans le cadre du renforcement d'un partenariat co-productif, de l'amélioration de la qualité de vie dans les résidences, de la dynamisation de la communication avec les clients et de la recherche du meilleur service au meilleur coût, à travailler sur les thèmes suivants :

➤ POINTS DE CONCERTATION OBLIGATOIRE :

(choisir dans la liste suivantes les thèmes travaillés ou ajouter d'autres thèmes en plus de ceux obligatoires) :

MD
DP

Gc Bf

➤ POLITIQUE DE QUALITE DE CONCERTATION LOCATIVE :

- Les observatoires de charges
- Les régularisations de charges
- Les règles de gestion et la politique en matière de charges
- Les contrats (chauffage, comptage d'eau, plomberie,...)
- La communication en matière de charges
- Le suivi des accords signés (CUJ : Coût Unique Journalier, plomberie)
- Les enquêtes OPS (Occupation du Parc Social) et SLS (Supplément de Loyer de Solidarité)
- Les élections des représentants des locataires
- Le suivi de la masse des impayés
- Le suivi du relogement des publics prioritaires
- La Convention d'Utilité Sociale
-
-

➤ POLITIQUE D'EXPERIENCE CLIENTS :

- Le service clientèle : la centrale d'appels
- Le Contrat de Services « S'engagez ensemble »
- Le baromètre de satisfaction du service apporté par les entreprises prestataires
- L'enquête de satisfaction clientèle annuelle
- La proximité
-
-

➤ POLITIQUE DU BIEN VIVRE ENSEMBLE :

- Le suivi social individuel : AES (Association d'Economie Sociale)
- Les chantiers écoles, Actions collectives : AES
- L'animation des quartiers
- Les cellules de veille,
- La paisibilité : recensement, analyse et traitement des incivilités
- Les Chartes de bon voisinage
-
-

DD
DD CG BP 2

➤ POLITIQUE DE LA VILLE ET URBANISME :

- Le plan stratégique patrimonial
- Le plan de patrimoine
- Le logement décent
- Les évaluations qualité fournisseurs, établies à l'issue de chaque opération de réhabilitation ou de gros entretien
- La concertation et l'évaluation par les clients des opérations de réhabilitation à l'issue de la réception des travaux
- Les critères d'évaluation de nos fournisseurs au niveau de l'appel d'offres
- La base technique
-
-

➤ POLITIQUE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

- S'engager Durable

- Penser et adapter l'espace-vie
- Préserver un espace-vie sain et sûr
- Réduire notre dépendance énergétique
- Optimiser nos consommations d'eau
- Faire les bons choix de produits
- Réduire l'impact des déchets sur l'environnement
- Améliorer le cadre de vie
- Ancrer et pérenniser la démarche de Développement Durable
-
-

- Agir ensemble

- Comment mieux accueillir, intégrer, identifier les besoins, assurer un suivi personnalisé et faciliter la relation avec les clients-locataires
- Clarifier nos attentes vis à vis de nos clients
- Faire des habitants des acteurs du Développement Durable
- Faire des associations de locataires des acteurs du Développement Durable
- Développer des politiques partenariales avec les entreprises locales sur des thématiques de Développement Durable

DD
PD

3
Gc hf ce

- Favoriser les échanges avec les partenaires industriels pour mettre en œuvre nos actions de Développement Durable
- Etudier une charte fournisseurs
- Adapter nos consultations : contenu technique et critères de jugement
- Créer des synergies avec les partenaires institutionnels
- Décliner des Agendas 21 locaux en cohérence avec les Territoires
-
-

- Etre exemplaire

- Se connaître
- Se former
- Optimiser les équipements informatiques et téléphoniques
- Dématérialiser et rechercher le « zéro papier »
- Se déplacer « durable »
- Acheter responsable
- Ancrer les éco-gestes
- Améliorer les conditions de travail
- Investir dans l'humain
-
-

➤ POLITIQUE DE GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITE ET DE SECURITE .

- Tranquillité résidentielle.....
-
-

PERIMETRE DE LA CONVENTION

L'Association et le Territoire PARTENORD HABITAT délimitent le champs d'action de cette convention à l'échelle du patrimoine PARTENORD HABITAT de la résidence..... , soit logements.

DD
DD Gc BP SE 4

STRUCTURE ET MOYENS DES INSTANCES

DE

CONCERTATION LOCATIVE LOCALE

Extrait du PCL de Partenord Habitat :

TITRE 2 : DOMAINE DE LA CONCERTATION

Le développement d'une véritable " démocratie participative " ne peut s'opérer qu'avec la participation et l'adhésion des locataires - habitants.

Les décisions doivent être transparentes et concertées.

Il s'agit de " co-produire " les développements, améliorer les conditions d'habitat et le cadre de vie des habitants.

Ceci implique l'organisation de lieux d'expression, d'information et de concertation et la mise en œuvre de plans d'actions.

Le rôle des associations représentatives et autres associations locales œuvrant sur le logement et le cadre de vie y est ici complètement indispensable.

Le Plan de Concertation Locative identifie les thèmes de la concertation dans le cadre des orientations stratégiques de Partenord Habitat : renforcement d'un partenariat co-productif, amélioration de la qualité de vie dans nos résidences et dynamisation de la communication avec les habitants des immeubles ou ensembles immobiliers propriétés de l'Office.

Le champ de compétence de la concertation s'inscrit dans le cadre réglementaire des textes listés ci-dessus appelé « base documentaire ».

La concertation engagée dans le cadre du Plan de Concertation Locative de Partenord Habitat porte sur les différents aspects de la gestion de l'immeuble ou des ensembles immobiliers concernés, sur les projets d'amélioration ou de construction-démolition et plus généralement sur toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants des ensembles concernés à partir des états des lieux, des orientations stratégiques et des programmes d'actions adoptés par le Conseil d'Administration de l'Office.

Cette concertation s'inscrit donc également dans le champ des copropriétés au sein desquels Partenord Habitat détient du patrimoine. Dans l'esprit de l'article 44 de la loi du 23 décembre 1986, les associations peuvent désigner au bailleur, et, le cas échéant, au syndic de copropriété par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le nom de trois au plus de ses représentants choisis parmi les locataires de l'immeuble ou du groupe d'immeubles concerné par la copropriété.

Partenord Habitat tiendra à disposition des représentants des associations, un fichier du patrimoine visé par l'existence d'une copropriété et un listing des assemblées générales ordinaires auxquelles ils pourront participer dans le cadre de ce qui précède.

A l'initiative des Conseils de Concertation Locative, l'implication dans la démarche responsabilité sociétale et environnementale des entreprises (RSE) de l'office sera privilégiée.

Des réflexions pourront aboutir à des actions ayant pour vocation de profiter à l'ensemble des locataires et du patrimoine de l'Office.

TITRE 3 : STRUCTURE DE LA CONCERTATION

La participation à la vie quotidienne dans leurs quartiers, lotissements ou résidences, des locataires et de leurs associations contribue à la " qualité " d'habitat et des relations contractuelles.

DD
DD GC AB 5
JC

La concertation étant un élément faisant partie intégrante du bon fonctionnement de Partenord Habitat, des consultations et axe de réflexion pourront être abordés sur les thématiques suivantes :

- *Politique de Qualité de Concertation Locative*
- *Politique d'Expérience Client*
- *Politique du Bien Vivre Ensemble*
- *Politique de la Ville et Urbanisme*
- *Politique Sociale et Environnementale*
- *Politique de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité et de Sécurité*

Le développement d'une véritable " démocratie participative " ne peut s'opérer qu'avec la participation et l'adhésion des locataires. Les décisions doivent être transparentes et concertées. Il s'agit de " co-produire " les développements, améliorer les conditions d'habitat et le cadre de vie des habitants. Ceci implique l'organisation de lieux d'expression, d'information et de concertation et la mise en œuvre de plans d'actions. Le rôle des associations représentatives et autres associations locales œuvrant sur le logement et le cadre de vie y est ici complètement indispensable.

Le Plan de Concertation Locative identifie les thèmes de la concertation dans le cadre des orientations stratégiques de Partenord Habitat : renforcement d'un partenariat co-productif, amélioration de la qualité de vie dans nos résidences, et dynamisation de la communication avec les habitants des immeubles ou ensembles immobiliers propriétés de l'Office.

L'organisation de la concertation locative chez Partenord Habitat est reprise dans un schéma figurant en annexe 1.

BILAN ANNUEL DE LA CONCERTATION LOCATIVE LOCALE

L'Association locale et le Territoire PARTENORD HABITAT **s'engagent à se réunir au moins une fois par trimestre** pour échanger sur les actualités du périmètre défini dont **une fois entre décembre ou janvier au plus tard pour co-produire un compte rendu des actions menées** sur les thèmes de la Concertation Locative pendant l'année écoulée.

Ce compte-rendu sera présenté à deux voix par le Président de l'association et la personne de Partenord Habitat, signataire de la convention et garant de la qualité de suivi de celle-ci, lors de la Réunion de l'Observatoire Locatif Territorial du mois de février.

Faute de cette présentation à la date dit, la convention ne sera pas renouvelée pour une durée d'une année. De même, pendant cette durée, la participation du Président de ladite association au CCLR sera suspendue.

Les bilans seront également présentés en Conseils de Concertation Locative Régionale qui se tiendront en présence du Président, des membres du Conseil d'Administration et du Directeur Général de Partenord Habitat (ou de leurs représentants).

Les présidents des associations ayant signé une convention y seront associés et pourront participer à la présentation des bilans d'activité des Conventions de Concertation Locatives Locales.

Au-delà de la prise en compte de ces bilans pour alimenter les travaux des Conseils de Concertation Locative Régionale, les membres des CCLR pourront émettre un avis sur le contenu des bilans et mettre en avant des axes de travail à développer dans le cadre des nouvelles Conventions de Concertation Locatives Locales ou de celle à renouveler.

MOYENS

L'association signataire de la présente convention bénéficie de moyens complémentaires pour lui permettre de fonctionner :

*** Photocopie :**

Attribution d'un forfait annuel de copies. (base 100 + 1 par logement du périmètre de la convention). Ces copies sont réalisées avec le matériel de l'agence PARTENORD HABITAT concerné.

*** Local :**

Lorsque la disponibilité le permet, PARTENORD HABITAT met à disposition de l'association un local. Ce local est mis à disposition gratuitement ; PARTENORD HABITAT ne facturera pas à l'association les charges dites récupérables. Cette mise à disposition se fait par le biais d'une convention séparée.

S'il existe, le local est situé.....

S'il n'existe pas actuellement de local disponible pouvant être mis à disposition de l'association : PARTENORD HABITAT s'engage à rechercher des solutions techniques et financières pour la mise à disposition d'un local dans son patrimoine ou auprès des collectivités partenaires.

PARTENORD HABITAT s'engage à assister l'association, à sa demande, dans ses démarches auprès des collectivités partenaires pour la mise à disposition ponctuelle de locaux destinés à accueillir des réunions.

DUREE

Cette Convention de Concertation Locative Locale est conclue pour une durée de 1 an, à compter de sa prise d'effet, sans reconduction tacite possible. Au terme de cette convention, et pour la poursuite de la concertation, une autre convention pourra être proposée dans les termes et conditions qui seront alors exposés.

RESILIATION

Les parties pourront résilier de façon unilatérale, et à tout moment, la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis d'un mois. Ce délai court à compter de la réception de la lettre recommandée. La convention prendra fin au terme de ce délai. La subvention versée par PARTENORD HABITAT sera remboursable au prorata temporis.

STATUT DE L'ASSOCIATION

Les statuts de l'association à jour (copie certifiée conforme) sont joints en annexe à la présente convention.

DD DD CC BP 7
FC

SUBVENTION

Une subvention à l'activité de l'association est prévue par PARTENORD HABITAT.

Elle est fixée à 400,00 euros.

L'obtention de cette subvention est conditionnée à :

- **La signature d'une convention de concertation locative locale,**
- **à la fourniture des statuts de l'Association,**
- **à la fourniture d'un IBAN,**
- **à la présentation du compte-rendu de l'assemblée générale annuelle comprenant :**
 - **le bilan moral**
 - **le bilan financier**
 - **la copie de la feuille d'émargement.**

DATE D'EFFET

Cette convention prendra effet de plein droit le jour de sa signature.

A le,

Pour PARTENORD HABITAT

Pour l'Association Locale

Le Directeur de territoire et/ou d'Agence

Son représentant

DD
DDG = BP JL

POUVOIR

Je soussignée, Madame, Monsieur,
demeurant à
président (e) de

DONNE POUVOIR ET MANDATE

Madame, Monsieur
demeurant à

POUR

La signature de

Fait à le

Le Mandant:

(Nom et prénom suivi de la mention

« Bon pour mandat » et de la signature originale)

Le Mandataire :

(Nom et prénom suivis de la mention

« Bon pour acceptation » et de la signature originale)

DD
D-D Gc BL oc