

### Quelques rappels sur la copropriété

SNL Paris privilégiant la création de logements « en diffus », répartis dans tous les quartiers de Paris, ses logements se trouvent à près de 120 adresses différentes. À l'exception d'une adresse où SNL Paris est seule propriétaire<sup>1</sup> (7 logements au total), tous ses logements sont en copropriété. Sauf lorsque le logement appartient à un propriétaire particulier qui garde la gestion de la copropriété (dans le cadre du « Louez Solidaire » ou de certaines mises à disposition), SNL Paris entretient donc des relations avec les autres copropriétaires :

- **au moment de l'assemblée générale annuelle** : dans toute copropriété, le Syndic réunit les copropriétaires au moins une fois par an, dans le but de prendre des décisions sur diverses résolutions, telles que :
  - l'approbation des comptes et le renouvellement du mandat du Syndic,
  - les travaux d'entretien à venir,
  - les gros travaux à venir respectant la destination de l'immeuble
  - des questions diverses : digicode, fuite d'eau, désinsectisation, trouble de voisinage...

L'AG permet également d'exprimer l'ambiance et la qualité des relations entre occupants de l'immeuble. C'est un droit fondamental des copropriétaires, protégé par la loi.

- **tout au long de l'année**, des relations peuvent être nécessaires avec le conseil syndical ou le syndic, pour suivre la mise en œuvre de décisions prises en AG, en cas d'incident impliquant la copropriété ou pour toute question portant sur l'usage des parties communes. Les relations de copropriété peuvent aussi être des relations de voisinage, si les autres propriétaires vivent dans l'immeuble.

### Les enjeux de la présence de SNL Paris dans les copropriétés

En tant que copropriétaire, SNL Paris a intérêt à être présente au sein de la copropriété, que ce soit lors de l'Assemblée générale annuelle ou tout au long de l'année, en fonction des besoins.

En effet, il est important :

- **de posséder les informations utiles relatives à la vie de l'immeuble** et à son entretien et d'anticiper sur la nécessité de gros travaux, pour en préparer le financement,
- **de prendre part aux décisions de la copropriété** sur l'entretien ou la valorisation de l'immeuble,
- **de s'assurer que les décisions prises sont bien mises en œuvre** lorsqu'elles concernent SNL Paris,
- **de faire comprendre les projets architecturaux de SNL Paris** lorsque l'association a besoin de l'accord de la copropriété pour les réaliser (ex : atteinte à un mur porteur dans le logement, modification d'une ouverture sur l'extérieur),
- **de pouvoir proposer des travaux d'amélioration de l'immeuble**, notamment pour améliorer sa qualité énergétique (ex : isolation de la façade, pose de panneaux solaires),

<sup>1</sup> Rappelons que c'est toujours SNL Union ou SNL Prologues qui sont les véritables propriétaires des logements acquis, SNL Paris, étant leur délégataire, assume néanmoins la totalité des responsabilités vis à vis des copropriétaires.

- **d'être informé rapidement en cas de conflit de voisinage** impliquant les locataires de SNL Paris, pour aller vers une résolution des difficultés.

### **Quelles sont les responsabilités de SNL Paris dans la copropriété ?**

- En tant que propriétaire, SNL assume les charges financières qui lui incombent, au prorata de la surface de ses logements dans l'immeuble. Il s'agit des frais généraux de la copropriété et des éventuels travaux qui peuvent être réalisés. SNL a également la responsabilité de mettre en œuvre les décisions d'AG qui la concernent.
- En tant que bailleur, SNL Paris a la responsabilité de faire connaître le règlement intérieur à ses locataires ; ainsi informé, c'est le locataire qui doit répondre des troubles qu'il cause. Cependant, en tant que bailleur, SNL Paris a la responsabilité et l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour faire cesser les éventuels troubles causés par ses locataires, du courrier recommandé à la procédure d'expulsion.

### **Réflexions sur la posture de SNL Paris et de ses représentants dans les copropriétés**

#### *Faire connaître ou non le projet associatif ?*

Lorsque SNL Paris est en lien avec les copropriétaires ou le syndic, c'est d'abord au nom de SNL-Prologues, en tant que copropriétaire. Elle est d'emblée identifiée comme une personne morale qui sera bailleur du logement, non comme un particulier.

En tant que copropriétaire, SNL Paris fait valoir son professionnalisme et son expérience, à la fois pour la maîtrise d'ouvrage et la fonction de bailleur. Cette posture peut lui assurer la confiance des autres copropriétaires et donner du crédit à ses positions dans les décisions de copropriété.

En revanche, faire connaître le projet associatif n'est pas indispensable, notamment dans les immeubles où SNL Paris ne dispose que d'un ou deux logements. Pour autant, cela est possible, à l'occasion d'une inauguration, en AG de copropriété ou lors de contacts avec les représentants de la copropriété ou les voisins, mais cela est-il souhaitable ?

Des arguments s'opposent sur ce point et doivent être considérés avec attention :

- Ne pas faire état de l'aspect très social du projet SNL évite de créer des *a priori* du voisinage à l'égard des futurs locataires. Ceux-ci pourraient en effet être victimes de préjugés lorsqu'ils sont étiquetés « personnes en difficulté », alors que l'idée du logement diffus est notamment de fournir un habitat non stigmatisant.
- Le fait d'être identifié comme bailleur associatif « très social » peut parfois fausser les relations de voisinage ; en effet, certains voisins se tournent plus spontanément vers SNL pour régler d'éventuels différends alors que ceux-ci pourraient être résolus directement avec le locataire.
- En revanche, présenter le projet associatif peut sensibiliser les propriétaires à la situation des personnes démunies voire même créer une attention particulière aux personnes ou une envie de participer.
- D'autres copropriétaires peuvent être intéressés par les différentes formules qui leur permettraient de confier leur logement à SNL pour que celui-ci bénéficie à un ménage en difficulté.

Ainsi, il est difficile d'établir une seule ligne de conduite et il convient d'évaluer au cas par cas les avantages et les inconvénients à mettre en avant le projet de l'association dans un immeuble donné, en fonction des situations :

- Le projet de SNL est-il déjà bien connu ou non du syndic, du Président du Conseil Syndical, du gardien, d'autres copropriétaires, occupants ou bailleurs, d'occupants non-propriétaires ?

- L'ancienneté de SNL dans l'immeuble a donné une certaine image. Laquelle, en fonction de l'historique (locataires, bénévoles, vie de l'immeuble...) ?

### ***Le cas échéant, que faire connaître du projet associatif ?***

Selon les situations, que ce soit au cours d'une AG ou pendant l'année, il peut être intéressant d'insister sur certains points :

- Insister sur le professionnalisme de SNL en tant que bailleur au moment des premiers contacts, pour mettre en confiance les copropriétaires : donner les chiffres de SNL à l'échelle de l'Île-de-France, la plaquette de présentation générale de SNL.
- Faire connaître le projet de SNL et ses objectifs, pour sensibiliser à la question du mal logement et aux solutions existantes. Dans une copropriété où tout se passe bien, il est possible notamment de présenter les solutions de mise à disposition de logement, pour toucher d'éventuels propriétaires intéressés, ou de parler du bénévolat.
- Souligner l'existence du groupe local, de l'accompagnateur bénévole et de travailleurs sociaux peut rassurer les copropriétaires mais aussi les inquiéter et stigmatiser les locataires comme des personnes « à problèmes ».

### ***Les premiers moments de SNL Paris dans la copropriété***

- *L'arrivée de SNL Paris dans une copropriété :*

Le premier contact avec la copropriété est souvent fait par la Maîtrise d'ouvrage de SNL Paris, présente dans l'immeuble pour réaliser des travaux et, parfois, pour obtenir un accord de la copropriété pour des travaux touchant aux parties communes. Généralement, le projet associatif de SNL Paris n'est pas présenté en détail à cette étape ; SNL-Prologues apparaît comme un bailleur.

- *L'inauguration du logement*

Elle peut être l'occasion d'inviter le voisinage (qui n'est pas forcément copropriétaire) et les représentants du conseil syndical. L'intérêt peut être de donner un gage de sérieux et de professionnalisme, en faisant valoir à cette occasion la qualité des travaux réalisés et le soutien des pouvoirs publics, s'ils sont représentés. Ce moment peut aussi permettre d'entrer en lien avec le voisinage, dans l'objectif de favoriser des relations de confiance.

Cependant, l'inauguration est aussi un moment où est présenté le projet de SNL Paris ; si les relations pendant le chantier ont été difficiles ou si le voisinage s'est montré particulièrement méfiant quant à l'arrivée d'une association, il peut être préférable de ne pas attirer l'attention sur le fait que les futurs locataires seront des personnes qui étaient en difficulté. Il ne s'agit pas de renforcer les *a priori* au détriment des locataires.

- *La première AG après l'arrivée du locataire*

En fonction des relations qui ont été précédemment établies par la Maîtrise d'ouvrage et au moment de l'inauguration, cette première AG peut être l'occasion de présenter SNL ou simplement de « prendre la température » de la copropriété et de sentir comment sont perçus l'association et ses locataires.

### ***Quel représentant de SNL Paris dans les Assemblées générales ?***

Il est de la responsabilité de SNL Paris de participer aux assemblées générales de copropriété de ses logements, pour être en relation avec les copropriétaires et le syndic, s'informer de la vie de l'immeuble et prendre part aux décisions de la copropriété.

Pour devoir assumer plus d'une centaine d'AG par an, la représentation de SNL par des bénévoles est indispensable. Chaque groupe local s'organise donc pour être présent aux AG des copropriétés dont il a la charge. Pour cela, plusieurs solutions sont possibles :

*Chaque accompagnateur participe à l'AG annuelle du logement des personnes* qu'il accompagne. Il connaît déjà l'immeuble et peut ainsi entrer en lien avec certains voisins et copropriétaires, pour faciliter les relations avec le locataire SNL. Il peut aussi relayer des questions du locataire et informer ce dernier de ce qui se dit en AG. Cependant, le rôle demandé en AG est celui de représentant du copropriétaire et non de porte-parole du locataire. Ce rôle de copropriétaire peut être au contraire plus facile à assumer par un autre bénévole, qui connaît moins le locataire et aura plus de distance en cas d'éventuels conflits ou reproches.

*Un bénévole se consacre au suivi de toutes les copropriétés du GLS* : c'est une des missions qui peut être proposée à un bénévole dans un groupe. Cela permet d'élargir la recherche de bénévoles à d'autres profils que les seuls accompagnateurs et de s'appuyer sur les compétences d'un bénévole spécialisé et intéressé par cette mission. Celui-ci sera en lien avec les accompagnateurs pour avoir des éléments sur la vie dans l'immeuble et informer sur ce qui se dit en AG.

*Les bénévoles se relaient pour représenter SNL aux AG, indépendamment de leur accompagnement* : ainsi, il est plus facile de trouver parmi l'ensemble des bénévoles une personne disponible pour chaque date d'AG. N'étant pas accompagnateur du locataire habitant l'immeuble, le représentant de SNL aura la distance nécessaire ; il est cependant indispensable qu'il s'informe auparavant de l'historique et des éventuelles questions qui se posent dans la copropriété, pour pouvoir participer aux échanges, et cela rend la nécessité d'un compte-rendu d'AG, spécifique SNL, plus nécessaire.

*Une personne extérieure au GLS participe à l'AG* : en cas d'impossibilité du GLS à être représenté ou si un sujet à l'ordre du jour nécessite une intervention plus technique, un des bénévoles coordinateurs des copropriétés au siège ou un représentant de la maîtrise d'ouvrage de SNL Paris peut participer à l'AG d'un immeuble.

### ***Comment réagir en cas de troubles de voisinage ?***

Il peut arriver qu'un membre de SNL Paris soit pris à parti par le voisinage, lors d'une AG ou à tout autre moment, en raison de troubles causés par les locataires. Quelle posture prendre ?

- D'abord, écouter ce qui est dit par les voisins et éventuellement clarifier la demande, en évitant de prendre partie. Le trouble est-il fréquent ou a-t-il été ponctuel ? Est-il résolu ou non ?
- Vérifier que les voisins se comportent avec le locataire SNL comme avec n'importe quel autre voisin ; ce n'est pas parce que SNL est une association que les voisins doivent s'adresser à elle plutôt qu'au locataire. Ont-il déjà signalé directement le problème au locataire ? Ont-il appelé la police pour constater les troubles, au moment où ceux-ci se sont produits ?
- Rappeler cependant que SNL peut faciliter la relation entre le locataire et ses voisins si besoin et dire ce qui a déjà été fait ou ce qui est prévu, le cas échéant : SNL a-t-elle déjà signalé le problème au locataire ? Une médiation a-t-elle été tentée ? Un courrier formel en AR a-t-il été envoyé ? Il s'agit de montrer aux voisins que SNL met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour faire cesser les nuisances.

### **Organisation pour la participation de SNL Paris aux assemblées générales**

La participation aux AG est coordonnée en 2015 par Philippe Tellechéa, bénévole au siège de SNL Paris. Serge Morin, également bénévole, est sollicité pour intervenir auprès d'un syndic en cas de difficultés prononcées dans une copropriété ou pour suivre certains dossiers.

La procédure est la suivante :

- Réception par SNL Paris d'une convocation d'AG ; celle-ci est parfois adressée d'abord à SNL Prologues qui la renvoie à Paris, ce qui allonge les délais.
- Transmission de l'information à la personne désignée par le GLS : le responsable de groupe, l'accompagnateur ou le bénévole référent des copropriétés.
- Si celle-ci peut participer à l'AG, le dossier et le pouvoir lui sont adressés ; dans le cas contraire, le siège envoie le pouvoir au syndic, lorsque la participation n'est pas indispensable.
- En cas de participation d'un bénévole, concertation avec le siège s'il y a une question importante (travaux prévus ou point d'ordre du jour impliquant SNL) pour définir le mandat et pour confirmer la participation de SNL.
- Après l'AG, retour du représentant de SNL Paris à Philippe Tellechea et relecture du procès-verbal par le siège, pour relever les décisions.

#### **Conseils pour la participation à une AG :**

- Arriver un petit peu en avance permet de discuter de manière informelle avec les copropriétaires, de désamorcer d'éventuels reproches, de susciter la confiance.
- Avant de se rendre en AG, il est indispensable de se renseigner sur l'historique des relations avec la copropriété : y a-t-il déjà eu des points particuliers d'achoppement ? Des troubles de voisinage ? Des décisions conflictuelles ? ou tout l'inverse, une bonne image.
- Si les relations sont bonnes et que cela n'a jamais été fait précédemment, une présentation plus détaillée du projet de SNL peut être proposée en amont au président du conseil syndical.

---

#### **Pistes de missions pour un stagiaire « organiser le suivi des copropriétés à SNL Paris »**

Sous la responsabilité de ....en lien avec les bénévoles chargés des copropriétés à SNL Paris et l'ensemble des permanents de l'association,

Le stagiaire aura pour mission de :

- Élaborer un outil de suivi pour garder l'historique des relations de copropriété dans la centaine d'immeuble où SNL Paris dispose de logements. Cet outil sera destiné aux représentants de SNL Paris dans les copropriétés, au service de gestion immobilière, aux travailleurs sociaux de SNL.
- Pour chacune des copropriétés, réunir les informations pour compléter cet outil avec l'historique : auprès des différents professionnels et bénévoles concernés, dans les archives des AG de copropriété ;
- Organiser le classement des documents et information concernant chaque copropriété ; vérifier d'avoir à disposition le Règlement intérieur de l'immeuble, quand il existe,
- Proposer un guide à destination des bénévoles chargés de la représentation de SNL Paris dans les copropriétés ;

En fonction de ses compétences, de ses disponibilités et intérêt, le stagiaire pourra aussi :

- Participer à une ou des assemblées générales de copropriété,
- Intervenir dans les groupes locaux de bénévole pour présenter les outils de suivi et l'enjeu de la participation de SNL dans les copropriétés,
- Organiser et co-animer une formation des bénévoles sur ce thème,
- Découvrir les différents services de l'association : gestion immobilière, pôle social, animation et communication, maîtrise d'ouvrage.

Durée du stage : un mois ETP, de préférence à temps partiel réparti sur une plus longue période.

