

CHARTRE DE LA REHABILITATION EN MILIEU OCCUPE

Actualisation mars 2023

SOMMAIRE

Principes et valeurs communes	3
1. En amont de la réhabilitation	4
1.1. Points d'étapes avec les représentants des locataires	5
1.2. Désignation de référents	6
1.3. Points particuliers d'échange avec les locataires	6
1.4. Information des locataires avant les travaux	6
2. Pendant la réhabilitation	7
2.1. État des lieux préalable	7
2.2. Logement relais et « de courtoisie »	8
2.3. Information sur les phases de travaux	9
2.4. Protection et nettoyage	10
2.5. Continuité de service en électricité et en eau	10
2.6. Suivi de chantier et recueil des difficultés éventuelles	10
2.7. Information continue avec les représentants des locataires	10
2.8. Horaires d'intervention	11
2.9. Déplacement du mobilier	11
2.10. Réception des logements	11
2.11. Levées des réserves	11
2.12. Accompagnement social	11
3. Après les travaux de réhabilitation	12
Annexe	13

Principes et valeurs communes

Élogie-Siemp mène une politique active d'entretien de son patrimoine. Au travers de cette politique, il s'agit pour Élogie-Siemp d'améliorer le cadre de vie de ses locataires et leur satisfaction, s'assurer la pérennité du patrimoine, de maîtriser les charges de ses locataires et de réduire les consommations énergétiques et émission de gaz à effet de serre des immeubles. Le plan stratégique de patrimoine 2019-2028 montre qu'environ 40% des immeubles d'Élogie-Siemp vont faire l'objet d'une réhabilitation entre les opérations déjà validées et les opérations à venir.

La présente charte vise donc à définir les modalités de la concertation entre Élogie-Siemp et les locataires ainsi que leurs représentants en cas de travaux de réhabilitation en milieu occupé et les informer du financement de ces opérations. À ce titre, pour poursuivre son ambitieuse politique patrimoniale, Élogie-Siemp s'appuiera sur tous les leviers de financement disponibles au moment de la rédaction de la présente charte et notamment : les subventions, le dégrèvement de Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) pour accessibilité et économie d'énergie, les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) et la participation des locataires aux travaux d'économie d'énergie (3ème ligne).

Les travaux visés par cette charte concernent son patrimoine existant : les travaux de réhabilitation énergétiques (dits travaux Plan Climat sur Paris et travaux énergétiques en banlieue), les travaux de réhabilitation globale sur un groupe, sans travaux énergétiques, ainsi que les opérations liées à un conventionnement qui peuvent s'accompagner des travaux de réhabilitation. Elle concerne principalement les travaux effectués en milieu occupé. Si des travaux sont réalisés en amont de la réhabilitation de manière anticipée, les principes de communication et de précautions pour un chantier en milieu occupé s'appliquent également.

Cette charte reprend les principes communs à toutes ces opérations. Des adaptations pourront être réalisées en cas de spécificités sur les sites, en coordination avec les représentants des locataires et les locataires en cas d'absence de représentant ou sur leur demande. Cette charte s'appuie sur la réglementation applicable à la date de sa rédaction.

Il s'agit de faire coïncider les principes et les pratiques d'Élogie-Siemp avec les attentes des locataires, dans le contexte réglementaire existant.

C'est un moment de concertation / co-construction où chacun des acteurs travaille Ensemble pour réussir la réhabilitation. Cette concertation s'appuie sur des temps forts à l'occasion desquels le bailleur devra faire preuve de :

- Pédagogie
- Transparence
- Écoute
- Information
- Prise en compte des remarques et propositions des représentants des locataires

La concertation nécessite un temps qu'il faut se donner et donc prévoir.

Le bailleur s'attachera à donner une information claire et complète qui soit le reflet de la réalité. Le langage doit être clair et précis en évitant les termes trop techniques de façon à être accessible à toutes les parties prenantes.

À ce titre, différents leviers pourront être utilisés et adaptés au contexte tout au long de l'opération :

- Les courriers personnalisés
- Mailing liste
- Le diagnostic en marchant
- Les affichages actualisés dans les parties communes sur des espaces dédiés fermés lorsque c'est possible et sur les panneaux dans les halls d'immeubles en cas d'impossibilité d'avoir des panneaux dédiés, de l'affichage peut également être réalisé sur les portes des halls ou dans les ascenseurs le cas échéant.
- Les réunions avec les représentants de locataires
- Les Info Réhabilitation / Echos des travaux
- Les réunions avec l'ensemble des locataires

- Les « pieds d'immeubles »
- La mise en place d'un site internet, pour les groupes de plus de 100 logements, le cas échéant
- La possibilité de réaliser un vote / accord collectif, notamment lorsque le projet a un impact sur les surfaces corrigées

Les représentants des locataires sont les associations, les groupements et les amicales de locataires, affiliés ou représentatifs. Ils seront, dans la suite du document, désignés comme représentants des locataires.

Les représentants des locataires et les locataires sont les interlocuteurs incontournables de cette phase. Ils permettent ou facilitent le recueil des attentes des habitants et interviennent dans une logique de co-construction. Ils sont force de propositions, source d'informations en tenant compte de la réalité et des contraintes. Les représentants des locataires, par leurs relations de bon voisinage, pourront également participer à faciliter l'accès de certains logements.

Ces contraintes impliquent que le bailleur sera le décideur ultime si la phase de concertation ne peut aboutir. Par exemple, lorsque deux réunions sur la même thématique ont eu lieu sans trouver d'accord.

Élogie-Siemp s'engage à procéder systématiquement à une pré-enquête ressources lorsque les travaux de réhabilitation impliquent un conventionnement de la résidence ainsi qu'à informer les locataires et leurs représentants, s'il y en a, de la date prévisionnelle de début du chantier et de sa durée, ainsi que des événements survenant et pouvant la modifier.

Élogie-Siemp s'engage à étudier la création d'un local commun résidentiel au sein de chaque résidence réhabilitée, si l'espace le permet et dans le respect de la réglementation.

Afin de faciliter la réalisation de son programme d'amélioration patrimoniale, l'ensemble des signataires de cette charte prend les résolutions suivantes :

1. En amont de la réhabilitation

Une étude de faisabilité technique et énergétique est réalisée en amont des réhabilitations pour permettre leur financement.

Chaque année, au premier conseil de concertation locative du Patrimoine, Elogie-Siemp donne la liste des groupes validés en conseil de Paris de l'année précédente pour faire l'objet d'une réhabilitation Plan Climat et la liste prévisionnelle des réhabilitations à déposer pour l'année en cours.

La concertation avec les représentants des locataires des groupes concernés commencera dès la procédure de désignation du maître d'œuvre (MOE) pour éviter des délais trop longs sur les opérations. Le délai de désignation de la maîtrise d'œuvre est susceptible de varier selon les opérations.

A la désignation du maître d'œuvre, un diagnostic en marchant sera réalisé avec Elogie-Siemp, les représentants des locataires et les locataires du groupe afin de recueillir leurs besoins et attentes et mieux connaître le groupe et son fonctionnement.

Même si le programme de réhabilitation envisagé est cadré, la maîtrise d'œuvre devra réaliser un diagnostic global du patrimoine à réhabiliter (enveloppe, systèmes, parties communes, logements, espaces extérieurs...). Il consolidera les remontées formulées lors du diagnostic en marchant et visitera un panel de logements significatifs (représentatif de la résidence en termes de typologie, positionnement dans les étages et les logements vacants). Au besoin, un échange aura lieu avec les représentants des locataires, notamment pour identifier des logements atypiques ou présentant des dysfonctionnements techniques. Le diagnostic devra être partagé lors d'une réunion avec les représentants des locataires et le support de présentation du diagnostic complété sera envoyé aux représentants des locataires après la réunion. Un compte rendu des échanges sera réalisé et validé conjointement entre bailleur et représentants des locataires.

1.1. Points d'étapes avec les représentants des locataires

À chaque étape, les représentants des locataires sont informés et associés à l'avancement du projet et des travaux. Pour ce qui concerne la phase avant-projet, une présentation sera réalisée aux représentants des locataires. Le support de présentation sera envoyé aux représentants des locataires après complément. Une fiche de synthèse représentant les informations essentielles de l'étude thermique sera également envoyée. Celle-ci reprendra notamment les évolutions à l'échelle du groupe concernant la consommation énergétique avant/après ainsi que les performances des matériaux mis en place comme le R des isolants ou le Uw des menuiseries. Des synthèses de diagnostics ou études sur d'autres thématiques pourront être partagées avec les représentants des locataires lors de ces réunions, en fonction des spécificités de chaque opération.

Pour les opérations comportant des travaux liés aux économies d'énergie, la participation financière des locataires ne saurait dépasser les 50% des économies de charges réalisées ("3^{ème} ligne de la quittance" - loi N°2009-323 du 25 mars 2009). Cette participation financière est fixe, et dure 15 ans à compter de la mise en place de celle-ci.

Cette participation est calculée selon deux cas, conformément à l'arrêté du 23 novembre 2009 relatif à la contribution du locataire au partage des économies de charges issues des travaux d'économie d'énergie réalisés par un bailleur social :

- Pour les bâtiments d'avant 1948, la contribution est mensuelle et forfaitaire en fonction de la typologie (10€/mois pour les T1, 15€/mois pour les T2 et T3 et 20€/mois à partir des T4), fixe et non révisable en fonction de la typologie. Un rapprochement avec les charges réelles sera également réalisé dans ce cas.
- Pour les bâtiments d'après 1948, la contribution est calculée sur la base d'une estimation de l'économie d'énergie en euros par mois calculée à partir de la méthode réglementaire. Pour mieux sécuriser les locataires, une marge de sécurité de 20% par rapport aux calculs conventionnels calculés selon la méthode réglementaire ThCEx décrite dans le décret est appliquée.

À la date de rédaction de la présente charte, le vote des locataires n'est pas obligatoire, selon la réglementation en vigueur. Cependant, en fonction de la taille de la résidence et de la complexité de l'opération, il pourra être organisé en accord avec les représentants des locataires de l'immeuble et Élogie-Siemp un vote sur le projet. Les modalités du vote seront alors définies conjointement et porteront notamment sur l'information générale – travaux, impact – donnée aux locataires pour qu'ils puissent se prononcer ainsi que les modalités du vote – fiche explicative.

Élogie-Siemp aura donc recours à la contribution des locataires pour participer au financement des travaux d'économie d'énergie. Compte tenu de l'impact pour ses locataires, Élogie-Siemp adopte une logique participative de prudence :

- Pour assurer la meilleure estimation des charges avant travaux, un **rapprochement avec les charges réelles** sera réalisé sur les 3 années antérieures autant que faire se peut en tenant compte de la rigueur climatique. En l'absence des données de charges dans le cas d'un chauffage individuel, les données seront récupérées chez quelques locataires volontaires en phase diagnostic sur la base de factures.
- En cas de mise en place d'équipements supplémentaires, dans le cas d'un changement d'énergie par exemple, **il sera tenu compte des coûts d'entretien de ceux-ci avant/après**, notamment en prenant des coûts d'entretien sur du patrimoine similaire.

Il est convenu de faire un point annuel avec le chargé d'opération, l'agence et les représentants des locataires sur l'avancement des études du projet, notamment pour ce qui concerne le planning prévisionnel à ce stade. Ce point pourra, selon les cas de figure, prendre la forme d'un courriel ou d'une réunion sur site ou dans les locaux d'Élogie-Siemp ainsi que d'un Écho des travaux pour tous les locataires. En cas d'information entre ces points réguliers et formels, un échange téléphonique pourra avoir lieu, il sera suivi d'un mail de confirmation si l'information est impactante ou induit une

décision. La fréquence de ces points sera adaptée à la taille de l'opération et à l'avancement de la réhabilitation.

1.2. Désignation de référents

En cas de présence d'amicale, ou d'association de locataire sur le site en réhabilitation, ceux-ci restent naturellement les représentants des locataires pour la réhabilitation. En l'absence de représentants de locataires sur le site, il sera demandé aux locataires de la résidence de désigner si possible un ou plusieurs locataire(s) référent par cage d'escalier.

Les référents pour Élogie-Siemp sont le (la) chargé(e) d'opérations, le(la) gardien(ne), l'agence – responsable de secteur et responsable d'agence.

1.3. Points particuliers d'échange avec les locataires

Le projet de réhabilitation comporte des travaux de mise en sécurité ainsi que des travaux énergétiques dont dépendent les financements de la ville de Paris. Ces travaux sont nécessaires. Élogie-Siemp s'attachera à travailler avec les représentants des locataires ou les référents sur le projet de réhabilitation sur les deux aspects particuliers suivants :

- Pendant la phase d'études, Élogie-Siemp pourra consulter les locataires ou leurs représentants, sur les projets d'aménagements, sur les aménagements extérieurs, les locaux « Ordures ménagères », les locaux vélos et poussettes ainsi que les caves et parkings quand ils existent. Un courrier avec un bulletin réponse sera transmis à chaque locataire. Le résultat du vote sera partagé avec l'amicale et mis en œuvre.
- Conjointement, pendant la phase de travaux, Élogie-Siemp proposera des harmonies des couleurs dans les parties communes et le soumettra à la consultation des locataires. En amont, il y aura eu des échanges sur le choix des matériaux, dans le respect de la réglementation et des contrats d'entretien, en concertation avec le gardien et les équipes de proximité.

1.4. Information des locataires avant les travaux

Un livret réhabilitation sera mis en place et donné à chaque locataire sur les réhabilitations les plus importantes. Celui-ci présentera notamment le programme de travaux avec des illustrations, des avant/après, le planning général et les durées prévisionnelles d'intervention dans les logements par type de travaux (exemple : fenêtre, sanitaire, électricité...), les nuisances ainsi que les moyens mis en place par l'entreprise pour les réduire.

Un planning général (donné dans le livret de réhabilitation) sera présenté avant le démarrage des travaux, lors de la réunion publique de présentation de l'entreprise à l'ensemble des locataires. Par ailleurs, un mois avant le démarrage des travaux dans le hall, les locataires en seront informés par voie d'affichage. L'affichage sera maintenu à jour dans le hall. Le délai de prévenance individuel en amont de l'intervention dans les logements, sera de 15 jours. Il précisera la durée prévisionnelle de l'intervention prévue.

Élogie-Siemp s'engage à communiquer et à informer de manière régulière les locataires par l'intermédiaire de plaquettes intitulées Échos des travaux, des courriers individualisés et/ou à travers un site internet dédié, le cas échéant.

En parallèle, des réunions d'information seront organisées en fonction de l'avancement du projet. Par exemple, pour toutes les opérations de réhabilitations,

- Une réunion avec l'ensemble des locataires sera organisée en phase avant-projet.
- Une deuxième réunion publique sera menée dans tous les cas pour présenter l'entreprise, les travaux, le planning prévisionnel et général ainsi que les moyens mis en œuvre pour limiter les nuisances.

Dans le cas du conventionnement, une réunion sera organisée plus en amont pour expliquer le contexte de conventionnement et ses impacts, en lien avec la Direction de la Gestion Locative et la Direction Territoriale.

En amont de ces réunions publiques, les supports seront présentés aux représentants des locataires pour être partagés et vérifier que les présentations répondent bien aux questions. Une synthèse du support sera remise sur place. Les élus représentants des locataires au Conseil d'Administration et les coordonnateurs des associations membres du CCLP sont informés de la tenue de ces réunions publiques. Suite aux réunions publiques, la présentation et la synthèse seront disponibles à la loge et envoyées aux représentants des locataires de façon dématérialisée. La synthèse sera disponible à la loge ou boîtée en l'absence de loge à proximité.

Parallèlement, Élogie-Siemp s'engage à informer les locataires quant à l'impact des travaux de réhabilitation sur la quittance. A ce titre, suite à la réunion publique, un courrier personnalisé sera envoyé à chaque locataire pour présenter l'impact avant/après sur ses charges et l'estimation de sa participation aux travaux d'économie d'énergie.

Pour les sites les plus importants en taille (+100 logements), une adresse électronique pourra être créée, à l'attention des résidents.

Un logement témoin, fini et complet, est réalisé en phase de préparation de chantier afin que les locataires puissent se rendre compte des travaux qui seront réalisés. Les représentants des locataires seront les premiers à visiter ce logement.

Au moment de l'appel d'offres, l'entreprise devra signer une charte de chantier Éco-responsable ainsi que le document intitulé « l'information et l'accompagnement des locataires en milieu occupé » qui font partie du dossier de consultation de l'entreprise et qu'elle remet avec son offre. L'entreprise désignera notamment un « référent locataires » parmi ses équipes. Le rôle de ce référent locataires sera d'être le point d'entrée pour organiser avec chaque locataire la méthodologie d'intervention dans les logements (prise ou report des rendez-vous, gestion des clefs si le locataire ne peut être présent). Il est au fait de l'avancement des travaux en temps réel et garantit la coordination du personnel intervenant dans chaque logement. Il traite les messages laissés sur le répondeur téléphonique et dans le cahier de réclamation mis à disposition des locataires soit en les rappelant soit en allant à leur rencontre. Il centralisera les demandes afin de les répercuter aux équipes sur le chantier.

En cas de manquements constatés (RV non honorés, absence de badge des intervenants...), Élogie-Siemp appliquera des pénalités à l'entreprise après mise en demeure.

La dernière version de la présente charte de réhabilitation présentée aux membres du CCLP sera diffusée aux locataires dès lors qu'un groupe est identifié pour être réhabilité et le maître d'œuvre désigné.

2. Pendant la réhabilitation

En fonction de la situation sanitaire du pays, lié à la COVID 19 ou tout autre épidémie, Élogie-Siemp adaptera ses travaux au protocole adapté, conformément aux recommandations de l'OPPBT, pour poursuivre les travaux en toute sécurité.

Ce protocole sera diffusé aux locataires et disponible au bureau de chantier. Des contrôles du bon respect du protocole sanitaire en vigueur seront réalisés par le coordonnateur SPS de l'opération.

2.1. État des lieux préalable

Avant le démarrage des travaux, le maître d'œuvre et l'Entreprise Générale procèdent à une visite d'état des lieux de chaque logement. Un représentant d'Élogie-Siemp pourra être présent mais sur un échantillon de logements. Le représentant d'Élogie-Siemp participera aux premiers états des lieux pour vérifier le process et le bon déroulement sur un échantillon significatif.

Ce rendez-vous est important et nécessite tout au long de la visite la présence du locataire car il permettra de :

- présenter l'équipe travaux et mieux comprendre le besoin. Nous en profiterons pour relever des informations comme votre numéro de téléphone, vos disponibilités et périodes de congés, les

spécificités d'occupation de votre logement (travail de nuit, assistante maternelle à domicile, présence d'animaux domestiques ...)

- Faire un état technique précis du logement : noter ce qui fonctionne, les dégradations existantes et ce, pièce par pièce.
- préciser individuellement les travaux qui seront réalisés dans le logement, l'adaptation de votre logement si les travaux modifient sa fonctionnalité ou l'adaptation souhaitée ainsi que la préparation nécessaire avant les interventions (déplacement de mobilier, dépose de tringles rideaux....).

Cet état des lieux contradictoire recense l'état des revêtements (sols, murs et plafonds), ainsi que les aménagements éventuellement réalisés par l'occupant (cuisine, salle-de-bains, rangements, etc...) pour le logement et la cave si elle est concernée par des travaux de réhabilitation. Il recensera également l'état des installations électriques. Cet état des lieux sera aussi l'occasion de recueillir toutes les informations concernant :

- les contraintes spécifiques dues à l'activité professionnelle ou l'état de santé d'un occupant, afin de compléter le travail déjà effectué par la MOUS, qui pourraient nécessiter un accompagnement particulier, la mise à disposition d'un logement relais ou toute autre solution temporaire de résidence ; les frais occasionnés seront alors pris en charge par Élogie-Siemp
- les éventuelles difficultés d'accès et d'exécution des travaux,
- les demandes spécifiques d'emplacements des appareils en tenant compte de l'aménagement initial des lieux.
- Les précisions sur les zones de déplacement de meubles et autres à dégager pour la bonne réalisation des travaux. Pour les locataires de studio ou des plus petites surfaces, des zones de stockage pourront être mises à disposition en fonction des possibilités sur l'opération.

Dans le cas des locataires les plus fragiles, un accompagnement spécifique sera réalisé par Élogie-Siemp. Une Maîtrise d'Oeuvre Urbaine Sociale (MOUS) pourra être désignée sur certaines opérations

Une fiche des travaux sera dressée précisant le détail des travaux à réaliser dans chaque appartement, les déplacements à réaliser en amont de l'intervention de l'entreprise. Cette fiche sera communiquée au locataire en même temps que l'état des lieux.

Un exemplaire de l'état des lieux et de la fiche travaux sera remis - en version papier lorsque c'est une tablette qui est utilisée par l'entreprise - au locataire lui permettant de formuler ses corrections et observations préalablement à toute signature. Par ailleurs, en cas d'oubli manifeste, ils pourront être complétés en accord avec l'entreprise dans les 15 jours. La version définitive sera signée conjointement par le locataire, Élogie-Siemp et tous les intervenants.

Les prestations prévues dans le cadre des travaux et qui auraient déjà été effectuées par le locataire ou dans le cadre de la remise en état des logements à la relocation, notamment les installations électriques, pourront être conservées si elles respectent les normes de sécurité et les règles de l'art. Ces évolutions seront consignées dans le dossier locataire par l'entreprise.

2.2. Logement relais et « de courtoisie »

Afin d'essayer de limiter la gêne liée aux travaux, Élogie-Siemp mettra à disposition des locataires des logements relais et des logements de courtoisies en fonction des cas. Le nombre et la typologie seront adaptés aux possibilités, à la taille de la résidence, à l'occupation des logements réhabilités et au programme de réhabilitation. Ces logements peuvent se situer sur le groupe ou à proximité. Compte tenu du contexte sanitaire et de l'augmentation du télétravail, des espaces de co-working pourront également être mis en place.

Logements relais :

Pour des cas spécifiques (personnes âgées, personnes en situation de handicap, garde d'enfants en bas âges, personnes malades, travailleurs de nuit ou à domicile et cas de désamiantage) un logement relais sera, suivant la disponibilité des logements et les priorités définies ci-dessus, accordé sur la résidence ou à proximité.

Le logement relais sera équipé du confort utile.

Le déménagement et le réemménagement seront pris en charge par Élogie-Siemp, **le logement fera l'objet d'une Convention spécifique d'occupation temporaire. Celui-ci indiquera clairement la nécessité de faire un transfert d'assurance pendant la durée d'occupation. Avant son occupation par le locataire, l'état de l'appartement et son entretien seront vérifiés par l'entreprise.** Par ailleurs, un diagnostic visuel « Punaises de lit » sera réalisé lors de chaque rotation par les entreprises sous marchés à bons de commande avec Elogie-Siemp.

Dans le cas où le locataire laisse les clefs de son logement pour la durée des travaux, les objets et matériels seront isolés dans des pièces sèches du logement. Celles-ci seront fermées par cadenas, et les clefs seront données au locataire. Ce dernier n'y aura accès qu'en présence de l'entreprise, son logement devenant une zone chantier.

Le nombre et la typologie des logements relais dépendront des sites et de la complexité des travaux à réaliser. Elogie-Siemp veillera au nombre de logements relais mis à disposition dès le démarrage du chantier pour faciliter le relogement.

Logements de courtoisie :

Par ailleurs, des logements de courtoisie, disponibles à la journée pour se reposer lors de la réalisation de travaux chez soi ou en cas de travaux bruyant dans l'immeuble, pourront également être mis en place en fonction des besoins recensés lors de l'état des lieux et des possibilités du site. Les appartements de courtoisie seront vérifiés et nettoyés régulièrement par Élogie-Siemp. Une fois par mois, un diagnostic visuel « Punaises de lit » y sera réalisé.

Le nombre et la typologie des logements de courtoisie dépendront des sites et de la complexité des travaux à réaliser. Ils seront dans la résidence ou à proximité.

2.3. Information sur les phases de travaux

Les principales phases de travaux sont indiquées aux locataires :

- Par voie d'affichage pour les travaux dans les parties communes et pour les travaux extérieurs. L'affichage daté sera positionné dans le tableau d'affichage bailleur dédié aux travaux lorsque c'est possible.
- Par courrier individuel dans la boîte aux lettres du locataire, adressé par l'entreprise, pour les interventions dans le logement (nature, durée et nombre d'intervenants prévisionnels et préparation de l'appartement). Le locataire est prévenu 2 semaines avant leur démarrage et l'intervention est confirmée 48 heures avant. En cas d'absence lors de l'intervention ou de non réponse du locataire pendant le délai de prévenance, l'entreprise effectue deux relances, avec un délai de réponse de 48h minimum, avant l'envoi d'une mise en demeure par le chargé d'opérations.
- Une information spécifique et personnalisée sera faite concernant le désamiantage.

Un point sensible sur les chantiers est le respect des rendez-vous pris pour réaliser les travaux. Ce respect vaut pour tous. Les entreprises qui doivent réaliser les interventions prévues mais également le locataire qui doit prévenir en amont en cas d'indisponibilité. En cas de blocage identifié sur les chantiers, l'entreprise, Elogie-Siemp et l'amicale des locataires pourront travailler de concert pour identifier les solutions adaptées pour débloquer les situations.

2.4. Protection et nettoyage

- Dans le logement, le sol de l'entrée est protégé par l'entreprise. Cette protection reste en place tout au long des travaux dans les logements, et renouvelée si elle est abimée. Les autres zones du logement sont ponctuellement protégées en fonction des travaux réalisés.
- Les zones de travail et parties communes sont nettoyées à la fin de chaque journée d'intervention. Un nettoyage plus approfondi sera réalisé la veille de week-end et jours fériés.
- Des engagements sur l'hygiène et la sécurité annexés au marché seront obligatoirement signés par l'entreprise. Ces engagements concernent le déroulement des travaux : approvisionnement, stockage des matériaux, nettoyage ou encore protection des logements, mais également respect des occupants, tenues propres et correctes adaptées au travail, respect des règles de politesse et de courtoisie, interdiction de fumer dans les appartements et les circulations...
- Un niveau de services acceptable pour les locataires pour le nettoyage des parties communes (en particulier avant chaque week-end) et l'évacuation des ordures ménagères est maintenu tout au long de la durée du chantier.

2.5. Continuité de service en électricité et en eau

Pendant la durée des travaux dans le logement, l'entreprise prendra toutes les dispositions pour que le locataire retrouve l'usage de son logement le soir :

- Fonctionnement de l'électricité et de la Télévision, téléphone, internet
- Fonctionnement d'au moins un point d'eau chaude et d'eau froide. Pour les grandes typologies (T4 et plus), et selon disponibilité sur le site, mise à disposition en complément d'un logement de courtoisie.
- Fonctionnement des toilettes

2.6. Suivi de chantier et recueil des difficultés éventuelles

Durant les travaux, Élogie-Siemp mettra à disposition des cahiers de réclamations dans le bureau de chantier et dans les loges pour que les locataires puissent signaler des difficultés liées au chantier. En cas d'urgence, c'est l'entreprise sur place qui doit être contactée au bureau de chantier.

Une ligne téléphonique du chantier avec répondeur est dédiée aux locataires. Le traitement des appels est journalier.

Chaque semaine en réunion de chantier, le/les cahier(s) de réclamations sont analysés par le chargé d'opération, le maître d'œuvre et l'entreprise. Chaque réclamation devra faire l'objet d'un visa de prise en compte puis d'un retour auprès du locataire dans un délai maximum de 3 semaines – sauf en cas d'urgence où l'entreprise doit réagir dans un délai adapté.

Les coordonnées du chargé d'opération responsable de la réhabilitation Élogie-Siemp sont communiquées aux représentants des locataires.

Les fluides utilisés liés au chantier, y compris ceux liés aux travaux anticipés, font l'objet d'un comptage particulier (compteurs ou sous compteurs), déduit des charges de l'immeuble. Le relevé des compteurs est réalisé avant le démarrage des travaux. Il sera transmis au moment du contrôle de charges.

2.7. Information continue avec les représentants des locataires

Il est convenu d'organiser au besoin – et sur demande des représentants des locataires- des points réguliers avec les représentants des locataires et Élogie-Siemp pour évoquer les éventuelles difficultés du chantier en marge de la réunion de chantier. Pour les opérations les plus importantes, des points pourront également être organisés en présence de la mairie d'arrondissement si cela est nécessaire.

2.8. Horaires d'intervention

Les interventions sont limitées à la plage horaire s'étendant de **8 heures à 18 heures**, du lundi au vendredi. Notamment le matin, avant ces horaires, il ne peut y avoir d'activité bruyante, de livraison ou de déplacement d'engins.

Le travail le samedi est exceptionnel et soumis à l'autorisation expresse d'Élogie-Siemp, **il ne concerne que les travaux non bruyants dans les logements vacants. Un affichage dans tous les halls préviendra les locataires**

2.9. Déplacement du mobilier

En cas de nécessité de déplacer le mobilier, notamment pour les travaux d'électricité, l'entreprise pourra apporter son aide aux personnes les plus fragiles ou aux personnes de plus de 65 ans ou sur avis médical d'un spécialiste le sollicitant - au cas par cas pour l'opération. C'est auprès du référent locataires ou lors de l'état des lieux qu'il faut en faire la demande. L'entreprise veillera alors à remettre le mobilier en place dès que possible.

En cas de dégradations attribuables à l'entreprise, l'entreprise dispose d'une assurance spécifique et devra remettre en état le logement dans un délai raisonnable. En cas de difficulté à traiter avec l'entreprise, le locataire demandera à Élogie-Siemp d'intervenir.

2.10. Réception des logements

Après les travaux, une réception sera réalisée appartement par appartement en présence du locataire, de la maîtrise d'œuvre, de l'entreprise pour consigner les réserves. Le représentant d'Élogie-Siemp participera aux premières réceptions pour vérifier le process, réaffirmer le niveau d'exigence et le bon déroulement sur un échantillon significatif.

2.11. Levées des réserves

Élogie-Siemp, la maîtrise d'œuvre et l'entreprise s'engagent à lever les réserves dès que possible.

2.12. Accompagnement social

Élogie-Siemp missionne une maîtrise d'œuvre urbaine sociale (MOUS) pour accompagner de façon personnalisée les locataires les plus fragiles pendant les travaux et, le cas échéant, pour accompagner aux relogements temporaires ou définitifs.

Les représentants des locataires pourront être également sollicités pour relayer l'information, dans le respect du RGPD évidemment.

3. Après les travaux de réhabilitation

À la réception de l'opération, une réunion aura lieu avec les représentants de locataires pour officialiser la fin de l'opération et notamment :

- aborder l'organisation de la phase GPA (Garantie de Parfait Achèvement) qui démarre
- prévenir de l'envoi des enquêtes de satisfaction travaux de réhabilitation auprès de l'ensemble des locataires dans les 3 mois qui suivent la levée des réserves - après information des représentants des locataires.
- présenter le livret gestes verts qui va être distribué à tous les locataires Le livret sera présenté aux représentants des locataires avant son impression
- échanger sur la meilleure manière de communiquer à l'ensemble des locataires pour les informer de la réception de l'opération.

À l'issue des travaux, Élogie-Siemp procède le cas échéant au conventionnement de l'immeuble.

Un courrier individuel accompagné du CERFA réglementaire sera envoyé à chaque locataire pour l'informer du démarrage de l'application de la participation des locataires aux économies d'énergie pour une durée de 15 ans.

En phase GPA, pour les grosses opérations, un point trimestriel est réalisé sur site avec l'équipe projet, le responsable GPA et les représentants des locataires pour recevoir les doléances des locataires liées aux travaux de réhabilitation. Le cahier et/ou tableau de liaison Gardien/entreprise recensant la liste des GPA est consulté à cette occasion.

1 an après la livraison, l'équipe projet (Responsable d'opération, MOE & entreprise) se réunit avec l'amicale, l'équipe de gestion (gardien et RS) et le responsable GPA/DO afin d'effectuer un retour d'expérience sur le site, et d'organiser la levée des dernières réserves.

Après réhabilitation, un bilan annuel des consommations d'énergie sera réalisé par la maîtrise d'œuvre pour suivre les charges réelles, toute chose étant égale par ailleurs, et mener les correctifs nécessaires si besoin. Dans le cas d'un chauffage individuel, un panel de locataires volontaires sera demandé pour suivre leurs factures. Les représentants des locataires seront informés

Un échange sera réalisé avec les représentants des locataires pour présenter et partager les résultats lors de la 3^{ème} année de ce bilan. Au bout de ces trois ans, si la baisse de charge attendue – toute chose égale par ailleurs (notamment rigueur climatique et prix de l'énergie) n'est pas au rendez-vous, le montant de la troisième ligne sera réajusté en fonction des résultats constatés.

4. Dispositif de suivi de la présente charte

Un point annuel sera réalisé avec les associations pour suivre la mise en place des dispositifs prévus dans cette charte et partager les retours d'expérience.

Annexe

Phase	Résolution	Qui ?	Restitution
Amont	Recueil des attentes et concertation avec les représentants des locataires	Bailleur	Site internet, le cas échéant Représentants des locataires
	Point d'étapes	Bailleur et représentants des locataires	Compte-rendu de réunions
	Désignation de référents de site	Représentants des locataires	Information aux locataires
	Concertation des locataires	Bailleur	Consultation de l'ensemble des locataires sur le projet proposé
	Information des locataires avant travaux	Bailleur	Echo des travaux/site internet, le cas échéant réunion publique
Travaux	Etat des lieux	Bailleur et Entreprise	Fiche EDL et travaux à tous les locataires
	Logement témoin	Bailleur et Entreprise	Présentation d'un logement sur site
	Information sur les phases de travaux	Bailleur et Entreprise	Courrier, affichage, Réunion en phase préparation de chantier
	Suivi de chantier	Bailleur et Entreprise	Cahiers de réclamations
	Protection et nettoyage liés au chantier	Entreprise	
	Permanence des raccordements en électricité et en eau	Bailleur et Entreprise	
	Recueil des difficultés éventuelles	Bailleurs et les locataires	Cahier de réclamation
	Information continue avec les représentants des locataires	Bailleur et représentants des locataires	Réunion en marge des réunions de chantier avec leur compte-rendu de réunions
	Horaires d'intervention	Entreprise	
	Déplacement du mobilier	Entreprise	
	Réception des logements et des parties communes	Bailleur et Entreprise	PV de réception des logements
	Accompagnement des locataires	Bailleur	Mise en place d'une maîtrise d'œuvre sociale, le cas échéant
Garantie de Parfait Achèvement (GPA)	Point trimestriel	Bailleur, MOE, Entreprise	Tableau de liaison GPA