

Charte des travaux de réhabilitation





La présente charte de réhabilitation a été construite à partir des échanges entre les associations présentes au Conseil de Concertation Locative et la RIVP. Elle a été présentée au conseil d'administration de mai 2015.

La RIVP mène une politique active d'entretien de son patrimoine pour maintenir en état de bon fonctionnement les immeubles et leurs équipements, dans une démarche de développement durable, prioritaire pour l'entreprise. Ces investissements peuvent prendre la forme d'un plan de travaux ou de réhabilitation.

Les objectifs de ces investissements importants réalisés par la RIVP sur son patrimoine sont d'améliorer le cadre

de vie de ses locataires et la satisfaction de ses locataires, assurer la pérennité du patrimoine ainsi que de maîtriser les charges.

La présente charte est mise en place en accord avec le Conseil de Concertation Locative sur les modalités de concertation et de financement de ces opérations d'amélioration patrimoniale. Ces actions s'inscrivent pleinement dans les axes du Plan de Concertation Locative que sont la maîtrise des charges,

la programmation de travaux, tout comme le mode de communication vers le locataire.

Les dispositions prévues dans le cadre de cette charte sont appliquées pour les opérations délibérées à partir de 2015 et s'appliquent de manière adaptée à l'avancement des opérations pour les autres.

Sont concernées les opérations d'amélioration patrimoniale sur l'ensemble du parc

RIVP, conventionné ou non, ce qui comprend notamment : les réhabilitations Plan Climat et Plan Climat Progressif, les réhabilitations énergétiques en banlieue, ainsi que les réhabilitations ILM28 ou autre.

Cette charte reprend les principes communs à toutes ces opérations. Des adaptations peuvent être réalisées en cas de spécificités sur des sites.

Le cadre RIVP - Associations siégeant au CCL

Les modalités de concertation

Le dispositif prévu entre les associations de locataires du CCL et la RIVP pour assurer la concertation la plus efficace possible sur les opérations de réhabilitation est le suivant.

Pour chacune des opérations de réhabilitation, un chargé d'opération nommé au sein de la RIVP, est responsable du suivi de l'opération. Le gardien, qui reste le premier interlocuteur des

	DIAGNOSTIC	AVANT PROJET	PRO/DCE
CHOIX DE LA MAÎTRISE D'ŒUVRE	PARTAGER UN DIAGNOSTIC COMPLET DU GROUPE	CONSTRUIRE UN PROJET ADAPTÉ	FINALISER LE PROJET EN FONCTION DES ÉCHANGES
Affichage dans les halls pour prévenir les locataires	Visite d'un pourcentage de logements	Rencontre avec l'association pour échanger sur l'avant projet et signature de la déclinaison locale de la Charte de réhabilitation	
	Rencontre avec l'association pour connaître les spécificités du groupe et les attentes des locataires et fourniture de l'étude de faisabilité énergétique	Adaptation aux spécificités du groupe RIVP/amicale de la charte de chantier à faibles nuisances en milieu occupé	
		Réunion publique avec l'ensemble des locataires	
		Remise d'un courrier personnalisé aux locataires intégrant la présentation du projet et son impact prévisionnel sur la quittance	
		Accord collectif en cas de modification du décompte de la surface corrigée, et/ou vote des locataires si choix local	



locataires, transmet à l'entreprise et au chargé d'opération les réclamations tout au long de l'opération.

La concertation avec les locataires et les associations de locataires représentatives sur le site est la suivante sur le déroulé d'une opération.

Chaque point est précisé ensuite :

PRÉPARATION DE CHANTIER	CHANTIER	LIVRAISON	BILAN DE L'OPÉRATION
ASSURER LE PASSAGE ENTRE CONCEPTION ET RÉALISATION	SUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	TIRER UN PREMIER BILAN DE L'OPÉRATION	S'ASSURER DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS
Réalisation d'un état des lieux contradictoire par logement	Information des locataires en amont, courrier ALUR	Réalisation d'une enquête de satisfaction	Partager annuellement le suivi des consommations et des charges réelles
Réalisation d'un témoin	Protection des logements	Remise d'un livret d'utilisation du logement	Tirer un bilan définitif à 3 ans
Rencontre avec l'association puis avec l'ensemble des locataires pour présenter l'entreprise, sa méthode et ses engagements dans la réalisation d'un chantier à faibles nuisances	Suivi des réclamations	Remise du courrier loi MOLLE pour la confirmation de l'application du partage des économies de charges	
Remise d'un livret réhabilitation à chaque locataire			



PHASE DIAGNOSTIC :

Partager un diagnostic complet du groupe

La maîtrise d'œuvre est nommée sur la base d'une note programme, comprenant notamment un programme prévisionnel de travaux, des objectifs énergétiques ainsi qu'un budget.

> **Une rencontre avec la ou les associations représentatives** présentes sur le groupe est organisée pour connaître les attentes particulières sur lesquelles la maîtrise d'œuvre doit être vigilante. À la demande de l'association, l'étude thermique est communiquée à cette occasion : ensemble des actions étudiées, coût, efficacité ainsi que, le cas échéant, les raisons pour lesquelles ces actions n'ont pas été retenues.

S'il n'y a pas d'association de locataires, un affichage a lieu en début de phase APD pour présenter succinctement le projet et prévenir qu'une réunion publique aura lieu dans les mois suivants.

> **Un affichage dans le hall** est réalisé pour prévenir les locataires de la désignation de la maîtrise d'œuvre et leur demander de se rapprocher de leur gardien pour organiser la visite de leur logement. En effet, pour assurer un diagnostic le plus précis possible, la maîtrise d'œuvre visite un échantillon de logements représentatif du groupe.

La maîtrise d'œuvre réalise ainsi un bilan complet des besoins et des attentes de la résidence.



PHASE AVANT-PROJET :

Construire un projet adapté

La maîtrise d'œuvre construit son cahier des charges pour répondre aux besoins techniques et aux attentes des habitants.

> **Une réunion de travail avec la ou les associations représentatives** est organisée pour échanger sur le programme de travaux envisagé, les bénéfices attendus en termes de consommation et de charges, le planning prévisionnel ainsi que le financement de l'opération, notamment la contribution prévisionnelle du locataire, le cas échéant. Lors de cette réunion, le protocole d'accord entre la RIVP et la ou les associations représentatives est étudié et signé. À partir de la signature de ce protocole d'accord, la ou les associations peuvent se faire rembourser leurs frais de communication sur présentation de factures à hauteur de 5€ par logement. Ce montant est partagé entre les associations représentatives présentes sur le groupe. Enfin, la charte de chantier à faibles nuisances est adaptée à la spécificité du groupe et aux travaux à réaliser. Cette charte est ensuite jointe au dossier d'appel d'offre pour devenir contractuelle avec l'entreprise. La mise en place d'un budget participatif est également évoquée à cette occasion. Le budget participatif, mis en place dans les projets de réhabilitation à hauteur de 5% du montant des travaux, vise à accompagner les améliorations par la mise en œuvre d'un projet commun à tous les locataires autour du mieux vivre ensemble. Il ne s'agit pas de réaliser des travaux à la carte.

> **Une réunion publique avec l'ensemble des locataires** est organisée pour présenter le programme de travaux définitif, le plan de financement et le planning prévisionnel. Pour faciliter la compréhension, l'impact sur la quittance avant/après travaux est présenté sur un logement type du groupe. Par ailleurs, le montant de la participation et l'économie de charges attendue est présentée pour chaque typologie de logement. Suite à la réunion publique, la présentation réalisée est disponible à la loge et donnée à la ou les amicales.

> Par ailleurs, chaque locataire reçoit **un courrier personnalisé** lui rappelant le programme de travaux, le planning prévisionnel, le coût des travaux, l'impact pour son logement en terme de quittance ainsi que les engagements RIVP. Ce courrier précise notamment au locataire qu'en cas de difficulté pour payer

sa facture énergétique, il peut se rapprocher du service liaison sociale. La note RIVP, intitulée « InfoRéhabilitation » présente un exemple de courrier envoyé aux locataires suite à la réunion publique sur les travaux prévus et l'impact sur la quittance.

> Le choix **d'aller ou non au vote des locataires** est discuté au niveau local avec la ou les associations représentatives. En cas de vote sur le projet global, le bulletin est joint au courrier personnalisé. En cas de modification du décompte de la surface corrigée avant/après travaux, un accord collectif est réalisé sur le groupe.



Est-ce que vous êtes d'accord avec le programme de travaux et son financement tel qu'il vous est présenté ?

OUI NON



LANCEMENT de l'appel d'offres

La RIVP s'engage dans la réalisation d'un **chantier à faibles nuisances en milieu occupé**, cela fait partie des critères de sélection des entreprises. Les sociétés doivent présenter avec leur réponse à l'appel d'offre, leur démarche pour réduire au maximum la gêne causée aux occupants.



LA PRÉPARATION DU CHANTIER : Assurer le passage entre conception et réalisation

> Une **rencontre avec l'association** est organisée en phase de préparation de chantier, pour présenter la ou les entreprises retenues, son planning et sa méthodologie d'intervention, notamment pour optimiser le nombre d'interventions par logement et la réduction des nuisances. Les engagements pris par l'entreprise pour prévenir les locataires en amont de l'intervention dans leur logement sont également présentés.

> Un **logement témoin** est réalisé en phase de préparation de chantier. Une visite est organisée avec l'amicale sur ce logement témoin.

> Un **état des lieux contradictoire de tous les logements** est réalisé en présence de la maîtrise d'œuvre, de l'entreprise et du locataire, et cosigné. Il recense notamment l'état des revêtements ainsi que les aménagements réalisés par l'occupant. C'est lors de cet état des lieux contradictoire que les caractéristiques des travaux sont expliquées à chaque locataire et que le locataire exprime les spécificités de son occupation (activité professionnelle, état de santé...). Une copie de cet état des lieux et des travaux à réaliser dans le logement est remise sur place aux locataires.





LA PHASE CHANTIER : Suivre la mise en œuvre du projet

Tout chantier génère des nuisances. Les travaux sont réalisés dans le cadre d'une charte de chantier à faibles nuisances pour les limiter au maximum.

> **Un livret réhabilitation** est établi et donné à chaque locataire. Celui-ci présente notamment le programme de travaux, le planning général, les nuisances ainsi que les moyens mis en place par l'entreprise pour les réduire. Des recommandations concernant les objets de valeurs sont intégrées si besoin. Parallèlement, le recours à d'autres moyens de communication est étudié pour faciliter les échanges (site internet, applications smartphone).

La RIVP est vigilante, dans le cadre du chantier en milieu occupé, sur :

- **L'information des locataires :** le planning général (donné dans le livret de réhabilitation) est diffusé 2 mois avant le démarrage des travaux. Un mois avant, les locataires sont informés par voie d'affichage des travaux dans les logements d'une cage d'escalier. L'affichage est maintenu à jour dans le hall. Le délai de prévenance individuel en amont de l'intervention dans les logements, est de 3 semaines.
- **Le suivi des réclamations des locataires est organisé ainsi :**
 - **Un cahier de doléances** est mis à disposition à la loge et le suivi des réclamations est réalisé toutes les semaines en réunion de chantier, sauf urgence. Si le problème n'est pas réglé, le locataire doit aller à la loge pour l'indiquer dans le cahier de réclamations. Ce dispositif, prévu pour la durée du chantier est géré par les personnes du chantier. Les associations ont accès à ce cahier de doléances.
 - **Un point mensuel, en marge de la réunion de chantier,** peut être organisé avec l'association des locataires.
- **La protection des logements :** La RIVP s'engage à ce que les entreprises prévoient dans leurs contrats, que les dégradations qui pourraient être constatées sont de leur responsabilité, ainsi que la remise en état du logement dès que possible.



LA LIVRAISON DE L'OPÉRATION : Tirer un premier bilan de l'opération

> La livraison des travaux de chaque logement est réalisée dans les mêmes conditions que l'état des lieux initial.

> **Un livret d'utilisation des nouveaux équipements,** de sensibilisation, des gestes ainsi que l'entretien à réaliser est fourni à chaque locataire.

> Chaque locataire reçoit également **un courrier précisant le cadre réglementaire pour l'application du partage des économies d'énergie,** le cas échéant.

> **Une enquête de satisfaction** est réalisée auprès des locataires concernés dans les 6 mois qui suivent la période de chauffe après travaux. Cette enquête porte aussi bien sur la réalisation des travaux que sur leur effet sur la performance énergétique. Les résultats de cette enquête sont partagés avec l'association de locataires.





BILAN COMPLET de l'opération

> **Un bilan annuel des consommations d'énergie** est réalisé par la maîtrise d'œuvre pour suivre les charges réelles et mener les correctifs nécessaires. Dans le cas d'un chauffage individuel, un panel de locataires est constitué pour suivre leurs factures. Une rencontre est organisée avec l'amicale pour présenter les résultats.

> **Le bilan complet** est réalisé au bout de trois ans.

Tous les ans, un bilan est présenté au Conseil de Concertation Locative et en Conseil d'Administration sur les opérations qui ont été financées l'année précédente, sur les opérations à livrer ainsi que sur les retours d'expériences des opérations livrées.



Le financement des opérations d'amélioration patrimoniale

La RIVP investit fortement sur son patrimoine, tous les leviers de financement sont donc utilisés sur ces opérations : subvention de la ville de Paris, dégrèvement de TFPB, Eco prêt logement social, Prêt à l'amélioration...

S'agissant des travaux d'économie d'énergie, conformément à la loi Molle du 25 mars 2009, la participation des locataires aux travaux d'économie d'énergie fait partie du financement. Un bailleur peut récupérer auprès de son locataire jusqu'à 50 % des économies de charges générés par des travaux d'économie d'énergie.

Cette participation est calculée selon deux cas :

- Pour les bâtiments d'avant 1948, la contribution mensuelle et forfaitaire est fixe et non révisable en fonction de la typologie. Un rapprochement avec les charges réelles est également réalisé.
- Pour les bâtiments d'après 1948, la contribution est calculée sur la base d'une estimation de l'économie d'énergie par mois calculée à partir de la méthode conventionnelle ThCEX.

La RIVP a donc recours à la contribution des locataires pour financer les travaux d'économie d'énergie. Compte tenu de l'impact pour ses locataires, la RIVP adopte une logique de prudence :

- Pour assurer la meilleure estimation des charges avant travaux, un **rapprochement avec les charges réelles** est réalisé dans tous les cas. En l'absence des données de charges dans le cas d'un chauffage individuel, les données sont récupérées chez quelques locataires en phase diagnostic.
- Pour mieux sécuriser les locataires, une **marge de sécurité de 20 %** par rapport aux calculs conventionnels est appliquée.
- En cas de mise en place d'équipements supplémentaires, dans le cas d'un changement d'énergie par exemple, **il est tenu compte des coûts d'entretien avant/après.**

Après réhabilitation, un bilan annuel des consommations d'énergie est réalisé par la maîtrise d'œuvre pour suivre les charges réelles et mener les correctifs nécessaires. Dans le cas d'un chauffage individuel, un panel de locataires est identifié pour suivre leurs factures. Une rencontre est organisée avec l'amicale pour présenter les résultats.

La déclinaison locale de la charte de réhabilitation

Pour chaque opération de réhabilitation, un protocole d'accord est signé au niveau local entre la RIVP et la ou les associations représentatives présentes sur le groupe concerné.

Ce protocole doit préciser :

> La position de la ou les associations représentatives concernant le vote des locataires sur le projet de réhabilitation, selon 3 cas :

- En cas de modification de la surface corrigée (article 42)
- Vote de l'ensemble des locataires avec bulletin joint à l'« Info Réhabilitation » : « Est-ce que vous êtes d'accord avec le programme de travaux et son financement, tels qu'ils vous sont présentés ? »
- Pas de vote des locataires.

> Le rôle de relais des associations de locataires : afin de faciliter la réalisation de l'opération et les remontées d'information de l'ensemble des locataires, l'association met en place des référents locataires par cage d'escalier, notamment pour la phase travaux. Par ailleurs, la ou les associations de locataires peuvent participer une fois par mois à un temps d'échange sur le déroulement du chantier avec l'entreprise, la maîtrise d'œuvre et la RIVP, en marge de la réunion de chantier. La mise à disposition d'un local selon les disponibilités est évoquée à cette occasion.

> Le remboursement de l'association de leurs frais de communication sur présentation de facture est possible à hauteur maximale de 5€ par logement. Ce montant est partagé entre les associations représentatives présentes sur le groupe et a pour objectif de faciliter la concertation autour du projet.

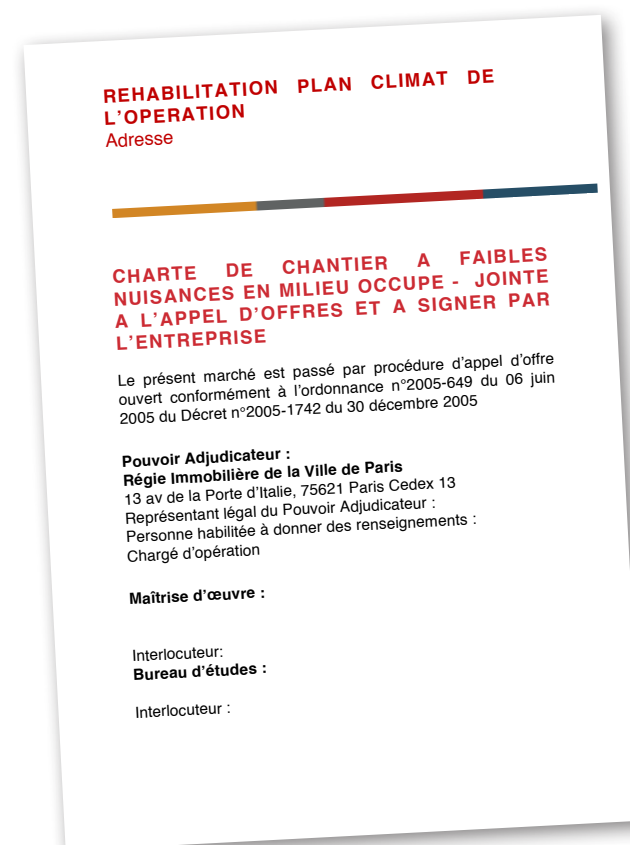
La charte de chantier à faibles nuisances en milieu occupé

La charte de chantier à faibles nuisances en milieu occupé est un document qui est joint à l'appel d'offres travaux. Il doit être signé par l'entreprise avec son offre et devient ainsi contractuel.

Cette charte reprend l'ensemble des exigences :

- Organisation des travaux en milieu occupé : information des locataires en amont, protection des logements, suivi des réclamations
- Réduction de l'impact du chantier sur l'environnement : déchets, eau, air...

Elle est complétée au fur et à mesure des expériences.





Connectez-vous sur
www.rivp.fr et cliquez sur
« **Mon espace locataire** »

