

# CHARTRE ENGAGEMENTS RECIPROQUES

Réhabilitation de bâtiments en sites occupés



**Le Lurçat - 233 logements**

Mireuil La Rochelle (17) - décembre 2016



**CHARTRE**  
**ENGAGEMENTS**  
**RECIPROQUES**

**Réhabilitation de bâtiments en sites occupés**



# SOMMAIRE

Préambule	5
Les intervenants du projet	6
Les objectifs de l'Office à travers le projet	8
Les engagements de l'OPH	9
Les engagements de chacun	10
L'information	13
Les évaluations du respect de la charte	14
Le planning prévisionnel	15



# Préambule

Cette charte vise à faire coïncider le projet du maître d'œuvre avec les objectifs de la maîtrise d'ouvrage, les contraintes des entreprises, les besoins des artisans et les attentes des locataires, le tout dans un contexte de co-construction où chacun des acteurs travaille avec l'autre.

La présente version « Chantier » de cette charte a été complétée par la liste des entreprises retenues et par le planning prévisionnel général d'exécution des travaux. Elle sera jointe au compte-rendu de chantier à l'attention des entreprises, et remise en main propre à chaque locataire par le représentant de l'Office en charge du suivi des travaux.

Elle est rédigée prioritairement à l'attention des entreprises et des locataires, et plus généralement à celle de l'ensemble des intervenants du projet, y compris l'OPH CDA de La Rochelle et la maîtrise d'œuvre, qui s'engagent à la lire et à la respecter.

Elle s'appuie sur des fondements pour lesquels l'OPH et les entreprises impliquées devront faire preuve de :

## **Pédagogie / Transparence / Ecoute / Information**

Les conditions de cet accord reprennent ce qui a été jugé incontournable pour qu'une réhabilitation soit réussie. Elles reprennent les démarches minimales à réaliser, ce qui n'exclut pas d'aller au-delà.

Les différents acteurs doivent donner une information claire et complète qui soit le reflet de la réalité. Le langage doit être simple et précis en employant du vocabulaire compréhensible de tous, de façon à être accessible à toutes les parties prenantes.

L'Office s'engage à faire respecter par les entreprises les modalités de prises de rendez-vous, les processus définis en matière d'intervention et les modalités en matière de levées de réserves. Dans ce cadre, elle assure l'information auprès des locataires permettant la prise en charge des nouveaux équipements.

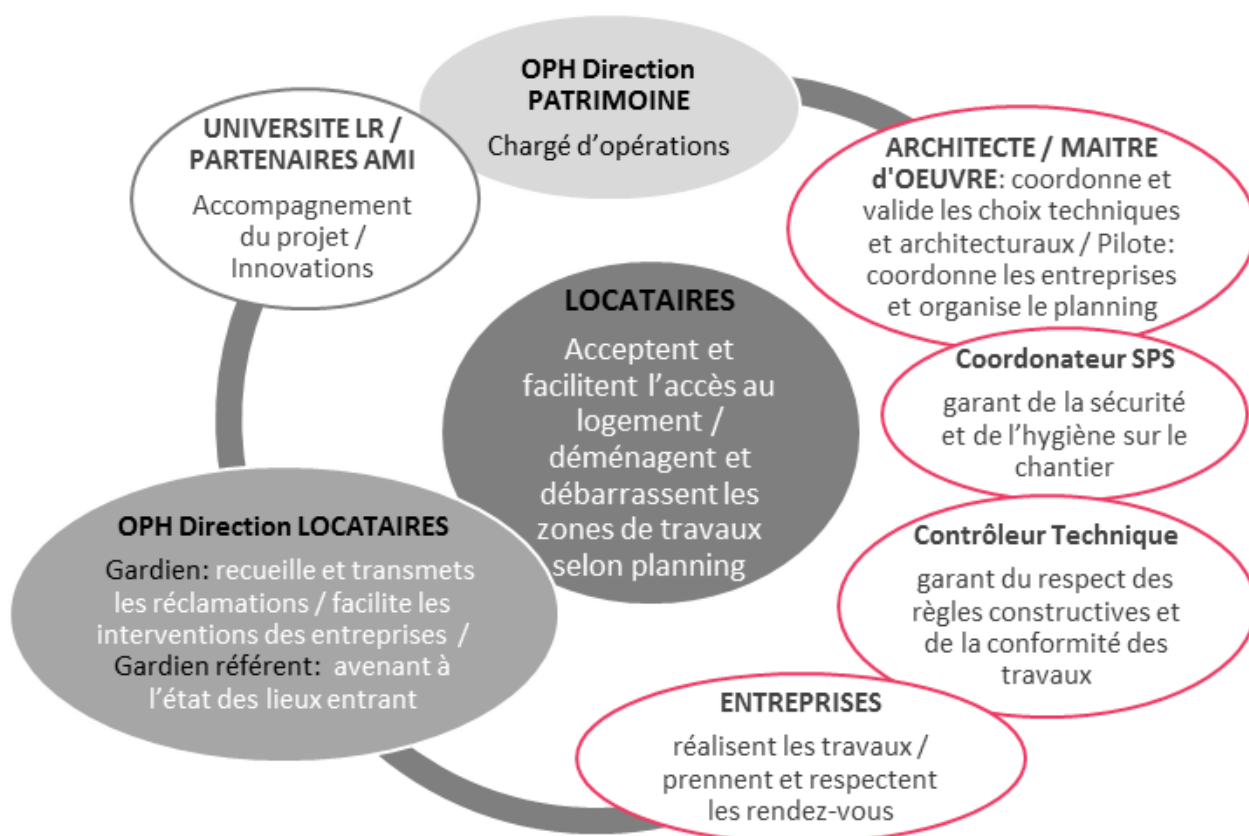
Les locataires s'engagent à faciliter les interventions des entreprises et à signaler au référent représentant l'Office les anomalies dans le déroulement des travaux. Ils sont attentifs à s'impliquer dans la mesure et le suivi de leurs consommations et dans la pratique des écogestes.

# Les intervenants du projet







Dans le contexte particulier du projet Rupella-Réha auquel est rattachée l'opération de réhabilitation de l'Immeuble du Lurçat à Mireuil – La Rochelle, l'OPH, maître d'ouvrage public, réunit autour de lui les intervenants indispensables pour répondre à l'ensemble des objectifs du projet : architecte, maître d'œuvre, bureaux d'études, entreprises qualifiées ainsi que d'autres acteurs du bâtiment et de l'énergie. C'est sur la base des compétences, expertises et spécialités de chacun, qu'ont été définies et proposées les solutions architecturales, techniques et méthodologiques (phase conception) puis qu'elles seront mises en œuvre (phase chantier).



6



## LA MAITRISE D'OUVRAGE, LA MAITRISE D'ŒUVRE ET LA COORDINATION DU PROJET RUPELLA-REHA

ENTITÉ	MÉTIER	FONCTION	REPRESENTANT
 OPH CDA La Rochelle	Bailleur social Maître d'ouvrage	Maître d'ouvrage	Mme TRAINÉAU Mme DENNIS
Agence Sébastien Pellereau	Architecte mandataire	Maître d'œuvre	M. PELLEREAU
 Gravière et Foulon Architecture	Architecte		M. SEGUIN
 Atlantec	Bureau d'études structures		M. GRANDET
 ITF	Bureau d'études thermiques & Fluides		M. MASSICOT Mme LEROCH
 Art'Cad	Economiste & OPC		M. CHABOT Mme BONNEAU
APAVE	Bureau de Contrôle		M. GUYADER
DEKRA	Coordonnateur Sécurité Protection de la Santé		Mme SAMIS
 Plateforme Tipee	Plateforme technologique	Coordinateur du projet AMI RUPELLA REHA	Mme JOLAS

7

## LISTE DES ENTREPRISES INTERVENANT SUR LE CHANTIER

LOT DE TRAVAUX	REPRESENTANT	TRAVAUX PRINCIPAUX	ENTREPRISES
1- ENVELOPPE EXTERIEURE	SAPAC	Désamiantage Isolation par l'extérieur Etanchéité Menuiseries extérieures Serrurerie Peinture extérieure Charpente métallique	EGD SAPAC EC2I SATEM BGN SAPAC BGN
2- TECHNIQUES FLUIDES	TSV	Electricité Ventilation Plomberie sanitaires Chauffage	BOUYGUES ENERGIE & SERVICES TSEV TSV TSV
3- MENUISERIES INTERIEURES - CLOISONS	RIDORET	Menuiserie intérieure Cloisons doublages plafonds	RIDORET SOCOBAT
4- PEINTURE – REVETEMENTS DE SOLS	BRUNEREAU	Peinture intérieure Sols souples et faïences	BRUNEREAU B2S TECHNISOL
5- GROS ŒUVRE – AMENAGEMENT EXTERIEUR	GUILLEBEAUD		
6- ASCENSEURS	ORONA		

# Les objectifs de l'OPH à travers le projet

**l'Office** innove et optimise ses  
**compétences et méthodologies pour :**

8

- Répondre au meilleur compromis face aux attentes des occupants ;
- Assurer la transversalité et le partenariat entre les services ;
- Contribuer à développer des solutions génériques / globales et maîtrisées ;
- Optimiser la gestion, la qualité et la maîtrise des coûts de ses opérations de réhabilitation ;
- Maîtriser ses outils et méthodes de gestion patrimoniale et les adapter aux enjeux de la rénovation énergétique ;
- Garantir un processus efficace de rénovation en site occupé ;
- Contribuer à l'amélioration continue des méthodologies existantes de tous les acteurs.



# Les engagements de l'OPH

## PÉRÉNITÉ

Tous les acteurs du projet ont pour objectifs de réduire les consommations énergétiques des bâtiments et améliorer le confort des habitants. Les solutions apportées à la réhabilitation se doivent d'être efficaces, s'inscrire dans le long terme et procurer des bénéfices évidents pour les locataires. Leurs performances devront être suivies et évaluées.

9

## INFORMATION ET TRANSPARENCE

Dès le départ, nous avons tâché d'être les plus clairs sur la communication et l'avancement du projet auprès des locataires. Nous souhaitons maintenir cette démarche de transparence et d'information régulière pour le bon déroulement des travaux et permettre à chacun de connaître la situation actuelle et à venir du bâtiment. L'organisation mise en place sera lisible pour tous.

## PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES

Les réflexions entre la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage nous ont amené à garantir un choix optimisé qui prend en compte les contraintes de performance technique et énergétique, de budget et qui répond au mieux aux attentes des locataires.

## MOBILISER LES COMPÉTENCES ADÉQUATES

Tous les interlocuteurs du projet ont été sélectionnés pour leurs compétences dans leurs domaines respectifs. Nous poursuivrons cette exigence dans le choix des entreprises qui interviendront sur le chantier mais aussi auprès des employés qui composent les équipes sur le terrain.

## ÉTABLIR UN PLANNING LE PLUS JUSTE

Afin d'assurer la meilleure planification pour tous, nous serons attentifs aux besoins des professionnels vis-à-vis de leurs impératifs méthodologiques, mais aussi au confort des locataires vis-à-vis de ces mêmes contraintes. Il est également important de mettre en place la meilleure organisation pour réduire les temps d'intervention.

## ASSURER LE BON DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS

La mise en place de cette charte a pour objectif de garantir la proximité, les délais d'exécution et de réponse, la qualité de réalisation des travaux et au final la satisfaction des utilisateurs.

## S'ENGAGER ET ÊTRE RESPONSABLE

Il est de la responsabilité de chacun de s'engager dans le bon déroulement des travaux et assurer à terme la satisfaction de tous. Il est également important d'adopter un comportement exemplaire qui préservera les meilleures conditions pour tous.

### LA MAITRISE D'ŒUVRE : ARCHITECTE ET PILOTE DU CHANTIER :

1. Elle organise et coordonne le déroulement des opérations de chantier.
2. Elle détaille et explique chaque intervention et leur but auprès des locataires et des gardiens. En particulier, elle participe aux réunions préparatoires.
3. Elle établit un planning prévisionnel de chaque étape de travaux à venir répartis dans le temps, la durée et la localisation/priorisation vis à vis du bâtiment.
4. Elle planifie les tâches à mutualiser pour limiter les interventions chez les occupants.
5. Elle se rend régulièrement sur place pour assurer le suivi, vérifier le bon déroulement des opérations et de la qualité des travaux réalisés.
6. Elle réalise un procès-verbal de réception avec les entreprises après interventions et recense toutes les non-conformités relevant d'un défaut majeur.

10

### LES OUVRIERS Vous vous engagez à :

1. Vous présenter en signalant votre nom et celui de votre entreprise auprès du locataire.
2. Expliquer le déroulement des opérations et le pourquoi de l'intervention en des termes simples et concis.
3. Respecter le lieu de résidence des locataires, ainsi que les parties communes, et réaliser un nettoyage des pièces concernées après chaque intervention pour les restituer dans un état aussi propre que celui initial.
4. Respecter la ponctualité des rendez-vous et la qualité (au global ainsi que dans les détails) des travaux à réaliser. En cas de retard ou d'impossibilité de respecter un rendez-vous, vous vous engagez à prévenir le locataire et le pilote, qui prévient l'OPH, le plus tôt possible pour que les locataires puissent s'organiser. Lorsqu'une date de rendez-vous n'est pas respectée, des mesures peuvent être prises en cas de récurrence. (cf sanctions).
5. Sécuriser le périmètre des éléments stockés à proximité ou au sein du bâtiment pour éviter tout risque corporel.
6. Limiter les nuisances sonores, odorantes et physiques (encombrants) sur les lieux d'intervention et ceux environnants.
7. Ne pas gêner la circulation des locataires dans les parties communes et leur donner la priorité pour l'usage de l'ascenseur.
8. Respecter le mobilier. L'ouvrier doit s'assurer d'intervenir dans une zone dégagée et sans risques de dégradation.
9. Ce que les prestations réalisées ne fassent pas l'objet d'un manque de compétence ou d'une mauvaise exécution pour une entière satisfaction.

### LES ENTREPRISES Vous vous engagez à :

1. Faire preuve des compétences requises tant théoriques et que pratiques (certification professionnelle).
2. Employer du personnel qualifié et déclaré, capable de s'exprimer et se faire comprendre.
3. Vérifier la conformité des produits et fournitures.
4. Prévenir du passage des ouvriers auprès de la maîtrise d'ouvrage au minimum 2 semaines avant leurs interventions, définir et respecter un planning des travaux dans des créneaux précis de temps et de localisation géographique. Respecter également les horaires de travail.
5. Effectuer une visite prévisionnelle pour préparer au mieux les futures interventions (préciser les besoins - déplacer des meubles ou autre).
6. Prévoir un nettoyage quotidien du chantier pour préserver des espaces vivables et sécurisés. Etre garant de la propreté générale des chantiers.
7. Informer la maîtrise d'ouvrage sur les impacts potentiels générés par les travaux à venir.

8. Respecter les délais annoncés au préalable.
9. Etre le garant de la qualité des travaux réalisés et accepter à sa charge de revenir apporter des retouches ou des modifications si le résultat est jugé insatisfaisant.
10. Respecter les coûts initialement prévus. Par ailleurs, tout mobilier ou objet ayant été détérioré durant l'intervention et n'ayant pas été sécurisé à l'avance par le locataire doit être remboursé à la valeur du marché.
11. Remettre à l'Office des notices et des documents pour l'utilisation et l'entretien des équipements installés.

### LE COORDONNATEUR SECURITE :

1. Il est chargé de veiller au respect des règles de prévention édictées par le Code du Travail ; elles s'appliquent à tous les intervenants du chantier. Il doit s'assurer que les interventions ultérieures sur l'ouvrage pour l'entretien du bâtiment et de ses équipements pourront être réalisées dans de bonnes conditions de sécurité.

# Les engagements de chacun

## LES LOCATAIRES Vous vous engagez à :

1. Permettre aux ouvriers d'entrer dans votre domicile et leur donner accès aux parties concernées par leur intervention en les accueillant avec courtoisie.
2. Vous rendre disponible aux dates de rendez-vous et en cas d'impossibilité, vous pouvez laisser un double des clés à un proche ou à un voisin. Vous vous engagez à prévenir de votre incapacité à vous rendre disponible auprès de votre office une semaine à l'avance pour que les artisans puissent s'organiser en fonction (sauf pour cas exceptionnel). Lorsqu'une date de rendez-vous n'est pas respectée, des mesures peuvent être prises en cas de récurrence (cf. sanctions).
3. Garantir un logement propre avant l'intervention des entreprises et laisser les espaces concernés par les interventions assez dégagées. Par ailleurs, vous vous assurez de protéger vos objets et mobiliers avant l'intervention pour ne pas subir de détériorations. En cas d'incapacité physique à déplacer des éléments trop lourds, veuillez contacter le gardien de votre immeuble au moins trois jours avant l'intervention afin de trouver une solution.

11

## L'OFFICE

### LE CHARGE DE L'OPERATION – SERVICE PATRIMOINE

1. Il prévient les locataires et les gardiens du passage des ouvriers une semaine à l'avance sur des créneaux maximum d'1/2 journée.
2. Il communique le planning prévisionnel de chaque étape de travaux auprès des locataires et des gardiens.
3. Il limite les interventions chez les locataires en mutualisant les interventions au possible et évite de leur demander des disponibilités dans un temps très rapproché.
4. Il organise les travaux pour que les locataires bénéficient en continu d'au moins un point d'eau et ne soit pas privé de l'usage de leur WC plus d'une journée.
5. Il réalise une visite de réception après travaux pour vérifier l'ensemble des installations et des opérations réalisées. Il constitue un dossier de non-conformité détaillé pour le présenter à chaque entreprise concernée afin de préparer leurs interventions correctives.
6. Il s'engage à apporter une réponse aux situations les plus délicates au regard des interventions en site occupé, en collaboration avec les autres services de l'Office.
7. Il respecte les délais de paiement aux entreprises.

### LE RELAIS TERRAIN DE L'OFFICE

1. L'Office s'engage à identifier un interlocuteur privilégié qui sera un relais avec le chantier, prioritairement le gardien à chaque fois que possible.
2. Il s'engage à être au courant des différentes étapes des travaux pour informer les locataires sur leur nature et leur déroulement.
3. Il est à l'écoute et se rend disponible auprès des locataires pour les assister en cas de besoin si les situations le demandent (personnes seules avec difficultés physiques) et enregistre leurs réclamations.
4. Il contribue au bon déroulement des travaux en assurant la communication interne vis-à-vis des locataires et des ouvriers (affichage, messages oraux).
5. Il est vigilant à ce que la sécurité des chantiers soit assurée dans les parties communes et à proximité du bâtiment. En cas de non-conformité, il en informe sans délai le chargé de travaux.



# L'information

## AVANCEMENT DU CHANTIER

Le projet de réhabilitation se déroulant sur plusieurs mois et sur différentes tâches d'intervention, il est impératif de tenir informé et de mettre à jour les modifications de planning ou d'organisation lors de l'avancement des travaux. Nous prévoyons à minima des supports de communication visibles de tous situés en intérieur du bâtiment ou à proximité du chantier. Ce support signalétique rigide et résistant doit être placé dans une zone de forte fréquentation des habitants pour qu'ils puissent suivre au quotidien la progression des travaux et repérer les nouvelles informations importantes par un encadré de couleur rouge, en pied des cages d'escalier, qui se différenciera des autres informations générales. Des réunions d'avancement pourront être mises en place pour permettre d'effectuer un état des lieux et accorder un moment d'échange pour remonter des problématiques récurrentes et les corriger si possible.

13

## CONTACT AUPRÈS DES LOCATAIRES

Suite à la réunion de démarrage avant travaux et au-delà des rencontres qui établissent un bilan intermédiaire, nous mettons en place un suivi hebdomadaire du chantier pour vérifier et assurer le bon déroulement des travaux. Par ailleurs, en cas d'impossibilité de vous rendre disponible ou en cas d'urgence sur une problématique liée au chantier de travaux, il vous sera possible de joindre l'Office auprès du responsable de votre bâtiment, pendant les heures ouvrables, dont le nom et le contact figurent en arrière de couverture. Sinon, toute autre information peut être transmise par écrit à votre gardien qui remontera de façon régulière les renseignements dont vous souhaitez nous faire part. N'oubliez pas de mentionner votre nom et vos coordonnées. A savoir également que deux enquêtes de satisfaction seront réalisées parmi un panel de locataires pour évaluer la conformité des travaux et le respect de cette charte durant et après les interventions.

## CONTACT AUPRÈS DES ENTREPRISES

Pour une plus grande réactivité sur le traitement de problématiques particulières, l'Office met à disposition de chaque entreprise un interlocuteur unique pour être le relais d'information de chaque chantier. Ses informations de contact et ses horaires de disponibilité seront fournis ultérieurement. Chaque entreprise met à la disposition de l'Office un « service client » similaire qui sera accessible, pendant les heures ouvrables, par téléphone ou autre moyen de communication interactive. Une réponse sera donnée à toute demande d'information quelles qu'en soient les modalités : lettre, message électronique ou appel téléphonique.

Il sera indiqué dans toute réponse l'identification de la personne ayant assuré le traitement de la réclamation ou du litige. Les entreprises s'engagent à rappeler ou à écrire même s'il n'y a pas de solution immédiate à la demande émise. Le traitement des demandes sera effectué dans les 5 jours à partir de leur réception dans l'entreprise. Si une solution n'est pas possible dans ce délai, un accusé de réception sera adressé au client avec une indication sur le délai de traitement.

# Les évaluations de respect de la charte

## POUR LES LOCATAIRES

L'Office Public de l'Habitat de la CDA de La Rochelle demande à ses locataires de bien vouloir répondre aux critères d'engagement les concernant qui portent au minimum sur :

- Le respect des rendez-vous ;
- Le bon accueil des artisans ;
- Dégager et nettoyer à l'avance chez soi les zones d'intervention ;
- Ne pas perturber le travail des artisans ;
- Protéger suffisamment ses biens pour éviter les détériorations.

Nous encourageons tous les habitants à poursuivre cette démarche volontaire et participative qui assurera le bien-être de tous.

Cependant, en cas de non engagement répété des différents critères mentionnés précédemment, l'Office peut être amenée à appliquer des sanctions selon la forme la plus adaptée à la situation.

Par ailleurs, deux enquêtes de satisfaction seront réalisées parmi un panel de locataires pour évaluer la conformité des travaux et le respect de cette charte durant et après les interventions.

## POUR LES ENTREPRISES

Ce document a pour but de définir les règles de bonne pratique de chacun pour le bon déroulement des travaux de réhabilitation. Cette charte ne saurait se substituer à la législation ou à la réglementation du travail et l'Office ne peut être ni arbitre ni expert en cas de litige.

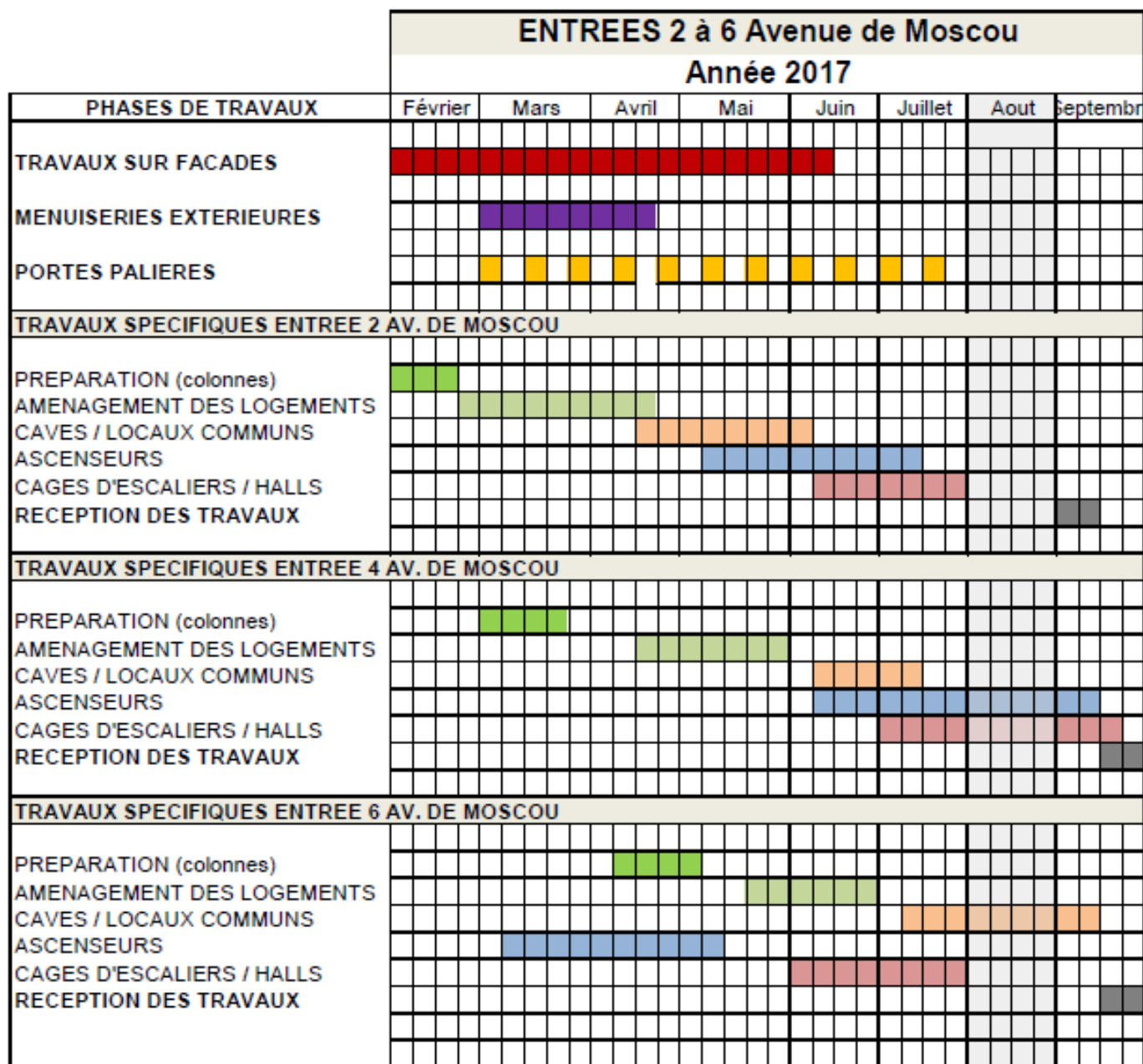
Les entreprises qui interviennent pour le compte de l'Office Public de la CDA de La Rochelle doivent répondre à des critères de sélection rigoureux. Les entreprises retenues pour intervenir sur le patrimoine ou dans les logements de l'Office, doivent disposer des qualifications et des moyens appropriés. Dans son mémoire technique, l'entreprise justifie de références ainsi que d'expérience dans la prise en compte des spécificités liées aux interventions en site occupé et s'engage sur une méthodologie d'intervention.

Par ailleurs, le processus d'intervention dans les logements fera l'objet d'un contrôle continu de la part de la maîtrise d'œuvre, de la maîtrise d'ouvrage et du coordinateur SPS. D'éventuelles mesures correctives pourront être proposées pour une meilleure prise en compte des spécificités liées au « site occupé ». En cas de manquements graves des entreprises au regard de leurs engagements vis-à-vis de l'Office et de ses locataires, des sanctions pourront être décidées, sur décision de l'OPH, et conformément aux clauses contractuelles prévues.

# Le planning prévisionnel

La durée totale des travaux est de 2 ans, et se déroule du 9 janvier 2017 au 9 janvier 2018.

Le planning prévisionnel ci-dessous montre l'organisation des grandes phases du chantier par cage d'escaliers ou groupe de cages.



Ce planning est fourni à titre indicatif et pourra faire l'objet de modifications par le pilote du chantier (OPC) si nécessaire.

Chaque intervenant du projet sera tenu d'informer le pilote des éventuels décalages pour qu'il puisse effectuer la mise à jour régulière de ce planning et en informer l'Office et les locataires.

Un planning plus précis selon les phases pourra également être communiqué au fur et à mesure de l'avancement des travaux.