



*Charte de la concertation
pour la rénovation environnementale
des logements sociaux*

PARIS HABITAT / RIVP / ELOGIE-SIEMP
Associations de locataires

26 Juin 2025

Préambule

Cette charte vise à organiser la concertation entre les bailleurs (Paris Habitat, RIVP et Elogie-Siemp), et les organisations représentatives des locataires, associations et comités ainsi que les mairies d'arrondissement. Elle donne pour objectifs de garantir la bonne information, la mobilisation et l'expression des attentes des locataires lors des opérations de réhabilitation et de rénovation énergétique (dit Plan Climat) financées par la Ville de Paris.

Les signataires s'engagent à participer activement à la réussite des projets, dans le cadre de leurs rôles respectifs.

Depuis la mise en place du Plan Climat Air Energie, les bailleurs sociaux se sont engagés dans un vaste programme de rénovation de leur patrimoine d'ici 2050 avec l'aide de la Ville de Paris. Ce vaste plan de rénovation a pour objectifs de mettre aux normes environnementales les 270 000 logements sociaux parisiens, de limiter les consommations énergétiques des locataires (limiter le coût de charges), de garantir un confort tant en hiver que durant les pics de chaleur. Il vise aussi à améliorer la qualité d'usage des logements et la qualité de services des immeubles.

Au préalable, il est rappelé l'importance du rôle des représentants d'habitants, amicales ou associations pour porter l'intérêt général des locataires et faire vivre les échanges avec leurs bailleurs. Cette charte représente une base commune. Elle peut être complétée et enrichie par les signataires dans le cadre de leurs propres chartes et méthodologies internes.

Par ailleurs, il est également rappelé que la charte s'inscrit dans le cadre des obligations des bailleurs en termes d'entretien, de mise en sécurité, de salubrité et de performance énergétique et environnementale de leurs logements. Ainsi, certains aspects de mise en sécurité incendie, de conformité électrique, de conformité technique, de pérennité du patrimoine font partie des obligations du bailleur et ne peuvent être remise en cause. Elles ne sont donc pas concernées par cette charte.

Lors des opérations de travaux de réhabilitation, les bailleurs doivent porter une attention particulière aux personnes les plus fragiles, personnes porteuses de handicap ou personnes en perte d'autonomie. Les bailleurs mettront en place des dispositifs particuliers pour ces locataires, comme des aides spécifiques pour les déménagements, adaptations des logements garantir une autonomie (douche etc.), accompagnement personnalisé pour l'ouverture de droits, etc.

Le bailleur est le garant de la mise en place de l'information et de la concertation tout au long de l'opération (de la phase étude jusqu'à la fin de la garantie de parfait achèvement). Il est l'interlocuteur pour les locataires et leurs représentants en cas de réclamation.

1. Objectifs de la présente charte

- **Définir les modalités de la concertation et les conditions nécessaires à son bon déroulement** tout au long du projet de réhabilitation, de la programmation des travaux à la prise en main des nouveaux équipements par les locataires ;
- **Assurer l'information des locataires** et de leurs représentants sur la teneur des opérations tant sur les interventions dans les logements que dans les parties communes des immeubles avec des outils adaptés et favorisant l'échange entre le bailleur et ses locataires
- **Assurer la participation des locataires et/ou de leurs représentants** aux projets qui les concernent par une communication claire, complète et accessible à tous ;
- **Faciliter l'adhésion aux projets et leur réalisation** en y associant, dès la phase de programmation et aux côtés du maître d'ouvrage, le plus grand nombre d'acteurs concernés.

2. Principes communs, base d'une concertation aboutie et réussie

Les signataires s'engagent à respecter les principes ci-dessous :

- La démarche de concertation avec les locataires et/ou leurs représentants, doit être menée de façon à **susciter la participation** la plus active possible et à mobiliser le plus grand nombre de locataires. **Elle suppose de la transparence, de la pédagogie et de l'écoute ;**
- Il convient **d'indiquer dès le début de la démarche de concertation : les étapes, les modalités, les sujets concertés et le calendrier du processus opérationnel et décisionnel ;**
- La démarche de concertation doit permettre de **favoriser l'échange, de rapprocher les points de vue, d'améliorer les projets** et de **travailler sur les conditions de réussite de l'opération.**

3. Modalités de la concertation à chaque étape

La concertation avec les locataires et/ou leurs représentants est mise en place de manière systématique dès lors que les interventions programmées s'inscrivent dans un programme de réhabilitation globale et environnementale. Ces investissements se traduisent par des interventions sur le patrimoine bâti pour en assurer la pérennité, maîtriser les charges et réduire les consommations énergétiques et émissions de gaz à effet de serre pour un logement confortable, sain, durable, économe et performant.

À chacune des étapes suivantes, les contacts utiles seront donnés ou rappelés aux locataires pour favoriser les échanges.

→ Étape 1 : Programmation

Dans le cadre des plans stratégiques de patrimoine¹, dès qu'une opération de réhabilitation est programmée sur une résidence, une équipe projet est constituée au sein du bailleur. Elle élabore un **programme** sur la base de pré-diagnostic/étude de faisabilité technique, économique et financière, des spécificités architecturales des bâtiments concernés, d'une hiérarchisation des besoins d'intervention, des objectifs de l'opération et d'un budget.

Les éventuelles enquêtes de locataires seront analysées et des visites de logements pourront être réalisées lors de ces études de faisabilité.

Ce programme permet de concilier les objectifs de confort de vie des locataires et de qualité de service, les exigences patrimoniales et réglementaires ainsi que les performances énergétiques visées. Il peut encore évoluer en fonction des études de diagnostic du maître d'œuvre et des échanges avec les locataires.

❖ Une réunion sera organisée avec les représentants des locataires pour présentation de l'équipe projet et des grands axes du programme de travaux.

¹ Les plans stratégiques de patrimoine visent à planifier les interventions d'entretien, de rénovation et de réhabilitation sur le patrimoine des bailleurs à une échelle pluriannuelle. Les plans stratégiques de patrimoine sont partagés avec les représentants des locataires dans le cadre des Conseils de Concertation Locative /du Patrimoine et soumis à l'approbation des Conseils d'Administration de chaque bailleur.

→ Étape 2 : Choix de la maîtrise d'œuvre

La désignation du maître d'œuvre est réalisée à l'issue d'une procédure de marché public. Selon les enjeux programmatiques, le choix de la procédure de sélection de l'équipe de maîtrise d'œuvre sera fait avec une attention particulière quant à la qualité de la concertation avec les locataires dans le cadre de réhabilitations en milieu occupé.

- ❖ **Affichage dans les halls** pour prévenir les locataires et leurs représentants de la désignation de la maîtrise d'œuvre
- ❖ Pour les opérations de plus de 40 logements, les associations représentatives des locataires seront invitées (dans la limite de 2 locataires) **aux auditions des maîtres d'œuvre et y auront un avis consultatif** lorsque celles-ci sont prévues dans la procédure de marché.
- ❖ **Organisation d'une présentation de l'équipe de maîtrise d'œuvre sous la forme d'une réunion locataires ou d'un pied d'immeuble**

→ Étape 3 : Phase d'études par l'équipe de maîtrise d'œuvre

- ❖ **Organisation de diagnostics partagés sous différentes formes : par exemple diagnostics en marchant** avec les locataires et/ou leurs représentants, **ateliers thématiques, visites de logements ou enquêtes locataires** pour affiner le programme du projet.
- ❖ **Organisation de réunions ouvertes à l'ensemble des locataires à la fin de chaque étape importante de la phase études**, pour restituer le diagnostic, rappeler les objectifs et ses ajustements éventuels, présenter le programme de l'ensemble des travaux qui en découle (travaux énergétiques, travaux de mises aux normes, de l'amélioration de l'habitabilité, travaux dans les parties communes,...), les bénéfices attendus en termes d'économies d'énergie et de maîtrise des charges, le plan de financement et le planning prévisionnel de l'opération.
- ❖ **Remise d'une synthèse des éléments présentés en réunion à chaque locataire ou envoi d'un courrier personnalisé** rappelant le programme des travaux validé, le planning prévisionnel de l'opération, le coût prévisionnel des travaux et les modes d'intervention, ainsi que l'impact détaillé sur la quittance de chaque locataire *(au moins un mois avant le vote)*.

- ❖ **Présentation d'un logement témoin pour toutes opérations de plus de 40 logements** afin que les locataires puissent se rendre compte des travaux et des prestations qui seront réalisés (ce logement témoin peut être présenté en début de phase travaux). Les dispositifs d'adaptation des logements devront être présentés.
- ❖ **Validation du projet par un vote des locataires** à la majorité simple. Des modalités adaptées pourront être mises en place pour les opérations comptant moins de 40 logements.

Le dépôt d'une autorisation d'urbanisme (déclaration préalable de travaux ou permis de construire) est réalisé en parallèle des études et peut selon les cas amener à des évolutions de projet suite à des demandes des services instructeurs (Direction de l'Urbanisme, ABF, ...).

Les documents et diagnostics ayant permis d'élaborer le projet sont tenus à disposition des locataires et de leurs représentants.

Le bailleur dresse un bilan de la concertation qui comporte le cas échéant l'avis motivé des représentants des locataires.

Durant cette étape, le bailleur s'engage à informer les locataires sur leurs droits et les aides à la personne auxquels ils peuvent prétendre. Cette démarche doit permettre d'accompagner les locataires afin d'augmenter leurs ressources et leur pouvoir d'achat. Cette démarche s'intègre dans les stratégies d'accès aux droits et d'aller-vers développées par les bailleurs.

→ **Étape 4 : Phase de préparation des travaux**

La désignation des entreprises de travaux est réalisée à l'issue d'une procédure de marché public.

- ❖ **Organisation d'une réunion locataire avec la maîtrise d'œuvre** pour présenter les entreprises retenues, le planning prévisionnel de l'opération et la méthodologie d'intervention.
- ❖ **Réalisation d'un état des lieux de chaque logement avant les travaux et rappel sur le programme des travaux** aux locataires impactant le logement et les parties communes.

→ Étape 5 : Phase travaux

Lors de l'appel d'offres, les entreprises s'engagent au respect de la **Charte de chantier à faibles nuisances**. Dans ce cadre, il est rappelé que les bailleurs s'engagent dans leur marché à limiter la sous-traitance (préférable de se limiter au rang 2) et d'en contrôler sa bonne mise en œuvre avec le titulaire du marché. Les maîtrises d'ouvrage exigeront que les tâches jugées essentielles soient effectuées directement par le titulaire du marché.

Le bailleur doit veiller au bon déroulement du chantier pour garantir au maximum un bon environnement dans la résidence. Une attention particulière doit être portée aux locataires en perte d'autonomie ou en situation de handicap, dans l'installation du chantier avec une information sur le phasage des travaux et adapter au maximum les circulations en lien avec les personnes concernées.

- ❖ **Mise en place de moyens de communication** adaptés pour informer et échanger avec les locataires et leurs représentants tout au long des travaux (réunions, livrets, tableau d'affichage, courriers, emails, site internet...) *avec le bailleur, la maîtrise d'œuvre et les entreprises pour évoquer les éventuelles difficultés rencontrées pendant les travaux.*
- ❖ **Mise en place d'un suivi des réclamations des locataires** (cahier de doléances sur site ou dématérialisé, contact téléphonique dédié, *et obligation de désigner un référent locataire appartenant à l'équipe travaux*, boitage d'information, points réguliers avec les associations des locataires...). En cas de dégradations de leur fait, les entreprises prendront en charge la remise en état.
- ❖ Les locataires doivent être informés des calendriers actualisés de l'opération et une communication spécifique doit être mise en place avant la fin des interventions des entreprises pour que les opérations préalables à la réception (OPR) des travaux afin de faire remonter les problèmes avant la livraison des travaux.

→ Étape 6 : Phase après travaux

Garantie de parfait achèvement et suivi des ajustements : à la livraison démarre l'année de Garantie de Parfait Achèvement (GPA), période pendant laquelle l'entreprise en charge des travaux intervient sur les ouvrages réhabilités si des dysfonctionnements, des malfaçons, sont constatés par les locataires.

- ❖ **Distribution d'un livret d'utilisation sur les nouveaux équipements installés et mise en place éventuelle de séances de sensibilisation** (écogestes, entretien) permettant une utilisation efficace et simple par les locataires.
- ❖ **Réalisation d'une enquête dans le cas d'éventuels désordres dans le cadre de la GPA** dans les 6 mois suivant la levée des réserves.
- ❖ **Réalisation d'une enquête de satisfaction sur le confort des occupants et les nouveaux équipements installés** 18-24 mois après la fin du chantier.

4. Financement des opérations d'amélioration de la performance énergétique : focus sur la 3^{ème} ligne de quittance

Conformément à la loi Molle du 25 mars 2009, les bailleurs peuvent récupérer auprès de leurs locataires jusqu'à 50% des économies de charges générales générées par les travaux d'économie d'énergie. Cette participation financière des locataires est définie sous forme d'une 3^{ème} ligne de quittance non révisable et applicable pendant 15 ans. Elle n'est notifiée que lorsque l'ensemble des travaux concourant à l'amélioration thermique du ou des bâtiments aura été réceptionné.

Le cadre réglementaire défini par l'arrêté du 23 novembre 2009 est le suivant :

- Pour les immeubles ou groupes d'immeubles construits avant 1948, la loi prévoit une contribution forfaitaire selon la typologie des logements concernés par les travaux liés aux économies d'énergie, à savoir :
 - 10 € pour les logements comprenant une pièce principale ;
 - 15 € pour les logements comprenant deux ou trois pièces principales ;
 - 20 € pour les logements comprenant quatre pièces principales et plus.

Des ajustements pourront être proposés par les bailleurs en fonction des études thermiques réalisées.

- Pour les immeubles ou groupes d'immeubles construits après le 1^{er} janvier 1948, la participation financière des locataires est définie à hauteur de la moitié des économies d'énergie théoriques, de la manière suivante :

$$\text{Contribution financière locataire} = [(\text{Consommation théorique Th-C-E ex initiale}^{(1)} - \text{Consommation théorique Th -C-E ex finale}^{(1)}) * \text{Prix de l'énergie}] / 2$$

Pour mieux sécuriser les locataires, les bailleurs proposent à minima un abattement de 20% par rapport aux calculs conventionnels calculés selon la méthode réglementaire Th-C-E ex.

Après les travaux de réhabilitation, un **bilan annuel des consommations d'énergie** sera réalisé par les bailleurs pour suivre les consommations réelles, toutes choses étant égales par ailleurs, et mener aux réglages et correctifs nécessaires si besoin.

Une **présentation et un partage des résultats** seront réalisés avec les locataires et/ou leurs représentants sous forme d'échanges **lors de la 3^{ème} année de ce bilan** (premier bilan dressé après la première période de chauffe complète). À cette occasion, si la baisse attendue des consommations – toutes choses égales par ailleurs (notamment rigueur climatique, prix de l'énergie, 19° mis en place sur l'ensemble immobilier) n'est pas conforme aux engagements pris dans le cadre du vote :

- Une mission de rétro-commissionnement pourra être engagée afin d'identifier les raisons et, le cas échéant, les mesures correctives à mettre en œuvre. Le remboursement des trop perçus pour résultats non atteints » sera effectué »
- Le montant de la troisième ligne sera réajusté en fonction des résultats constatés (le montant de la contribution sera alors modifié et remplacé par le montant de l'économie réelle constatée).

Dans le cas d'un chauffage individuel, le bailleur pourra proposer un accompagnement des habitants aux écogestes afin de d'optimiser les économies d'énergie avec une bonne prise en main du système de chauffage.

NB :

Concernant l'Amélioration du confort intérieur des logements, une revalorisation des loyers pourra être appelée par les bailleurs (cf. réglementation).

Dans le cadre de l'Amélioration du confort intérieur des logements, lorsque les bailleurs demandent une participation aux locataires, la participation sera égale à 50% du reste à charge des bailleurs, déduction faite des éventuels financements publics.

Concernant l'amélioration de la qualité de service et développement des ilots de fraîcheur, aucune participation financière des locataires ne sera sollicitée.

En fonction des besoins opérationnels du programme de réhabilitation globale et environnementale, **des logements de courtoisie de différentes typologies et entretenus par le bailleur pourront être mis à disposition des locataires.**

Signatures :

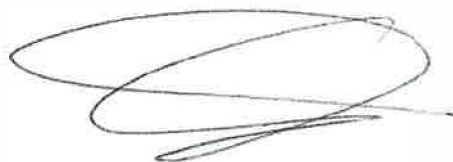
Ville de Paris

L'adjoint à la Maire de Paris en charge du
logement et de la transition écologique du
bâti, Jacques BAUDRIER



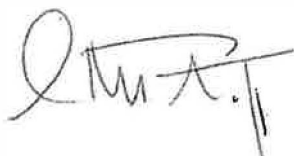
RIVP

La Directrice Générale, Christine LACONDE



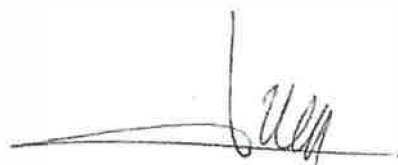
Paris Habitat

La Directrice Générale, Cécile BELARD du
PLANTYS



Elogie-Siemp

Le Directeur, Olivier FRAISSEIX



DAL Paris et environs

Le représentant légal
Jean-Baptiste EYRAUD



Syndicat du Logement et de la Consommation

Le Président, Emmanuel SPINAT
Par délégation,



Confédération Nationale du Logement – Paris

Le Président, Oualid AKKARI



Consommation Logement Cadre de Vie Paris

Le Président, Jean-Louis Guerrero



