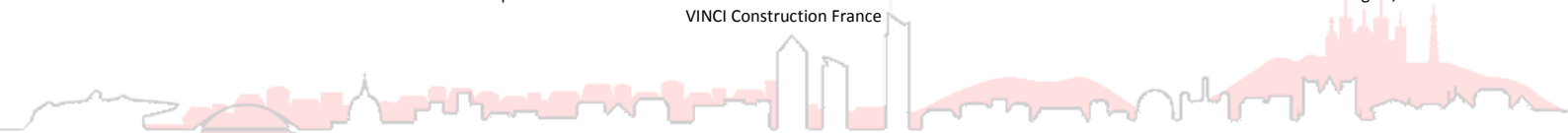


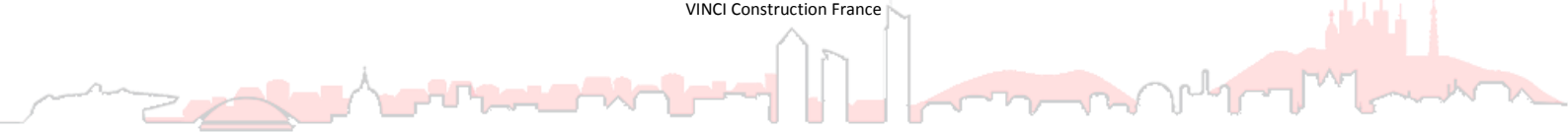
NOTICE SOCIALE

SOMMAIRE

1. PARTENARIAT CITINEA-TRAJECTOIRES ^{GROUPE_REFLEX}	3
2. COMMUNICATION	4
2.1. Réunions	5
2.1.1. Réunion de lancement	5
2.1.2. Réunion avec l'équipe de proximité du maitre d'ouvrage	5
2.1.3. Réunion d'information au voisinage	5
2.1.4. Réunion d'information aux locataires	6
2.2. Outils de communication	7
2.2.1. Journal des travaux.....	7
2.2.2. REHA'Liste	7
2.2.3. Application BLINKEYS	7
2.2.4. Outil de suivi MOS Innov'	8
2.3. Services	10
2.3.1. Nous joindre	10
2.3.2. Permanences	10
2.3.3. Barrière linguistique	10
2.3.4. Personnel identifié par port de badge.....	11
3. PRISE DE RENDEZ-VOUS	12
3.1. Avis de démarrage des travaux	12
3.2. Avis de passage	12
3.3. Visite d'état des lieux	13
4. LIMITATION DES NUISANCES	14
4.1. Propreté	14
4.2. Nuisances sonores	14
4.3. Continuité des services	14
4.4. Astreinte	15
4.5. Gestion des situations conflictuelles	15
5. EQUIPE DEDIEE A L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES	17
5.1. Présentation de l'équipe	17
5.1.1. Equipe de maîtrise d'œuvre sociale	17
5.1.2. Equipe travaux.....	18
5.2. Nos références	19
5.2.1. CITINEA.....	19
5.2.2. TRAJECTOIRES.....	19
6. INSERTION SOCIALE	22



7. ANNEXES 23



1. PARTENARIAT CITINEA-TRAJECTOIRES_{groupe_reflex}

Cette opération de réhabilitation en opération tiroir demande une grande rigueur en organisation. Pour gérer au mieux l'accompagnement social des locataires et la réalisation des travaux, les entreprises CITINEA et TRAJECTOIRES ont décidé de mettre en commun leurs moyens et leurs savoir-faire au service de votre projet.

- CITINEA, entreprise générale, forte de son expérience de plus de 20 ans en réhabilitation sociale en site occupé, a mis en œuvre un processus de sensibilisation et d'information des locataires aux travaux de réhabilitation, afin d'instaurer un climat de confiance et de dialogue propice au bon déroulement des interventions tout au long du chantier. Notre expérience nous a montré que la réhabilitation en milieu occupé nécessite une présence et une implication forte en communication avec les locataires.
- TRAJECTOIRES_{groupe_reflex}, maîtrise d'œuvre sociale, intervient dans divers champs de l'action publique, de la gestion de développement et du développement des territoires depuis 32 ans. Composée d'une équipe d'experts (sociologues, statisticiens, urbanistes, géographes), TRAJECTOIRES est à votre écoute pour répondre efficacement à vos besoins et développe des solutions expertes adaptées aux enjeux de l'action territoriale.

Pour gérer au mieux l'accompagnement social des locataires le rôle de la maîtrise d'œuvre sociale est indispensable. Elle est le lien entre les locataires, les entreprises et l'encadrement de chantier. A l'écoute, elle accompagne les ménages avant, pendant et après la réhabilitation. Notre expérience nous pousse à privilégier les visites à domicile, qui permettent d'apporter aux habitants une information personnalisée et d'apporter à chaque situation le temps nécessaire à sa bonne information.

Les missions de l'équipe de chantier CITINEA et des intervenants de la maîtrise d'œuvre sociale TRAJECTOIRES sont complémentaires. Une répartition des tâches est bien entendu nécessaire entre les différents acteurs du chantier afin de clarifier la communication auprès des résidents.

Notre objectif global est de communiquer avec les résidents sur les enjeux, de rester à l'écoute de leurs préoccupations et de bien expliquer les buts à atteindre en termes d'améliorations du cadre bâti, de la performance énergétique, des conditions sanitaires et de la qualité des espaces communs.

Il faut faire comprendre aux usagers pourquoi on réhabilite leur cadre de vie et quels sont les buts recherchés. La démarche de réhabilitation en milieu occupé ne peut se concevoir sans une participation des locataires qui deviennent ainsi acteurs de la démarche. Nous veillons à établir un partenariat constructif et durable dès la phase de préparation des travaux et qui continue pendant leur avancement. Nous veillons également à sensibiliser et communiquer autour des écogestes, de l'usage des nouveaux équipements.



Notre démarche est axée sur la communication et l'accompagnement. De nombreux outils, présentés ci-après, sont prévus afin de mener à bien cet accompagnement.

De plus, nous vous invitons à consulter la vidéo en Annexe 1, d'une durée de 6 minutes. Cette vidéo est le témoignage des locataires et de l'équipe travaux de CITINEA de l'opération réceptionnée en 2016, concernant la réhabilitation de 244 logements en site occupé, située au 58 montée de l'observance à Lyon 9^{ème} pour la SACVL.

2. COMMUNICATION

L'objectif de la communication est d'une part de tenir au courant les locataires de l'actualité de la réhabilitation mais également de les informer des actions mises en place pour leur permettre de passer cette période dans les meilleures conditions et enfin de les rassurer sur des éléments vecteurs d'inquiétude.

Les thématiques importantes auxquelles s'attachera la maîtrise d'œuvre sociale tout au long de l'opération sont :

- L'information,
- L'accompagnement,
- La réactivité,
- L'adaptabilité,
- La transparence,
- La confiance.

La stratégie de communication sera développée par la maîtrise d'œuvre sociale et CITINEA en concertation avec la SACVL. Les éléments proposés ci-dessous seront bien sûr soumis à l'approbation du bailleur, et pourront être complétés au besoin.

La communication vis-à-vis du maître d'ouvrage intégrera :

- des réunions,
- des comptes rendus périodiques,
- l'accès via internet à l'outil de communication et de suivi MOS Innov'.

La communication vis-à-vis des habitants intégrera :

- des réunions d'information,
- un journal de la réhabilitation,
- des affiches, courriers qui seront également produits en fonction de l'actualité du chantier. Ces supports ont pour objectif de sensibiliser, informer les habitants et seront choisis en fonction du message à faire passer.

2.1. REUNIONS

2.1.1. Réunion de lancement

Cette première réunion de lancement, entre le groupement et la maîtrise d'ouvrage, permettra de présenter dans le détail la méthode d'intervention, de l'ajuster éventuellement et de s'accorder sur l'organisation générale de la mission.

Elle permettra de :

- présenter la maîtrise d'œuvre sociale, son organisation et les moyens mobilisés pour assurer la continuité de la mission tout au long de l'opération, de présenter les outils utilisés pour assurer le suivi de la mission,
- faire le point sur le projet et d'ajuster la méthode d'intervention de la maîtrise d'œuvre sociale selon d'éventuelles évolutions du projet, d'aborder les attentes précises de la maîtrise d'ouvrage sur ce volet, d'expliciter la gestion des relogements tiroirs.
- prendre connaissance des éléments relatifs au volet communication du projet (support de réunions, courriers, affiches, documents de présentation du projet...) l'objectif est de disposer d'une vision précise des actions de communication qui ont été engagées vis-à-vis des locataires afin de définir un plan de communication adapté,
- récupérer le listing des locataires avec leurs coordonnées téléphoniques et autres données relatives à leur situation,
- identifier les différents interlocuteurs au sein de la maîtrise d'ouvrage et comprendre le rôle de chacun, notamment sur les postes de proximité,

De manière générale, la réunion de lancement permettra de définir une stratégie de communication en direction des habitants, adaptée au profil des habitants, lisible et compréhensible par tous, répondant aux questions les plus fréquemment posées et à même de lever une partie des inquiétudes exprimées.

2.1.2. Réunion avec l'équipe de proximité du maître d'ouvrage

Compte-tenu du calendrier de l'opération, l'équipe devra dès le démarrage du projet développer une collaboration étroite avec l'équipe de proximité, afin d'identifier certaines particularités du groupe, des habitants-ressources et d'être informée des actualités de la résidence (directement connectées ou non au projet).

Cette réunion permettra de préparer la réunion d'information aux locataires.

2.1.3. Réunion d'information au voisinage

Le voisinage sera convoqué par courrier, à une réunion d'information organisée sur site. La maîtrise d'œuvre sociale animera cette réunion d'information, préalablement au lancement des travaux. Cette réunion permettra d'annoncer le lancement prochain des travaux, de présenter la méthodologie employée, et de répondre en direct aux questions du voisinage.

C'est l'occasion de rencontrer et d'identifier les interlocuteurs qui seront sur place tout au long du chantier pour les locataires.

2.1.4. Réunion d'information aux locataires

Les locataires seront convoqués par courrier, à une réunion d'information organisée par bâtiment, en pied d'allée. Un affichage en pied de bâtiment sera également mis en place. Avec l'expérience, l'équipe considère que ce système de réunion par bâtiment s'avère préférable à une réunion publique générale.

La maîtrise d'œuvre sociale animera ces réunions d'information, préalablement au lancement des travaux. Ces réunions, auxquelles participeront l'équipe de maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage, permettront d'annoncer le lancement prochain des travaux, de rappeler la méthodologie employée, et de répondre en direct aux questions des habitants.

Lors de cette réunion, des documents personnalisés seront distribués aux locataires :

- Une plaquette de présentation de la nature précise des travaux, des différents intervenants et notamment de l'équipe maîtrise d'œuvre sociale et l'équipe travaux de l'entreprise,
- Un planning général de l'opération,
- L'organisation des travaux. Ce guide pratique leur permettra de savoir comment cette période se déroulera concrètement,
- Les dispositions particulières liées aux travaux relatifs à chaque locataire,
- Un REHA'Liste®,
- Un focus spécifiquement dédié aux travaux de désamiantage,
- Le fonctionnement de l'application BLINKEYS.

2.2. OUTILS DE COMMUNICATION

2.2.1. Journal des travaux

Un journal de la réhabilitation (publication trimestrielle – voire semestrielle, en fonction de l'actualité de l'opération) informant les locataires de l'état d'avancement du chantier, des prochaines étapes, des « temps forts à venir », et d'autres éléments importants selon les éventuelles difficultés rencontrées. Cette parution contiendra des témoignages des différents acteurs (entreprises, bailleurs, locataires...),

2.2.2. REHA'Liste



Fort de notre expérience en réhabilitation, site occupé et opération tiroir, nous avons créé un support de communication dédié à ce type d'opération.

Le REHA'Liste® est un document papier au format éventail qui rassemble des questions récurrentes que les locataires peuvent se poser et les réponses qui leurs sont associées.

Un REHA'Liste est joint en Annexe 2 dans notre offre.

2.2.3. Application BLINKEYS

Blinkeys est une application web qui permet d'échanger en temps réel autant pour les locataires que l'équipe travaux, la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre.

Les locataires peuvent signaler des problèmes ou remarques (fuite, ampoule défectueuse...) via cette application. Cette notification est directement remontée à l'équipe travaux pour intervention/traitement des demandes/remarques.

En visite de site, le conducteur de travaux peut indiquer des réserves/malfaçons/problèmes de sécurité qui sont directement remontés au chef d'équipe ou sous-traitant concerné pour traitement. Une fois la réserve levée, le chef d'équipe ou sous-traitant l'indique dans l'application.

Cette application est utilisée en phase de GPA avec la possibilité pour le maître d'ouvrage de faire remonter des informations directement au service après-vente de CITINEA.



Blinkeys a été développée pour fonctionner :

- via une application pour Smartphone,
- via Internet,
- en version imprimable.

Vous trouverez en Annexe 3 une présentation de l'application BLINKEYS.

2.2.4. Outil de suivi MOS Innov'

Pour assurer le suivi de toute requête formulée par un locataire, nous mettons à disposition et assurons la gestion d'un outil de communication et de suivi interactif en ligne, accessible via internet : MOS Innov'.

MOS Innov' permet à notre équipe et à la SACVL de suivre en direct les requêtes liées aux travaux et les réponses apportées aux locataires. Il permet également de solliciter avec efficacité la maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre et les entreprises concernées pour répondre aux réclamations dans les plus brefs délais.

Au cours de la phase chantier, la maîtrise d'œuvre sociale, CITINEA, la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre peuvent s'y connecter grâce à leur identifiant et leur mot de passe personnel.

MOS Innov' permet de rassembler toutes les données sur les locataires et les logements :

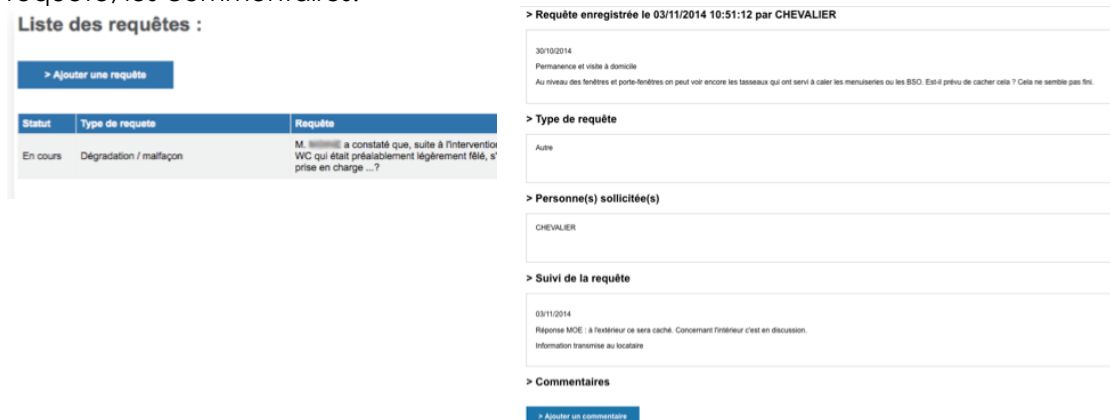
- Les fiches locataires avec les principales caractéristiques de chaque ménage (nom du locataire, coordonnées...)



- Les fiches caractéristiques du logement avec le type de logement occupé, le mode d'occupation et les éléments à prendre en compte pour les travaux



Cet outil permet également de suivre des demandes, des problèmes rencontrés durant le chantier par le locataire pour suivre en permanence l'état de chaque demande jusqu'à sa résolution. On retrouve la requête, la personne sollicitée pour faire suite à la requête, l'avancement et le suivi de la requête, les commentaires.



En plus d'un accès en ligne à tout moment, cet outil permet de réaliser des extractions hebdomadaires et mensuelles transmises à la maîtrise d'ouvrage et à la maîtrise d'œuvre. La centralisation et la conservation des échanges permettent au maître d'Ouvrage de suivre en temps réel le déroulement de la mission et de consigner chaque événement pour un retour ultérieur. Ces synthèses sont également transmises aux professionnels concernés et permettent de faire le point sur les difficultés rencontrées lors de la réunion de chantier.

Exemple d'extrait de synthèse hebdomadaire classée par corps de métiers :

ELECTRICIEN				
28/10/2014 Visite à domicile	NOM Logement	Le tableau électrique ne devait pas être déplacé	MOE, électricien	28/10/2014 Ceci était bien spécifié sur la fiche d'état des lieux. La MOE demande à l'électricien de remettre le tableau électrique à l'ancien emplacement
22/10/2014 Téléphone	NOM Logement	M. souhaite savoir s'il est prévu de poser un interrupteur pour la lumière du couloir côté salon. Il y en a un côté porte palière mais lorsqu'on vient des chambres il faut se déplacer dans le noir jusqu'à l'entrée pour allumer la lumière.	MOE, électricien	24/10/2014 Vu en réunion de chantier. Pas de va et vient prévu dans le programme des travaux. 30/10/2014 Nouvel appel de M. : est-il possible de déplacer l'interrupteur ?
PEINTRE, PLAQUISTE				
30/10/2014 Téléphone	NOM LOGEMENT	Les plinthes dans les WC ont été posées de travers et les plinthes existantes abimées. Il reste des travaux de peinture mais les peintres ne sont pas venus dans l'allée cette semaine ils sont passés à l'allée suivante	MOE, Peintre	
29/10/2014 Téléphone	NOM LOGEMENT	Les peintres ne sont pas venus cette semaine et sont passés à l'allée suivante.	MOE, Peintre,	
27/10/2014 Téléphone	NOM LOGEMENT	Le caisson n'a toujours pas été posé dans les toilettes	MOE, Plaquiste	27/10/2014 Enterprise prévenue a pris RDV pour le 29/10/2014
24/10/2014 Gardiern	NOM LOGEMENT	L'entreprise de peinture est partie du logement en laissant la porte ouverte alors que le locataire était absent	MOE, peintre	24/10/2014 Signalé à la MOE en réunion de chantier
24/10/2014 Visite à domicile	NOM LOGEMENT	Des traces de peinture ont été faites sur la porte des WC côté couloir	MOE, peintre	

MOS Innov' permet d'envoyer des alertes par mail ou SMS aux professionnels ainsi qu'aux locataires concernés. Pour prévenir le locataire du passage d'un professionnel dans un logement par exemple.

Exemples d'information transmises à travers MOS Innov' :

Message locataire

Bonjour, nous vous rappelons que M. X, plombier interviendra demain à votre domicile à 9h. Je suis à votre disposition pour toute question. Bonne journée. Alexis Chevalier.

Message locataire

Bonjour, les interventions prévues dans les caves débuteront dès la semaine prochaine, n'oubliez pas de rendre vos caves accessibles pour les ouvriers. Merci. Alexis Chevalier.

Message professionnel

Bonjour, pour votre intervention chez M. X, une personne âgée, inquiète, prévoir une visite anticipée une semaine avant votre intervention. Me contacter si besoin de faire appel à un prestataire pour le déplacement des meubles. Bonne journée. Alexis Chevalier.

2.3. SERVICES

2.3.1. Nous joindre

Les coordonnées de la maîtrise d'œuvre sociale et de l'équipe travaux sont diffusées sur la note d'information aux locataires et sur les avis d'interventions.

Les locataires peuvent s'adresser à eux, tout au long du chantier, par téléphone, par courrier déposé dans une boîte aux lettres, ou encore directement en se déplaçant jusqu'au bureau de chantier.

En fonction du contenu de l'appel (technique, social...), le patron de chantier diffusera l'information soit à la maîtrise d'œuvre sociale soit aux conducteurs de travaux pour gérer le sujet.



2.3.2. Permanences

Un agent de maîtrise d'œuvre sociale est également présent sur site 2 heures par semaine en phase chantier et au cours des réunions d'information en pied d'allée pour favoriser les contacts informels avec les locataires.

L'agent de maîtrise d'œuvre sociale TRAJECTOIRES assure également des permanences téléphoniques du lundi au vendredi de 8h à 20h00 et le samedi de 9h00 à 13h00 qui permet aux habitants de le contacter en dehors de ses plages de présence sur site. Les coordonnées téléphoniques de l'agent de maîtrise d'œuvre sociale sont d'ailleurs affichées en pied de chaque allée afin qu'il soit joignable en permanence.

L'équipe travaux CITINEA est présente sur le site 5 jours par semaine à temps complet, non seulement pour conduire les travaux, mais aussi pour tenir informés les habitants à tout moment. Elle veille à répondre à toutes leurs questions concernant les travaux. Cette communication permet d'établir de meilleures relations avec les locataires et permet de voir les travaux comme étant un plus dans leur quotidien.



Horaires des permanences :

- Lundi, mercredi et vendredi : de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00
- Mardi et jeudi : de 8h00 à 18h00

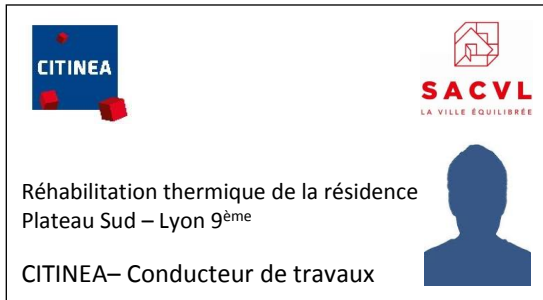
2.3.3. Barrière linguistique

Nous proposons en premier lieu d'expliquer les travaux en établissant en collaboration avec les équipes de maîtrise d'œuvre et de maîtrise d'ouvrage :

- des schémas explicatifs simples (dessins, notices de montage...)
- des vidéos courtes montrant les différentes étapes des travaux.

2.3.4. Personnel identifié par port de badge

L'ensemble des équipes de travaux, personnel propre et équipes de sous-traitants, porte obligatoirement un badge personnalisé. Ce badge permet aux locataires et au voisinage d'identifier le personnel travaux propre au chantier.



3. PRISE DE RENDEZ-VOUS

3.1. AVIS DE DEMARRAGE DES TRAVAUX

15 jours avant le début des travaux, les locataires sont à nouveau sensibilisés, par un courrier individuel sur le démarrage imminent des travaux.

Leurs dates prévisionnelles d'intervention pour la réalisation des travaux dans leur logement, la nature des travaux et les recommandations concernant les dispositions qu'ils ont à prendre pour recevoir les équipes d'ouvriers sont rappelées. Ces dispositions sont incluses dans la note d'information aux locataires, déjà en leur possession à ce moment.

Différentes possibilités d'accès de l'équipe travaux à leur logement leur est proposées :

- le locataire est présent pendant la durée des travaux,
- le locataire est absent et confie ses clefs au gardien ou à un voisin,
- le locataire est absent et confie ses clefs directement à l'équipe travaux.

Pour identifier le mode d'accès leur convenant, l'avis est accompagné d'un bulletin réponse détachable à rapporter au bureau de chantier ou chez le gardien. Ces retours d'informations permettent de confirmer l'organisation établie en amont, et de procéder à des adaptations du planning, le cas échéant.

2 semaines avant le début des travaux, un avis est affiché dans la cage d'escalier informant du démarrage prochain des travaux.

Vous trouverez en Annexe 4 un exemple d'avis de lancement des travaux.

3.2. AVIS DE PASSAGE

Les avis de passage sont distribués aux locataires individuellement au moins une semaine avant chaque intervention dans leur logement. Cet avis informe les locataires sur la visite d'état des lieux avant le démarrage des travaux. Le locataire est invité à prendre contact avec l'équipe travaux pour fixer la date et l'horaire de la visite, suivant une plage de date précisée dans l'avis.

Les locataires pourront prendre rendez-vous avec l'équipe travaux soit par courrier remis dans la boîte aux lettres CITINEA positionnée à l'entrée des bureaux de chantier, soit par téléphone (ligne fixe communiquée sur les avis de passage), soit en se rendant directement au bureau de chantier pendant les permanences.

L'équipe travaux prendra l'initiative de rappeler chacun des locataires avant l'intervention dans les appartements (une semaine avant) ou de passer les voir à leur domicile.

Vous trouverez en Annexe 5 un exemple d'avis de passage.

3.3. VISITE D'ETAT DES LIEUX

Avant tout démarrage des travaux, une visite d'état des lieux se déroule, dans chaque logement, en présence du locataire, de la maîtrise d'œuvre et des responsables de l'entreprise. Ces derniers veillent à promouvoir un climat de confiance dès cette première rencontre en privé.

Suite à la réunion d'information, l'équipe travaux prend un maximum de rendez-vous avec les locataires. Ces rendez-vous suivent un planning défini en amont avec la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. L'avis de passage insiste sur le caractère indispensable de la présence du locataire lors de cette visite.

La visite d'état des lieux permet faire connaissance avec les locataires et de récolter des informations importantes sur leur mode de vie (horaires d'absence, personne malade...), de constater l'état du logement avant travaux, de prendre les côtes nécessaires à la bonne réalisation des travaux (exemple : menuiseries extérieures).

C'est au cours de cette visite que les responsables de l'entreprise complètent la fiche état des lieux. Les renseignements nécessaires à l'établissement du dossier technique ainsi recueillis, la fiche travaux du logement peut ensuite être complétée, en déterminant les travaux à réaliser. De plus, la période d'intervention chez le locataire est planifiée en tentant de tenir compte des disponibilités des locataires.

A l'issue de l'état des lieux, une fiche de tâche pour chaque logement est réalisée. Elle permet de préciser les prestations à réaliser dans le logement, elle est distribuée à chacune de nos équipes travaux et à nos partenaires.

Vous trouverez en Annexe 6 un exemple de fiche d'état des lieux et en Annexe 7 un exemple de fiche de tâche.

4. LIMITATION DES NUISANCES

4.1. PROPETE

L'objectif des travaux étant de satisfaire les locataires nous attachons une importance particulière au respect de la propreté des logements dans lesquels nous intervenons ainsi que des zones communes.

Pour les travaux de sciage, les outils utilisés seront des scies à eau avec récupération.

Les outils portatifs de type HILTI pourront être utilisés avec un aspirateur à poussières afin d'éliminer la quasi-totalité des poussières :

- limitation de la gêne occasionnée,
- suppression de 99 % des poussières inhalables et respirables.

Le nettoyage minutieux des zones affectées par les travaux sera effectué chaque soir par nos équipes.

Le chantier prévoira notamment :

- le nettoyage des logements et des parties communes au quotidien,
- le dépoussiérage par balayage systématique lors de tout type de ponçage et dépose,
- la mise en place d'une aire de traitement pour les bennes à déchets.

Nous veillerons également à ce que pendant la réalisation des travaux, la zone de chantier reste propre, ordonnée afin d'assurer le travail en sécurité.

4.2. NUISANCES SONORES

Les travaux seront réalisés dans les tranches horaires suivantes : 7h30 – 12h00 puis 13h30 – 17h30.

Les nuisances sonores occasionnent une gêne à la fois pour le personnel de chantier et pour les locataires. De ce fait, au cours des travaux, nous adopterons une organisation minutieuse de manière à réduire les durées d'intervention génératrices de bruits et utiliserons du matériel adapté : matériel bien entretenu, démolition à l'aide d'outils mécanique et non à la masse par exemple.

Pour les travaux pouvant entraîner des nuisances sonores importantes, une concertation sera faite avec les locataires pour adapter au mieux les horaires de réalisation de ces ouvrages.

4.3. CONTINUITE DES SERVICES



Les ressources indispensables (eau, électricité) seront rétablies :

- pendant la pause déjeuner de 12h à 13h30,
- le soir à partir de 18h et ce jusqu'à 7h30,
- les samedis et dimanches, toute la journée et jours fériés.

100% des services seront rétablis chaque soir et chaque week-end.

4.4. ASTREINTE



Un responsable de chantier est de garde téléphonique les nuits et les week-ends en cas d'urgence grave (fuites sur les nouvelles installations, problème de sécurité des habitants résultant des travaux...).

La gestion se fait le plus rapidement possible avec notre personnel propre pour plus de réactivité.

4.5. GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Les opérations de réhabilitation en site occupé, peuvent faire émerger des situations complexes à gérer (handicap, maladie, personne vieillissante et isolée, position de blocage, troubles psychologiques).

La maîtrise d'œuvre sociale s'attachera pour chaque situation à trouver une solution adaptée aux problématiques rencontrées, en concertation avec CITINEA, les équipes de maîtrise d'œuvre et de maîtrise ouvrage. Par exemple :

- Au cours du chantier, elle désamorce les oppositions et les blocages, en écoutant, en comprenant les craintes, en expliquant et en rassurant les locataires.
- Pour rassurer une personne inquiète : organiser des visites conjointes à domicile, avec l'agent de maîtrise d'œuvre sociale, le conducteur de travaux et des membres de la maîtrise d'œuvre.
- En cas d'une opposition d'un groupe de personnes : organiser des réunions collectives.
- Durant le chantier, entretenir des contacts téléphoniques et physiques fréquents avec les personnes fragiles pour anticiper les difficultés et s'assurer du bon déroulement des procédures, afin d'éviter qu'un dysfonctionnement, même mineur, ne prenne une ampleur importante.
- Une communication régulière avec CITINEA, la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre et notre outil de suivi quotidien MOS Innov' pour signaler de manière réactive toute demande, tout dysfonctionnement.

Témoignage de Marine, agent MOS, lors d'un entretien avec un habitant :



« La plupart du temps, les locataires nous accueillent facilement chez eux, ils sont contents qu'on vienne les voir, de ce temps qui leur est individuellement consacré. Même lorsqu'ils ont assisté aux réunions d'informations, ils se posent tous beaucoup de questions sur la réhabilitation, le relogement temporaire. Ils ont besoin qu'on écoute leurs craintes, voire dans certains cas, leur opposition, et qu'on les rassure. Les entretiens permettent de comprendre à quel point une réhabilitation est un bouleversement pour une personne, surtout si elle est âgée et s'est très investie dans son logement.

En posant les questions avec le sourire, en y mettant un peu d'humour, et dans la bonne humeur, on constate que les gens répondent facilement à toutes nos questions, même si certaines peuvent paraître un peu « intimes » (problèmes de santé, de dettes). Il faut qu'ils sentent qu'on n'est pas là pour les juger mais qu'on est là pour eux. Il suffit d'aborder les sujets naturellement, en engageant la discussion avec eux, tout en leur expliquant pourquoi on a besoin de ces informations.

Au final, c'est un moment très convivial avec les personnes. Ils nous présentent leurs enfants, ils nous montrent ce qu'ils aiment et ce qu'ils n'aiment pas dans leur logement, nous montrent leurs collections diverses, leurs photos de famille, leurs animaux de compagnie. Ils nous servent souvent du thé, du café, des petits gâteaux. Il n'est pas rare de repartir avec des gâteaux ou des fruits. C'est généralement un très bon moment. »

S'agissant des situations de blocage, la maîtrise d'œuvre sociale prendra l'appui de l'équipe de proximité de la SACVL, afin de rappeler aux habitants concernés leurs obligations relatives aux travaux. Le soutien du bailleur est indispensable pour la résolution des postures conflictuelles.

CITINEA est partenaire depuis 2015 avec LES CITES D'OR, association reconnue d'utilité publique.



Par une démarche pédagogique, LES CITES D'OR aide dans la durée, un public de « décrocheurs » à prendre conscience que quel que soit son parcours et ses difficultés, qu'il est possible de devenir pleinement acteur de sa vie et de la société.

Dans le cadre d'un partenariat durable avec l'association, notre entreprise :

- Forme ses collaborateurs d'encadrement de chantier du service réhabilitation à prendre conscience de ses capacités de communication au travers d'un parcours de formation visant adapter ses dialogues,
- A un groupe de collaborateurs, membres actifs de l'association en tant que répondants pour plusieurs décrocheurs,
- Parraine l'association et finance son développement pédagogique.

5. EQUIPE DEDIEE A L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

Les équipes d'encadrement TRAJECTOIRES et CITINEA travaillent ensemble afin de s'assurer que les résidents vivent le mieux possible cette période de travaux.

5.1. PRESENTATION DE L'EQUIPE

5.1.1. Equipe de maîtrise d'œuvre sociale

Trois membres de notre équipe seront particulièrement impliqués dans cette mission :

- Pascal Bavoux,
- Marine Morin,
- Solenne Pouliquen.

Ils seront les interlocuteurs principaux du commanditaire. Les compétences, formations et rôles durant la mission de ces différents intervenants sont décrits ci-après.

En outre, en cas de besoin, l'ensemble des membres de notre équipe et nos chargés d'enquêtes peuvent être sollicités.

5.1.1.1. Pascal BAVOUX – Chef de projet



Votre interlocuteur pendant la mission : Animation des réunions, points réguliers sur le déroulement du chantier

Directeur de TRAJECTOIRES^{groupereflex_}
Sociologue
Diplômé de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (Paris)
Diplômé de 3ème cycle de sociologie, Université Lumière Lyon II

Il dirige TRAJECTOIRES depuis 1985.

Il est chef de mission et interlocuteur principal pour cette mission. Il a dirigé de nombreuses enquêtes et de nombreuses MOS sur de multiples territoires. Il a par ailleurs été formé aux éco-énergies par l'A.L.E.

Son rôle durant la mission :

- Suivi de l'ensemble de la mission
- Participation aux réunions avec la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et les partenaires
- Participation à la réunion plénière locataires
- Suivi du travail de l'équipe MOS

5.1.1.2. Marine MORIN – Agent MOS



L'agent MOS pour le pilotage de l'enquête sociale

Agent MOS TRAJECTOIRES^{groupe reflex_}

Diplômée de l'Université Lyon 2

Master II professionnel, administration des établissements éducatifs

En tant qu'agent MOS au sein de TRAJECTOIRES, elle a participé à de nombreuses maîtrises d'œuvre Sociales pour différents bailleurs sociaux au sein de résidences situées en Rhône-Alpes.

Dans ce cadre, elle a été formée aux techniques d'entretien et a acquis une expérience importante dans différents domaines (entretiens dans le cadre de diagnostic social, d'organisation des relogements, d'enquêtes de satisfaction post-réhabilitation, d'usages des nouveaux équipements dans le cadre des réhabilitations énergétiques).

Son rôle durant la mission :

- Suivi du chantier et accompagnement locataires,
- Participation réunions par allée.

5.1.1.3. Solenne POULIQUEN – Conseillère ESF



Suivi du chantier et accompagnement locataires

Agent MOS TRAJECTOIRES^{groupe reflex_}

Conseillère en économie sociale et familiale

Diplômée de l'IFIP Conseil Grenoble

En tant que chargée de mission au sein de Trajectoires, elle gère des Maîtrises d'œuvre Sociales relogement ou réhabilitation.

Dans ce cadre, elle est formée aux techniques d'entretien et a acquis une expérience importante dans différents domaines (entretiens dans le cadre de diagnostics sociaux).

Son rôle durant la mission :

- Suivi du chantier et accompagnement locataires,
- Participation réunions par allée.

5.1.2. Equipe travaux

L'équipe travaux CITINEA est présente sur le site 5 jours par semaine à temps complet. Deux conducteurs de travaux assureront la conduite des travaux. Un conducteur de travaux sera dédié au suivi des travaux d'intérieur mais également à l'accompagnement des locataires en complément de l'équipe de maîtrise d'œuvre sociale TRAJECTOIRES^{groupe reflex_}. Il veille à répondre à toutes les questions des locataires concernant les travaux. Cette communication permet d'établir de meilleures relations avec les locataires et permet de voir les travaux comme étant un plus dans leur quotidien.

5.2. NOS REFERENCES

5.2.1. CITINEA

CITINEA réalise régulièrement des opérations de réhabilitation. Vous trouverez dans le dossier de candidature l'ensemble des références d'opérations similaires.

5.2.2. TRAJECTOIRES

TRAJECTOIRES a assuré de nombreuses missions de diagnostics sociaux et économiques, de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale, en prévision d'opérations de réhabilitations lourdes, de projets de renouvellement urbain, de cession de patrimoine... pour le compte de différents organismes HLM.

Vous trouverez ci-dessous une liste des références de l'entreprise.

5.2.2.1. Sélection de références récentes

COMMANDITAIRE	MISSION	DATE
GrandLyon Habitat	Diagnostic social et accompagnement au relogement définitif, Cité Tony Garnier, 30 logements pour gestion logement temporaire 4 mois 275 logements, Lyon 8	2014-2020
Est Métropole Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 300 logements : diagnostic socio-économique auprès des ménages, accompagnement des travaux, enquête de satisfaction – Résidence Péliçon – Villeurbanne	2012-2016
GrandLyon Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 349 logements : diagnostic socio-économique auprès des ménages, accompagnement des travaux, Relogement temporaire des personnes fragiles, enquête de satisfaction – Résidence Jean Désiré Trait – Caluire	2014-2018
Bouygues construction SE	Diagnostic social et MOS pour les situations sensibles, relogement temporaire de 9 semaines pour tous les résidents 370 logements - le Mathiolan, Meyzieu	2015-2016
Haute Savoie Habitat	Diagnostic social, plan de relogement, accompagnement au relogement, suivi post-relogement, 100 logements, Résidence Château Rouge, Annemasse	2017-2021
ICF Sud Est Méditerranée	Diagnostic social, plan de relogement, accompagnement au relogement, suivi post-relogement, 80 logements, Résidence Suchet, Lyon 2	2015-2018
SCIC HABITAT RA	Diagnostic social avant relogement, Cité de l'Arlequin, 80 logements, Grenoble	2017
BOUYGUES CONSTRUCTION SAHLMAS	Accompagnement des relogements de la résidence personnes âgées dans le cadre de la réalisation de l'ensemble immobilier Rinck, Lyon 2 , CCAS de Lyon,	2017-2020
Alliade Habitat	Diagnostic social pour relogement Cité Pierre Dupont, 275 logements, Vaulx-en-Velin	2016-2017
Bouygues Construction SE	Accompagnement au déménagement et aux actions de communication, résidence St Cyr, ADOMA, Lyon 9	2017-2018
Alliade Habitat	Médiation autour du refus de l'Accord Collectif Locatif au sein de la résidence Rey Loras et proposition pour une stratégie pour les Accords Collectifs Locatifs – Neuville-sur-Saône	2013-2014

COMMANDITAIRE	MISSION	DATE
OPAC du Rhône	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation d'un immeuble de 64 logements en site occupé, avec stationnements et espaces extérieurs : enquête sociale, suivi du chantier, accompagnement des relogements - résidence Les Saulées, Oullins	2014-2017
Est Métropole Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation d'une Résidence pour Personnes Agées en site partiellement occupé (54 logements) : enquêtes préalables au relogement, plan opérationnel de relogement, mise en œuvre de relogements temporaires et des relogements définitifs – Résidence Jean Jaurès – Villeurbanne	2011-2013
SIPEA	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 120 logements : diagnostic socio-économique auprès des ménages, accompagnement des travaux, relogement d'une partie des locataires, enquête de satisfaction – Résidence St Cyprien – Poitiers	2012-2015
Est Métropole Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale réhabilitation en site occupé : suivi du chantier, accompagnement, communication, enquête de satisfaction et gestion des réclamations après le chantier 100 logements – résidence Salengro, Villeurbanne	2013-2015
Est Métropole Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 130 logements : diagnostic socio-économique auprès des ménages, accompagnement des travaux, enquête de satisfaction – Résidence Legay et Garnier – Villeurbanne	2013-2017
Est Métropole Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 130 logements : diagnostic socio-économique auprès des ménages, accompagnement des travaux, enquête de satisfaction – Résidence Bolland et Boucher – Villeurbanne	2013-2019
HMF	Diagnostic social et économique préalable aux relogements, définition d'un plan de relogement, dans le cadre de la démolition, Résidence les Vernes- Rive de Gier	2010
Alliade Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 44 logements : diagnostic socio-économique auprès des ménages, accompagnement des travaux, mise en œuvre des relogements temporaires – Résidence Jean Mermoz - Lyon	2014-2016
HMF	Diagnostic social et économique préalable aux relogements, définition d'un plan de relogement, dans le cadre de la démolition, 132 logements, Résidence du Grand Pont- Rive de Gier	2009-2010
Alliade Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 119 logements : accompagnement des travaux, mise en œuvre des relogements temporaires – Résidence Le Grand Chassagnon – Saint Fons	2015-2016
GrandLyon Habitat	Mission d'accompagnement confort thermique énergie, « logements performants » - Le « 133 », Lyon 3 ^{ème}	2015-2017

COMMANDITAIRE	MISSION	DATE
GrandLyon Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale pour la réhabilitation de 62 logements : diagnostic socio-économique auprès des ménages, accompagnement des travaux, mise en œuvre des relogements temporaires – Résidence Saint Laurent - Lyon	2016-2018
GrandLyon Habitat	Maîtrise d'œuvre sociale énergétique (information et sensibilisation aux éco-gestes et aux nouveaux équipements) pour les bâtiments neufs BBC « Bravo et Tango », 64 logements, Lyon 8	2013-2015

5.2.2.2. Autres références dans le domaine

- Animation de l'Instance Locale de l'Habitat et des Attributions de Lyon droit, 1er, 2ème, 3ème, 4ème, 5ème, 6ème, 7ème, 8ème, 9ème arrondissement, Métropole de Lyon,
- Animation de l'Instance Locale de l'Habitat et des Attributions de Rhône Amont (Décines, Vaulx-en-Velin, Meyzieu, Métropole de Lyon,
- Animation de l'Instance Locale de l'Habitat et des Attributions de Rillieux, Métropole de Lyon,
- Animation de l'Instance Locale de l'Habitat et des Attributions de Porte des Alpes, Portes du Sud, (St Priest, Bron, Vénissieux, St Fons, Feyzin, Moins, Métropole de Lyon,
- Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour la mise en place du Plan Partenarial de Gestion de la Demande et de la Conférence Intercommunale du Logement, Métropole de Lyon,
- Etude sur les lieux d'accueil des demandeurs de logement social dans le département du Rhône et de la Métropole, DDCS et Préfecture du Rhône,
- Enquêtes « Ecoute habitants » pour les quartiers CUCS et hors CUCS lyonnais – Ville de Lyon, 2014-2018. Enquête auprès d'un échantillon de 2 000 habitants en CUCS et de 400 habitants hors CUCS traitant de la vie quotidienne dans leur quartier et de leurs perceptions des quartiers prioritaires.
- Enquêtes de satisfaction post-relogement dans le cadre du projet de renouvellement des Hauts de Chambéry – Enquêtes réalisées dans le cadre de l'évaluation continue du CUCS, Chambéry Métropole, 2008-2010
- Enquêtes auprès des résidents de plus de 65 ans du 8ème arrondissement de Lyon et accompagnement pour l'élaboration du Plan Stratégique Vieillesse – Alliade Habitat
- Enquête auprès des nouveaux habitants résidents et propriétaires des programmes livrés en 2009-2010 dans le village et le centre-ville de Vaulx-en-Velin – Grand Lyon.

6. INSERTION SOCIALE

Nous nous engageons à consacrer sur ce chantier au minimum 3 026 heures travaillées à une action d'insertion.

Les heures d'insertion sont réparties par corps de métiers via nos sous-traitants, en vérifiant la compatibilité avec l'opération (clause dans le contrat de sous-traitance) et au sein de notre entreprise. Sur cette opération, nous allons affecter des heures d'insertion pour l'ensemble des tâches récurrentes pour l'ensemble des corps d'états (hors amiante.)

Pour la réalisation de ces heures d'insertions, nous envisageons d'avoir recours à une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) dûment agréée.

Une fois par mois, nous vous transmettons, notre tableau de suivi des heures d'insertion, avec une vision globale sur le chantier.

L'éligibilité des candidats à la clause d'insertion sera validée par la Maison Lyon pour l'Emploi assistance à la maîtrise d'ouvrage d'insertion pour le compte de la SACVL, en amont de tout contrat de travail.

7. ANNEXES

- Annexe 1 : CD vidéo du Belvédère
- Annexe 2 : REHA'LISTE
- Annexe 3 : BLINKEYS
- Annexe 4 : Avis de lancement des travaux
- Annexe 5 : Avis de passage
- Annexe 6 : Visite d'état des lieux
- Annexe 7 : Fiche de tâche