Les intervenants du chantier

Maître d'ouvrage

ELOGIE - SIEMP

Gardien du site ELOGIE – SIEMP – Tél : *à définir*
En cas d'urgence, Centre d'appels – Tél : *à définir*

Maîtrise d'œuvre

SEPRA Architecture Urbanisme

CUADRA Architecture

Bureau d'étude

BeA GROUPE PINGEAT

Entreprise Générale : GTM Bâtiment

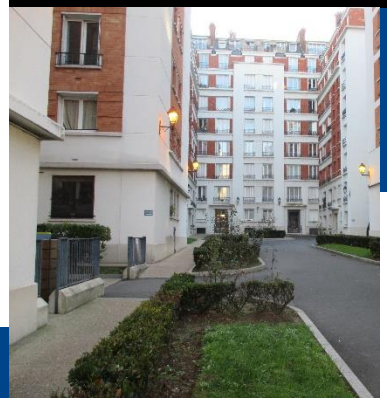
Myriam Gros-Désirs, référente locataires, présente à 100% sur le site

Bureau de chantier *à définir*
Tél *à définir*

QR code pour accéder au site du chantier

Avril 2020

LE GUIDE DE LA REHABILITATION



Tout savoir sur la réhabilitation de 461 logements

Résidence Porte Dorée – PARIS 12

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer votre cadre de vie, ELOGIE - SIEMP a décidé d'engager un programme de rénovation de votre résidence.

Ce projet ambitieux comprend notamment la réhabilitation des 461 logements de la résidence ainsi que la rénovation des parties communes. En complément, le projet prévoit le réaménagement des espaces extérieurs, le ravalement de l'ensemble des façades et la réfection de la toiture.

Aujourd'hui, le chantier a démarré !

Conscients des gênes que ce type de travaux peuvent engendrer, ELOGIE - SIEMP et GTM Bâtiment ont conçu ce document, le guide de la réhabilitation, pour recenser les principales informations nécessaires pour vivre au mieux cette période particulière.

Pendant ce chantier d'une durée prévisionnelle de 28 mois, les équipes de ELOGIE - SIEMP et de GTM Bâtiment sont à votre écoute et vous accompagnent pour réduire au maximum les nuisances que vous pourriez rencontrer.

Sommaire

Les travaux en logements.....p 3
- Le programme des travaux
- Le calendrier et les durées d'intervention
- Le locataire, un acteur de la réhabilitation
- Votre compte locataire en ligne

Une équipe à votre écoute..... p 15

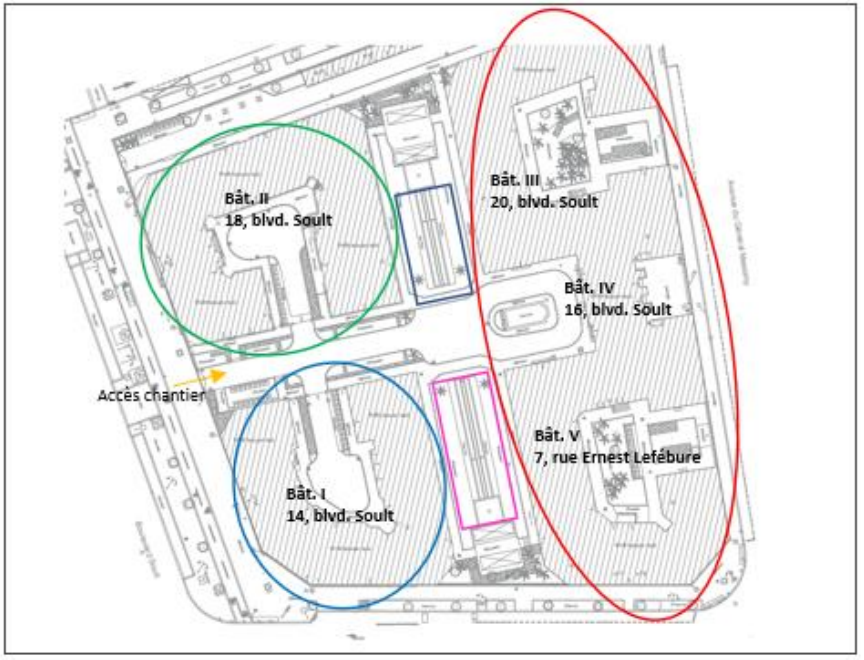
Les travaux en parties communes et en extérieurs...p 16

Lexique.....p 18

Vue d'ensemble du chantier.....p19

Les intervenants du chantier.....p 20

Vue d'ensemble du chantier



Zone de stockage et de livraison principale

Base-vie

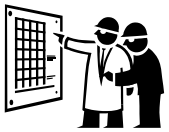
Zone 1 Zone 2 Zone 3

Lexique

Maître d'Ouvrage : votre bailleur, ELOGIE - SIEMP

Le Maître d'Ouvrage (ou Maîtrise d'Ouvrage, noté MOA) est la personne morale, privée ou publique pour le compte de laquelle sont réalisés les travaux de construction ou réhabilitation. Il est le commanditaire et celui qui en supporte le coût financier.
La Maîtrise d'Ouvrage est le donneur d'ordre au profit de qui l'ouvrage est réalisé.

Maître d'Œuvre : les architectes et le bureau d'étude CET



Le Maître d'Œuvre est la personne morale ou physique, publique ou privée, chargée de traduire en termes techniques les besoins du Maître d'Ouvrage et de les faire réaliser (conception des cahiers des charges, passation des marchés et rédaction des contrats, surveillance des travaux et des prestations, réception des ouvrages…).

L'Entreprise Générale : GTM Bâtiment

L'Entreprise Générale coordonne l'ensemble des intervenants (sous-traitants) en charge de réaliser les travaux. Les sous-traitants sont sous la responsabilité de l'entreprise générale.

Opération Préalable à la Réception des travaux (OPR)

Organisée par la Maîtrise d'Œuvre et en présence de l'Entreprise Générale, l'opération préalable à la réception consiste en une reconnaissance des ouvrages exécutés. Les éventuelles réserves (imperfections) sont consignées dans un procès verbal d'OPR. L'Entreprise Générale s'engage à lever ces réserves, soit corriger les imperfections, dans un délai défini conjointement avec la Maîtrise d'Œuvre.

Quitus

Le quitus est un document confirmant que l'entreprise est intervenue pour corriger ou réaliser les travaux mentionnés dans la fiche OPR.

Réception des travaux

Il s'agit d'un acte par lequel le Maître d'Ouvrage déclare accepter l'ouvrage, avec ou sans réserve. La réception se matérialise par un procès-verbal qui marque l'achèvement des travaux et le début des délais de garantie.

Garantie de Parfait Achèvement

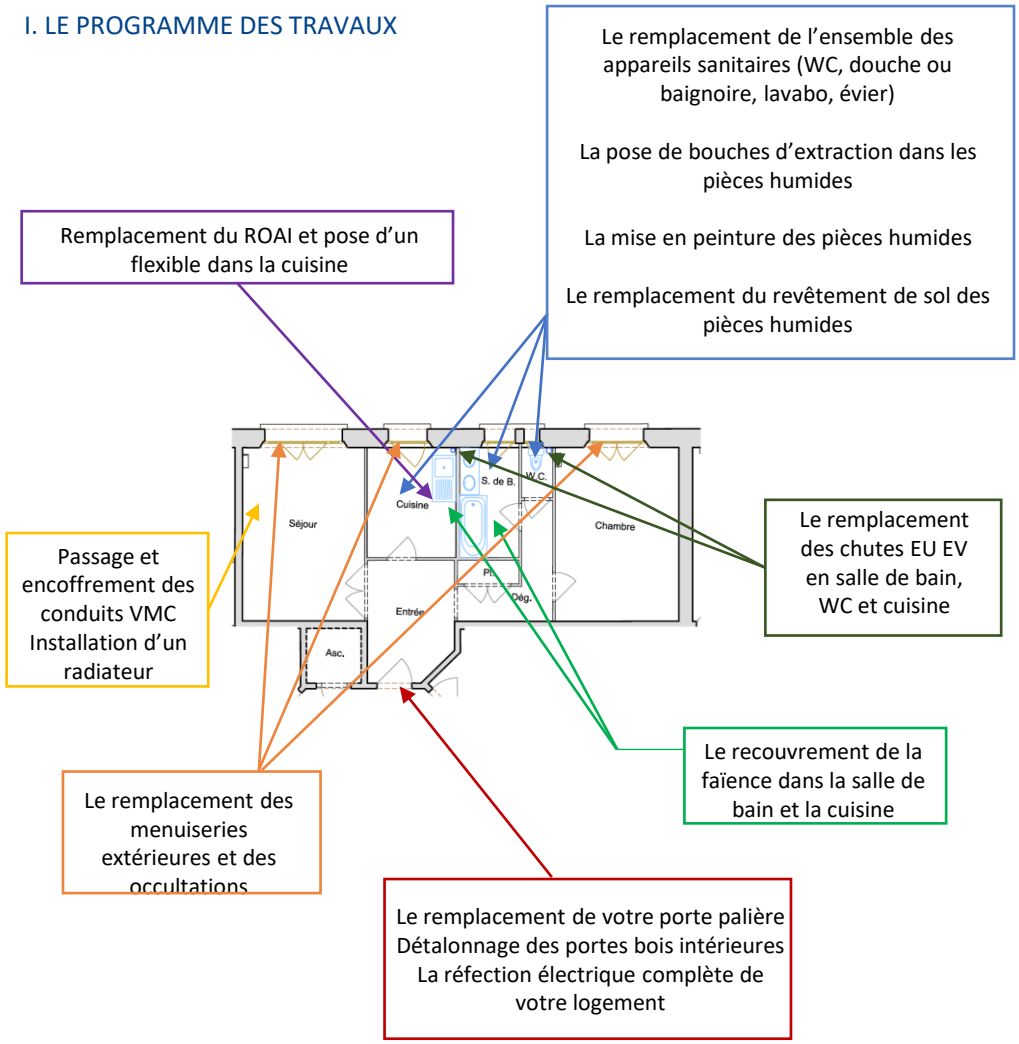
Pendant un délai d'un an, l'Entreprise Générale est tenue à la réparation de tous les désordres signalés par le Maître d'Ouvrage.

Eaux usées et eaux vannes

Les eaux usées désignent l'eau domestique résultant du lavage de la vaisselle, des mains, des bains ou des douches. Les eaux vannes désignent celles contenant les urines et matières fécales.

Les travaux dans les logements

I. LE PROGRAMME DES TRAVAUX



NOTE

Pour bien préparer les travaux et connaître les précautions à prendre, reportez vous au tableau pages 4 et 5.

II. LE CALENDRIER ET LES DUREES DES INTERVENTIONS

Localisation	Démarrage des travaux
Zone Géographique 1 : Bâtiments III, IV et V	MOIS 6
Zone Géographique 2 : Bâtiment I	MOIS 16
Zone Géographique 3 : Bâtiment II	MOIS 21

Ce calendrier prévisionnel est donné à titre indicatif et peut faire l'objet de modifications dont vous serez informés.

Les différentes interventions dans votre logement ne durent pas forcément toute la journée, certaines sont ponctuelles et ne nécessitent que quelques

Type de travaux	Localisation et durée
Mise en peinture (murs, plafonds)	Pièces Humides – 3 jours
Détalonnage des portes intérieures	Logement – 1 jour
Remplacement des appareils sanitaires	Pièces Humides- 2 jours
Sols souples	Pièces Humides – 2 jours
Mise en place des bouches d'extraction VMC	Pièces humides – 1 jour
Mise en conformité électrique	Logement – 2 jours
Mise en conformité gaz	Logement – 1 jour
Pose / Recouvrement nouvelle faïence	Pièces Humides – 2 jours
Installation de radiateur	Logement – 1 jour
Remplacement des menuiseries extérieures et des occultations	En façade – 1 jour

II. LE CALENDRIER ET LES DUREES DES INTERVENTIONS

Durée	Incidence sur la vie quotidienne	Niveau de nuisance
2–3 mois	Bruit et poussières. Présence d'ouvriers dans les cages d'escaliers et sur les paliers. Usage des escaliers restreint.	Niveau 1
4-7 mois	Bruit et poussières. Présence d'échafaudages devant les fenêtres.	Niveau 2

Les travaux des parties communes et des extérieurs

I. LE PROGRAMME DES TRAVAUX

Parties communes

- Révision et mise en conformité des garde-corps des escaliers et des mains courantes
- Traitement des escaliers et paliers bois
- Reprise des revêtements de sols
- Mise en peinture
- Réfection des halls (portes, interphonie, boîtes aux lettres, tapis brosse à l'entrée, etc.)

Façades

- Reprise des façades en brique
- Reprise des façades en béton
- Mise en place d'une isolation thermique extérieure (ITE) et notamment d'un enduit mince sur isolant (EMI)
- Dépose des grilles de ventilation PVC
- Reprise des tableaux et voussures
- Révision et mise en conformité des garde-corps extérieurs

Espaces Extérieurs

- Réfection à l'identique des 2 fontaines existantes
- Travaux de VRD pour la mise en place de réseaux (gaz, électricité, télécommunications, etc.)
- Remplacement des portails et portillons de la résidence
- Mise en place de 2 abris d'ordures ménagères
- Révision de la signalisation et des panneaux directionnels
- Engazonnement et plantation d'arbres

Les travaux dans les logements

Chiffre clé

14 à 17 jours ouvrés
C'est la durée totale maximale des travaux dans un logement.

Les niveaux de nuisances ont été estimés en fonction de la poussière et/ou du bruit générés par les travaux, ainsi que de la possibilité ou non d'usage de vos équipements (appareils électriques, baignoire, lavabo…).
La perception des nuisances étant très subjective, ce code couleur est donné à titre indicatif.

Niveau 1 **faible désagrément**
Niveau 2 **désagrément moyen**
Niveau 3 **fort désagrément**

Incidence sur la vie quotidienne	Précautions particulières	Niveau de nuisance
Poussière	Libérer les accès aux zones concernées	Niveau 2
Bruit	Libérer les accès autour des portes palières	Niveau 1
Bruit	Libérer l'accès aux appareils et aux réseaux	Niveau 1
Bruit et poussières	Libérer les sols et zones à réparer	Niveau 1
Bruit	Libérer les accès aux trappes et bouches	Niveau 1
Bruit et poussières	Libérer l'accès auprès des éléments électriques	Niveau 2
RAS	Libérer l'accès auprès des vannes gaz	Niveau 1
Bruits et poussières	Libérer l'accès aux zones à réparer	Niveau 2
Bruits et poussières	Libérer l'accès aux radiateurs	Niveau 1
Encombrement	Libérer l'accès auprès des menuiseries extérieures	Niveau 2

Les travaux dans les logements

Un logement bien préparé facilite les travaux et le bon déroulement du chantier. La visite d'état des lieux (voir page 7) est l'occasion de faire part des éventuelles difficultés que vous pourriez rencontrer sur ce point.

Pendant toute la période des travaux, vous disposez d'interlocuteurs privilégiés pour répondre à vos demandes :

- le responsable de site ELOGIE - SIEMP,
- l'équipe GTM Bâtiment.

Les dispositions à prendre

L'accès à votre logement et la gestion des clés

L'accès à votre logement est indispensable. Si vous ne pouvez pas être présent lors de l'intervention, vous pourrez confier vos clés à l'équipe GTM Bâtiment, au bureau de chantier , ces derniers seront entreposés dans une armoire fermée.
Un cahier de remise des clés sera mis en place. Vous pourrez également les remettre à une autre personne de votre choix (un proche, un voisin…), en veillant à en informer l'équipe GTM Bâtiment au préalable.

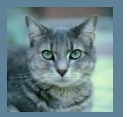
Déplacement du mobilier

Pour faciliter le déroulement des travaux, vous êtes priés de vider et de déplacer les armoires, placards et mobiliers localisés dans les zones d'interventions.

Protection des enfants

Pour garantir leur sécurité lors des interventions dans votre logement, les enfants devront être placés sous la surveillance d'un adulte, sans quoi les entreprises ne pourront effectuer les travaux.

Animaux domestiques



Tout animal vivant chez vous devra être signalé lors de l'état des lieux, afin de convenir avec vous, si vous vous absentez pendant les travaux, du mode de garde que vous devrez mettre en place, afin d'éviter tout incident.

La facilité d'accès dans votre logement et le dégagement des zones de travail conditionnent les durées d'intervention.

Une équipe à votre écoute

Permanence

L'équipe GTM Bâtiment est présente sur le chantier cinq jours par semaine, non seulement pour conduire les travaux, mais aussi pour vous tenir informés à tout moment. Elle veille à répondre à toutes vos questions concernant les travaux. Cette communication permet d'établir les meilleures conditions d'intervention.

Pour tout ce qui concerne les travaux (dates des interventions, signalement de votre absence suite à un dépôt d'avis de passage…), vous pourrez vous adresser au bureau de chantier, soit en vous déplaçant, soit en téléphonant. Une ligne téléphonique sera installée dans le bureau de chantier pour recueillir vos messages. Le numéro vous sera communiqué sur les avis de passage. Une boîte aux lettres sera également à votre disposition au bureau de chantier.

Bureau de chantier : 16, Boulevard Soult, Paris 12ème
Téléphone : *à définir*
Ouverture : Lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 14h à 17h (16h le

En cas de réclamation

Nous vous invitons à vous connecter à votre espace locataire, en ligne, sur le site internet http://elogie-siemp-paris12-portedoree.gtmbatiment.com/ *(voir page 9)*.
Vous pourrez y consigner vos réclamations en allant dans le menu « UN PROBLÈME » puis l'onglet « NOUVELLE DOLEANCE ». Ces données seront traitées chaque semaine au cours des réunions de chantier qui réunissent le Maître d'Ouvrage, le Maître d'Œuvre et l'Entreprise Générale.
Vous serez informés des suites ou réponses données en consultant le même menu sous l'onglet « VOS DOLEANCES ».
Nous vous recommandons d'indiquer le plus précisément possible la nature du problème, son ampleur ainsi que sa localisation… afin que les interventions puissent être effectuées dans les meilleurs délais.
En cas d'impossibilité pour accéder à votre espace locataire en ligne, vous pouvez vous présenter au bureau de chantier pendant les horaires d'ouverture. Le référent locataire se chargera d'enregistrer votre réclamation.

En cas d'urgence après 17h ou le dimanche

En dehors des horaires d'ouverture du bureau de chantier, le week-end et les jours fériés, les locataires devront s'adresser à leur gardien qui contactera les équipes travaux en cas d'urgence.

Après les travaux

Pour qu'un chantier de réhabilitation s'achève dans les meilleures conditions, les travaux de chaque logement feront l'objet d'une réception. Cette étape vise à évaluer et garantir la bonne réalisation des travaux effectués dans votre domicile. **Votre présence est indispensable.** A cette occasion, vous pourrez faire part du déroulement des travaux et, le cas échéant, des difficultés rencontrées.

Première visite : l'opération préalable à la réception des travaux

OPR

A l'issue des travaux dans votre logement, l'équipe GTM Bâtiment vous contactera pour convenir d'un rendez-vous, afin de réaliser cette première opération de contrôle effectuée par le Maitre d'œuvre , appelée Opération Préalable à la Réception (OPR). Les éventuelles réserves (imperfections) relevées seront consignées dans un procès-verbal d'OPR. GTM Bâtiment s'engagera à les lever.

Intervention des entreprises pour la levée des réserves

Levée des réserves

L'ensemble des réserves émises au cours de la réception feront l'objet d'une intervention ponctuelle par chacun des sous-traitants concernés, après avis de passage. A l'issue de chaque intervention, les sous-traitants font signer au locataire un quitus* de levée des réserves.

La garantie de parfait achèvement*

Garanties

Au cours de l'année qui suit la réception des travaux dans votre logement, dans l'éventualité où des malfaçons non liées à l'usage seraient constatées dans votre logement, il pourra être demandé, après expertise, une nouvelle intervention des entreprises. Pour être traité, tout dysfonctionnement devra être signalé par le locataire à ELOGIE - SIEMP.

** Voir le Lexique page 22*

Les travaux dans les logements

III. LE LOCATAIRE, UN ACTEUR DE LA RÉHABILITATION

Avant les travaux

La réunion d'information

La réunion d'information établit le premier contact entre vous et l'équipe travaux.

Le Maître d'Ouvrage présente les intervenants et leur rôle dans le projet. Sont ensuite exposés le programme des travaux, puis leur organisation par l'équipe GTM Bâtiment. Les divers points et documents évoqués dans ce guide seront exposés. Vous pourrez intervenir pour poser les éventuelles questions vous préoccupant.

Le logement témoin

Un logement témoin sera aménagé, pour vous.

Il vous permet de voir de façon concrète les prestations qui seront réalisées chez vous.

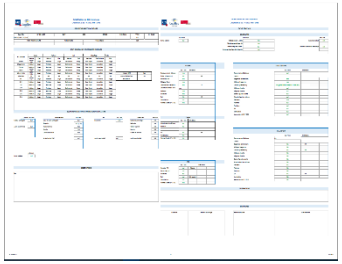
Des invitations seront déposées dans votre boîte aux lettres pour vous indiquer les jours et heures de visites.

Dans le cas où le choix du coloris de certains matériaux, telle la faïence, est laissé libre à chaque locataire, une palette d'échantillons sera consultable dans le logement témoin.

L'état des lieux, la visite de votre logement avant les travaux

Votre présence est indispensable.

Le Maître d'Œuvre et GTM Bâtiment visitent, ensemble, votre logement pour dresser un état des lieux et vous préciser le détail des prestations à réaliser. Ces informations sont retranscrites sur une fiche travaux qui servira de référence à chacune des entreprises intervenant dans votre logement.



Les modalités de déplacement et de protection du mobilier seront abordées au cours de cette visite. N'hésitez pas à nous faire part des difficultés que vous pourriez rencontrer à ce sujet.

Chaque logement étant unique de par son agencement, ses installations techniques… des photographies pourront être prises pour refléter une mémoire concrète de chaque logement. Elles permettront à l'équipe chantier de préparer et d'adapter au mieux les interventions.

Pendant les travaux

L'avis de démarrage

Vous serez informé du démarrage imminent des travaux dans votre immeuble, 4 semaines à l'avance, par voie d'affichage dans le hall de votre immeuble.

L'avis de passage

Les interventions dans votre logement vous seront notifiées par un avis de passage pour travaux déposé dans votre boite aux lettres 2 semaines à l'avance.
Un bulletin-réponse accompagnant l'avis est à compléter, détacher et déposer au bureau de chantier pour identifier le mode d'accès à votre logement vous convenant.

Voir L'accès à votre logement et la gestion des clefs en page 6.

REHABILITATION DE 461 LOGEMENTS
Résidence Porte Dorée – Paris 12
FICHE ETAT DES LIEUX
SPECIMEN

Exemple de fiche d'état des lieux

Pour le bon déroulement du chantier, il est indispensable de prévenir l'équipe GTM Bâtiment en cas d'empêchement au moins 48 heures en amont.

Les travaux dans les logements

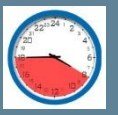
Badges

Afin d'être aisément identifiable, toute personne habilitée à travailler dans les logements sera munie d'un badge indiquant : son nom, son prénom, sa photo, le nom de sa société, le nom du chantier et les logos de GTM Bâtiment et de ELOGIE - SIEMP.
Les compagnons, spécialisés pour intervenir dans des logements habités, sont, pour vous, notre garantie de bonne exécution et de sécurité. Nous ferons en sorte que les mêmes équipes travaillent tout au long du chantier, afin qu'ils soient connus de tous.

Incidence sur l'électricité

Les coupures de courant restent inévitables pendant les travaux de réfection de l'électricité. Afin de limiter les désagréments au cours de cette période, celles-ci seront réduites au maximum. La télévision sera remise en service en fin de journée.
Les interventions d'alimentation électrique seront limitées pour les équipements sensibles tels le réfrigérateur.
Une coupure d'une journée sera nécessaire pour effectuer le remplacement du tableau électrique.

Plage horaire d'intervention



Les interventions dans votre logement sont limitées à une plage horaire s'étendant de 8h à 18h, du lundi au vendredi.

Protection des logements et nettoyage des zones de travail

Les zones de travail et les lieux de passage seront protégés par les différents intervenants. Ils seront nettoyés à la fin de chaque journée de travail.

Les outils

Les compagnons œuvrant dans votre logement seront équipés de leurs propres outils.
Vous n'avez pas à leur prêter de matériel.

Menu un problème ?

Le menu « UN PROBLEME ? » vous permet de formuler vos réclamations *(voir page 15)*.

Vous pouvez également suivre le traitement de vos réclamations précédentes :

Clôturée : votre réclamation a déjà été traitée

En cours : votre réclamation est en cours de traitement par GTM Bâtiment

En attente : votre réclamation n'a pas encore été traitée

Le référent locataire est à votre disposition, au bureau de chantier pendant les horaires d'ouverture, si vous n'avez pas la possibilité de formuler vos réclamations en ligne par vos propres moyens.

Les travaux dans les logements

IV. VOTRE COMPTE LOCATAIRE EN LIGNE

Dans le cadre du chantier de la résidence Porte Dorée à Paris 12 pour ELOGIE - SIEMP, vous avez la possibilité de vous connecter au site internet du chantier pour accéder à différents services :

- La prise et la consultation de rendez-vous
- La formulation et le suivi de réclamations

Première connexion

Étape 1 : Rendez-vous à l'adresse internet ci-dessous
http://elogie-siemp-paris12-portedoree.gtmbatiment.com/
Étape 2 : Cliquez sur « Première connexion »
Étape 3 : Entrez votre identifiant
Première lettre du bâtiment_n° de la rue_n° du logement
Ex : le logement 105 du bâtiment II a pour identifiant : ***II_105***
Étape 4 : Définissez votre mot de passe
N'oubliez pas de le valider. en cas de perte, vous pourrez toujours le redéfinir en cliquant sur « Mot de passe oublié ? »

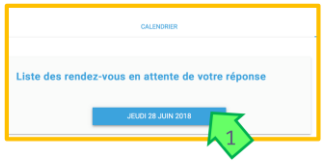
Scannez le code QR pour accéder directement au site

Menu rendez-vous

Le menu « RENDEZ-VOUS » permet de visualiser et gérer vos rendez-vous.

- **« en attente de votre réponse » :** vous êtes invités à répondre en cliquant directement sur la date des RDV classés dans cette catégorie
- **« validés » :** vous avez déjà indiqué votre présence pour les RDV de cette catégorie
- **« annulés » :** vous avez déjà indiqué que vous ne serez pas présent pour les RDV de cette catégorie
- **« réalisés » :** les interventions de cette catégorie ont déjà eu lieu dans votre logement

Comment valider un rendez-vous ?



Cliquez sur le RDV en attente auquel vous souhaitez apporter réponse. Deux réponses possibles :

« JE SERAI PRÉSENT »

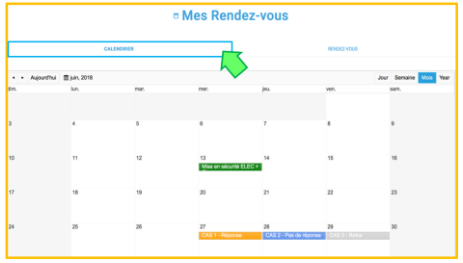
- Le RDV bascule dans la liste des rdv validés. GTM Bâtiment reçoit un notification de votre réponse positive

« JE SERAI ABSENT, JE LAISSE LES CLEFS AU BUREAU DE CHANTIER »

- Le RDV bascule dans la liste des rdv validés. **Vous devez laisser vos clefs au bureau de chantier ou à une personne de confiance** afin que l'intervention se déroule dans les délais impartis.
- Dans le cas d'une **personne de confiance, vous devez indiquer ses informations (nom + prénom) et son numéro (portable).**

Comment visualiser tous les rendez-vous ?

Cliquez sur l'onglet « CALENDRIER » pour voir vos rendez-vous par mois.

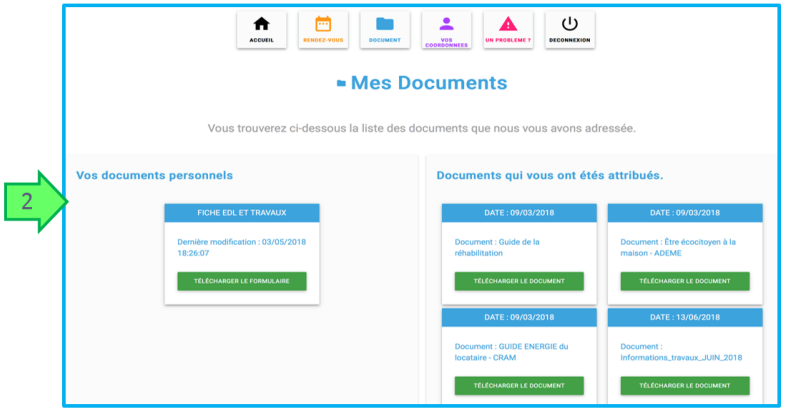


Les travaux dans les logements

Menu document

Le menu « DOCUMENT» permet d'accéder à la liste des documents que nous vous avons adressés.

Accès au menu « Mes Documents »



Menu vos coordonnées

Le menu « VOS COORDONNEES » permet de retrouver et modifier les informations vous concernant pour que nous puissions vous contacter.
N'oubliez pas de mettre à jour tout changement de coordonnées.

Accès au menu « VOS COORDONNEES »