



AVEC
les associations de locataires
CLCV, INDECOSA CGT, CNL, CSF, CGL,
NANTES HABITAT S'ENGAGE
au travers d'une

Charte de Concertation relative aux opérations d'Amélioration de l'Habitat

Charte de Concertation relative aux opérations d'Amélioration de l'Habitat

Consultation des locataires sur les projets d'amélioration de l'habitat

*(chapitre VII de la Loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif,
l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière et
Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 – art 193 3°)*

La Charte de Concertation relative aux opérations d'Amélioration de l'Habitat est passée sous forme d'Accord Cadre entre le Président de NANTES HABITAT et les Associations de locataires représentatives au niveau local et national.

Il est rappelé que la Charte de Concertation relative aux opérations d'Amélioration de l'Habitat se substitue à la Charte d'Amélioration de l'Habitat signée le 07/09/1999, laquelle remplaçait la Charte Réhabilitation signée le 04/01/1994.

Elle prend en compte les évolutions souhaitées par les parties signataires, la modification de la réglementation et surtout le processus de Maîtrise d'Usage tel qu'il a été élaboré par Nantes Habitat en mars 2011 (cf. Guide de la Maîtrise d'Usage téléchargeable sur le site de Nantes Habitat <http://www.nantes-habitat.fr/Boite-a-outils/Bien-vivre-ensemble>).

La Charte de Concertation relative aux opérations d'Amélioration de l'Habitat vise à préciser le cadre et le processus de concertation lors de chaque opération d'amélioration de l'Habitat. On entend par opération d'amélioration de l'habitat les opérations de requalification et résidentialisation distinctes ou combinées (cf. ; définitions ci-dessous). Les opérations de démolition et de restructuration ne font pas l'objet d'une concertation mais d'une décision du Maître d'Ouvrage, sauf en ce qui concerne les relogements qui font l'objet d'une Charte ad hoc : Charte de relogement type ou Charte de relogement spécifique).

Résidentialisation : amélioration de la porte palière jusqu'à l'espace public (il s'agit donc des parties communes et/ou abords d'immeuble)

Requalification : travaux d'amélioration du niveau de confort des logements, et de la sécurité de l'immeuble, des façades et toitures. Une requalification s'accompagne systématiquement d'une résidentialisation. Une requalification peut être en secteur de projet urbain ou non. La réalisation des travaux peut contraindre à reloger provisoirement les locataires en « logements tiroir »

Restructuration : changement de types de logement (ex 2 T2 deviennent 1 T4) qui impliquent des relogements définitifs.

Les requalifications impliquent une hausse de loyer et/ou des travaux ayant un impact sur la vie quotidienne et les conditions d'habitat. Ces opérations visent à apporter un service de meilleure qualité et à maîtriser les charges d'entretien et d'exploitation.

Rappel sur le fonctionnement institutionnel :

Le conseil d'Administration de Nantes Habitat, auquel participent les élus représentant les locataires, approuve le Plan Stratégique de Patrimoine et sa durée planifiant les opérations d'Amélioration de l'Habitat et de Maintenance.

Objectif de la Charte : l'habitant est au cœur de la cité, il doit être et demeurer au cœur des projets.

- Associer les locataires et les représentants d'associations de locataires lors de toutes les étapes d'un projet afin d'intégrer les questions d'usage pour tirer les premiers enseignements, ajuster le dispositif, explorer différentes méthodes d'association des habitants
- Tout projet est unique : A chaque fois, il importe d'en repenser l'organisation et les modalités, tenant compte des caractéristiques techniques, environnementales, sociales ou économiques de l'opération en projet.
- En cas de relogements rendus nécessaires par l'opération (démolition, restructurations et/ou travaux lourds), les conditions de relogement des locataires sont précisées soit au travers de Charte de relogement type (annexée à la présente Charte), soit à travers une Charte de Relogement spécifique à ladite opération. C'est le Groupe de Programmation qui décide au cas par cas de l'outil utilisé. Le cas échéant, la Charte de Relogement spécifique est élaborée avec le Groupe de Programmation.

La mise en œuvre de la Charte :

Elle s'applique selon le déroulé d'une opération d'amélioration de l'habitat, pendant toute la durée de ce processus.

Ce déroulé est présenté dans ce document sous forme de schémas.

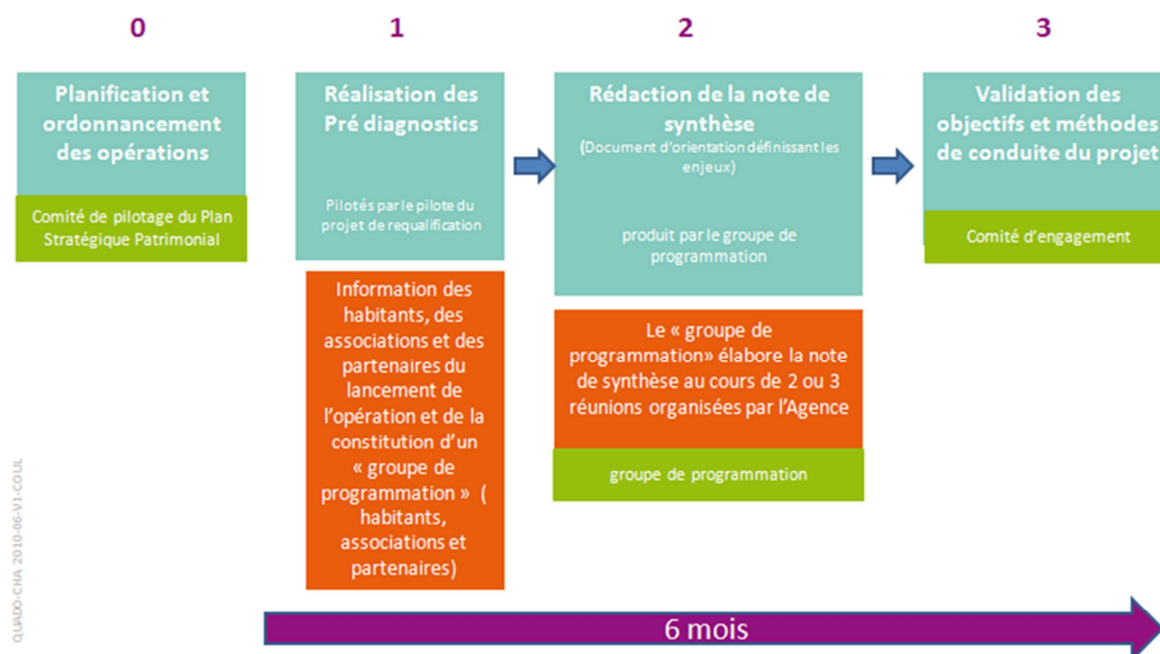
Les schémas suivants correspondent au déroulement d'une requalification, qui est le processus le plus complet. Les opérations de résidentialisation ou de restructuration ponctuelle ne comprennent pas toutes ces étapes.

Seules certaines étapes sont commentées, à la demande des signataires de la Présente Charte. Un numéro précédent ces commentaires renvoie aux schémas.

Légende pour la lecture des schémas :



Phase 1 : études préalables



1 La composition du groupe de programmation :

Le groupe de programmation est composé de représentants des services de Nantes Habitat, de la Ville et la Métropole, d'associations de locataires, et de locataires du secteur concerné par l'opération.

Il serait intéressant si possible d'avoir un locataire référent par cage d'escalier. Pour cela, il conviendra d'adapter la méthode, avec les associations de locataires notamment, pour mobiliser les locataires au démarrage et le long du projet.

Il est important que le groupe soit constitué dès le démarrage et reste le même tout au long du projet pour un bon suivi.

Afin de consigner la mémoire du projet de requalification par écrit, Nantes Habitat prévoira un classeur à l'agence, à disposition de tous les locataires, reprenant tous les comptes rendus des réunions du groupe de programmation et du groupe de suivi ainsi que tous les documents de communication.

En pratique : Dans un souci de transparence, Nantes Habitat adressera à toutes les associations de locataires, y compris celles qui ne participent pas à tel ou tel groupe de programmation, les comptes rendus des réunions et les copies des courriers relatifs aux opérations et/ou aux relogements (non compris les propositions).

*2 Rédaction de la Note de Synthèse et décision sur les modalités de concertation*¹

Le responsable d'agence est le garant de la rédaction de la note de synthèse qui est écrite par le groupe de programmation, avec l'appui, le cas échéant du Chef de Projet Urbain et de l'Equipe Projet Interne.

La Note de synthèse a pour objectif de s'adapter aux différentes situations. Elle propose de « placer le curseur » sur :

- Les enjeux d'amélioration de la sécurité, du confort et du cadre de vie,
- Les enjeux de concertation, ses objectifs selon les phases du projet (cf. grille des niveaux de concertation)
- Les enjeux de la vie sociale,
- Les enjeux de gestion

Il existe quatre niveaux d'implication des habitants : l'information, la consultation, la concertation, la coopération (ou co-élaboration).

- Au stade de l'information, les locataires, les habitants, reçoivent l'information d'opérations ou de projets à venir mais ne participent pas à leur élaboration et aux processus de décision.
- Au stade de la consultation, ils donnent un avis, un conseil, avant la mise en œuvre d'un projet, ou sur un avant-projet. Leurs apports pourront, au regard de leur pertinence, intégrer le projet définitif. Le maître d'ouvrage reste toutefois libre sur la communication relative à la prise en compte de ces éléments et sur la prise de décision.
- Au stade de la concertation, les décideurs s'engagent à négocier avec les habitants et précisent l'objet de la concertation, ce qui est négociable ou pas, avec qui et comment se déroulera la négociation, les contraintes et les limites de celle-ci. Dans ce cas, le maître d'ouvrage expose publiquement les arguments de la décision.
- La coopération (ou co-élaboration), consiste à associer étroitement, dès l'amont, les habitants à l'élaboration d'un projet, à les inviter à participer au travail technique de définition du projet et les intégrer dans le processus de décision. Les habitants y prennent part individuellement ou sous forme d'associations représentatives. Ils peuvent produire des propositions et gérer des services par délégation.

De surcroît, il existe une large gamme de formes de concertation qui peuvent varier :

- par le nombre de personnes rencontrées ou réunies,
- par la méthode employée,
- par l'attribution des rôles entre acteurs,
- par la part d'initiative accordée aux habitants...

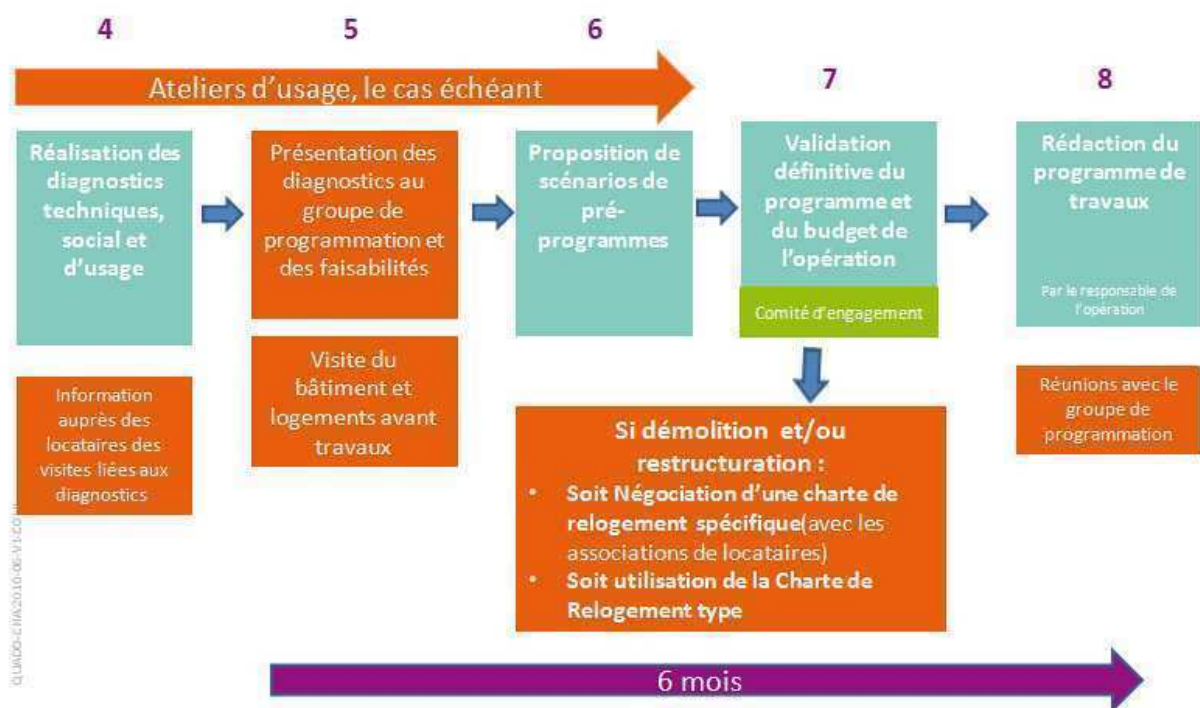
Ainsi, la gamme des formes de concertation peut s'étendre de la rencontre individuelle au dialogue en grand groupe.

¹ *Un modèle de note de synthèse est annexé au présent document*

3 Comité d'Engagement :

Le Comité d'Engagement est un comité interne à Nantes Habitat regroupant les directeurs et opérationnels concernés (chargé d'opérations, agent de développement, responsable d'agence, chef de projet renouvellement urbain) par le projet d'habitat ou l'opération. Il a pour but de valider le programme de travaux et le budget de l'opération afin de démarrer les études de maîtrise d'œuvre suite aux études préalables. Cette instance peut se réunir de nouveau durant les études si nécessaire.

Phase 1 : études préalables

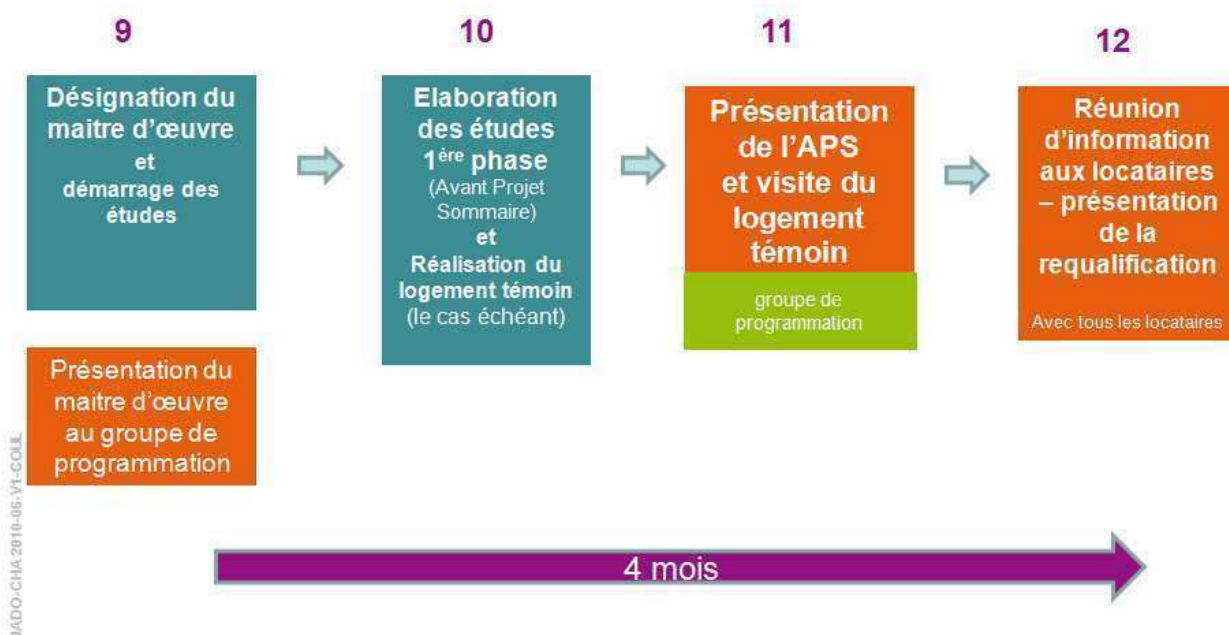


7 Programme de travaux

Chaque programme de travaux est unique. Il est adapté à l'opération. Il peut comprendre des options qui tiennent compte des usages, mais aussi des contraintes techniques et de maintenance (exemples : baignoire ou douche, propositions de couleurs, cuisine ouverte ou pas...).

A cette étape, le groupe de programmation devra faire une relecture de la note de synthèse et vérifier si les objectifs qui étaient fixés sont atteignables ou non. Le compte rendu de cette réunion devra préciser les évolutions et leurs raisons.

Phase 2 : concevoir l'opération



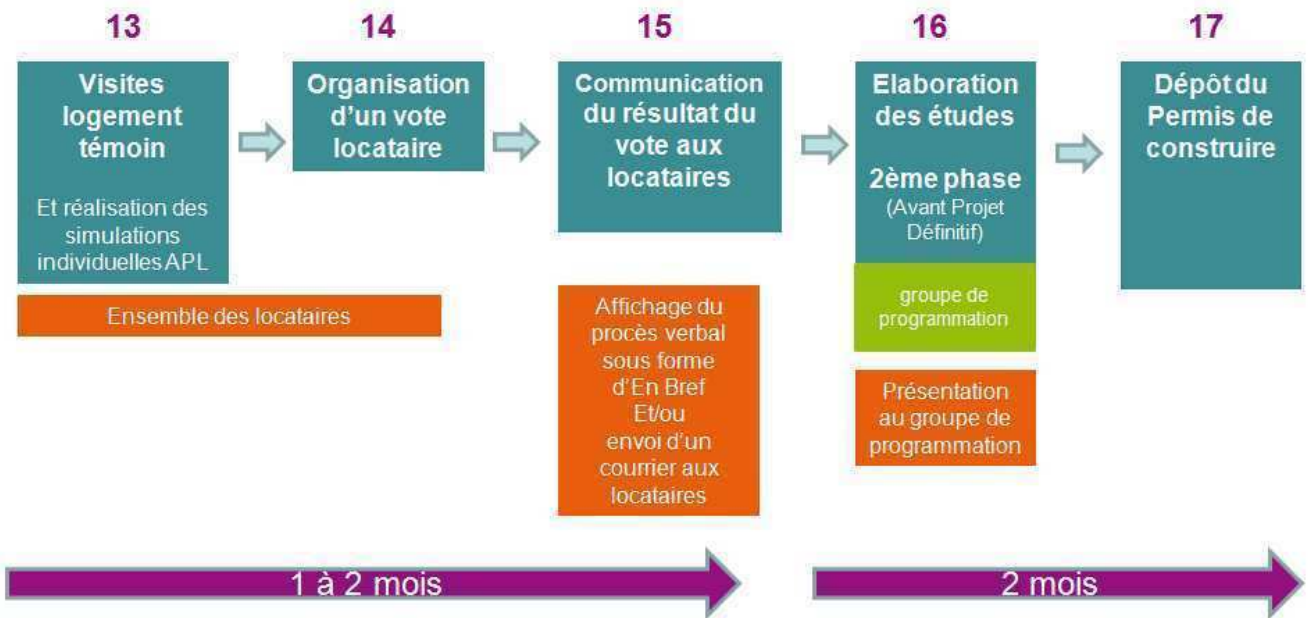
11 Réalisation du logement témoin

Une visite du logement avant travaux sera proposée aux associations de locataires pour mieux estimer le « avant / après travaux ».

12 Réunion d'information aux locataires

Pour annoncer le démarrage de l'opération, Nantes Habitat organise une réunion d'information à destination des locataires concernés.

Phase 2 : concevoir l'opération¹



13 Logement témoin :

Dans le logement témoin, il convient d'ajouter, le cas échéant, les informations suivantes :

- Affichettes indiquant les modifications techniques non réalisées dans le logement témoin mais qui seront prises en compte dans le programme (ex : déplacement d'un radiateur)
- Echantillons de revêtement de façade
- Visuels, perspectives des façades, parties communes, résidentialisation
- Propositions de couleurs pour l'intérieur du logement
- Visuels pour les éventuelles options (baignoire ou douche, organisation de la cuisine...)
- Affichettes décrivant les améliorations d'usage apportées par les équipements proposés (gains ergonomique et/ou de confort et/ou de préservation des ressources)

Il y a toujours le cahier de remarques disponible pendant les visites afin d'intégrer au mieux les remarques des visiteurs dans le programme.

14 Vote sur le logement témoin et évolution du loyer

Le vote locataires tel qu'il existe aujourd'hui est maintenu, même si le vote n'est plus obligatoire depuis la loi Solidarité Renouvellement Urbain.

La période de visite du logement témoin coïncide avec la période de vote. Les locataires pourront voter à l'agence ou par correspondance. Cela permet à chaque locataire de donner son avis, en ayant en tête le logement. Cela permet aussi de réduire un peu les délais.

Pendant la visite du logement témoin et la période de vote, le futur prix du loyer doit être expressément signifié à tous les locataires. Une estimation du coût des charges et de l'APL sera communiquée aux locataires qui en font la demande.

Cette information sera communiquée à nouveau au démarrage des travaux et aux nouveaux arrivants emménageant après le vote.

Conditions de validité du vote :

Sont appelés à voter

- les locataires, personnes physiques, ayant un bail en bonne et due forme lors du lancement de la consultation, un seul vote par bail, quelle que soit la composition du foyer (les baux résiliés n'ont pas le droit de vote tant qu'ils n'ont pas signé un nouveau bail, même s'ils ont repris les paiements)
- Les locataires personnes morales (et non les sous-locataires), pour une seule voix, même s'ils bénéficient de plusieurs baux concernés par la même opération.

Conditions de validité du vote :

- a. Si le nombre de suffrages exprimés est supérieur à 50 % des locataires concernés, l'adhésion de ceux-ci au projet sera considérée comme recueillie suivant le résultat du vote majoritaire.
- b. Si le nombre de suffrages exprimés est compris entre 40 et 50 % des locataires concernés, le projet ne sera approuvé que si les $\frac{3}{4}$ des suffrages exprimés sont positifs.
- c. En dessous de 40% de suffrages exprimés, la consultation est considérée d'office comme rejetée.

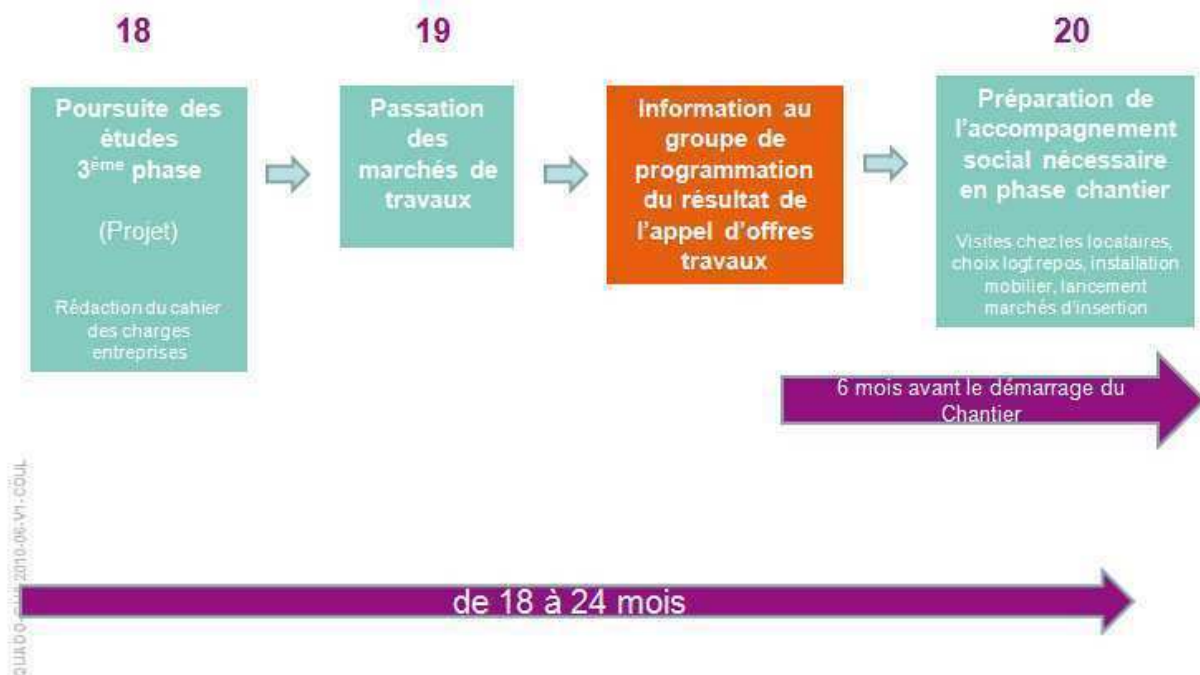
Le nombre de suffrages exprimés correspond au nombre de votants déduction faite du nombre de votes non valables, c'est-à-dire votes blancs et nuls (L66 code électoral)

Le Groupe de Programmation désigne le Président et les assesseurs du bureau de vote, réalise le dépouillement de la consultation, signe le procès-verbal.

Le procès-verbal du résultat de cette consultation sera à minima affiché dans les halls dès le lendemain du dépouillement et communiqué au Bureau du Conseil d'Administration

En cas de rejet du projet ou d'insuffisance de votants, Nantes Habitat réalisera tout de même les travaux de maintenance nécessaires à la préservation du patrimoine et à la sécurité, conformément à la loi.

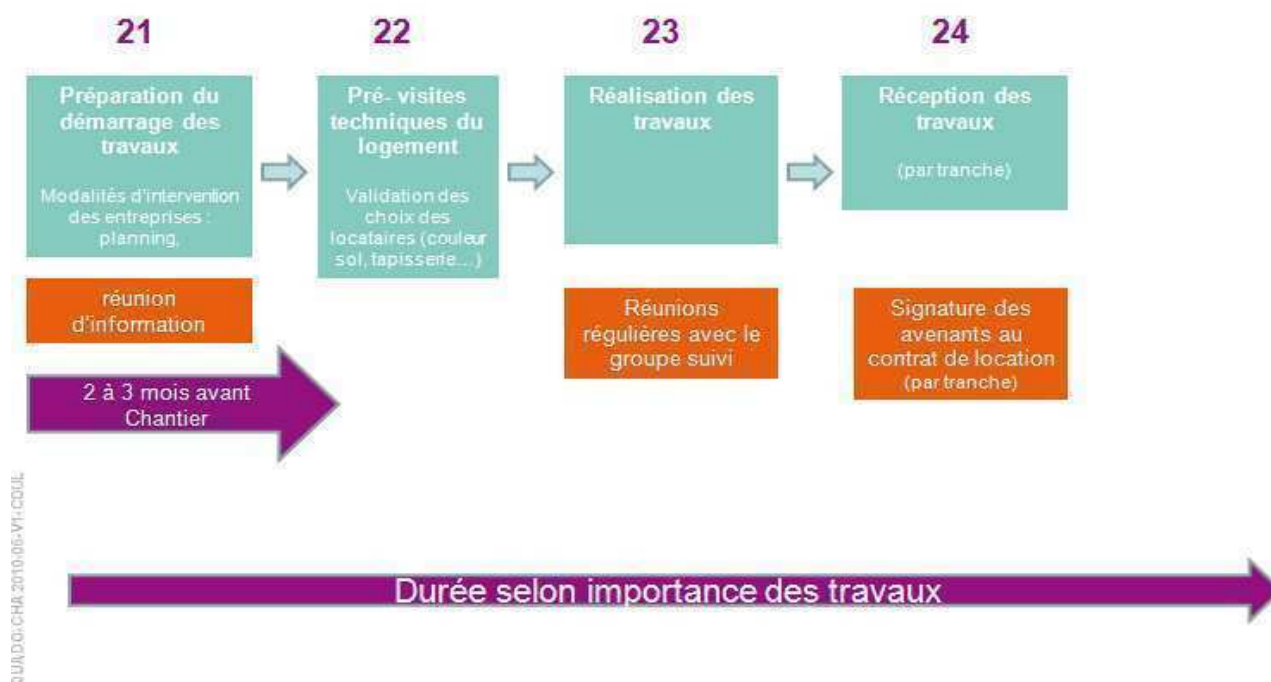
Phase 2 : concevoir l'opération



19 Adaptation de la Note de Synthèse

En phase Projet, avant la passation des marchés de travaux, le groupe de programmation devra faire une nouvelle relecture de la note de synthèse et vérifier si les objectifs qui étaient fixés sont atteignables ou non à l'issue du résultat des appels d'offres (cohérence budget/prestations). Le compte rendu de cette réunion devra préciser les évolutions et leurs raisons.

Phase 3 : réaliser l'opération



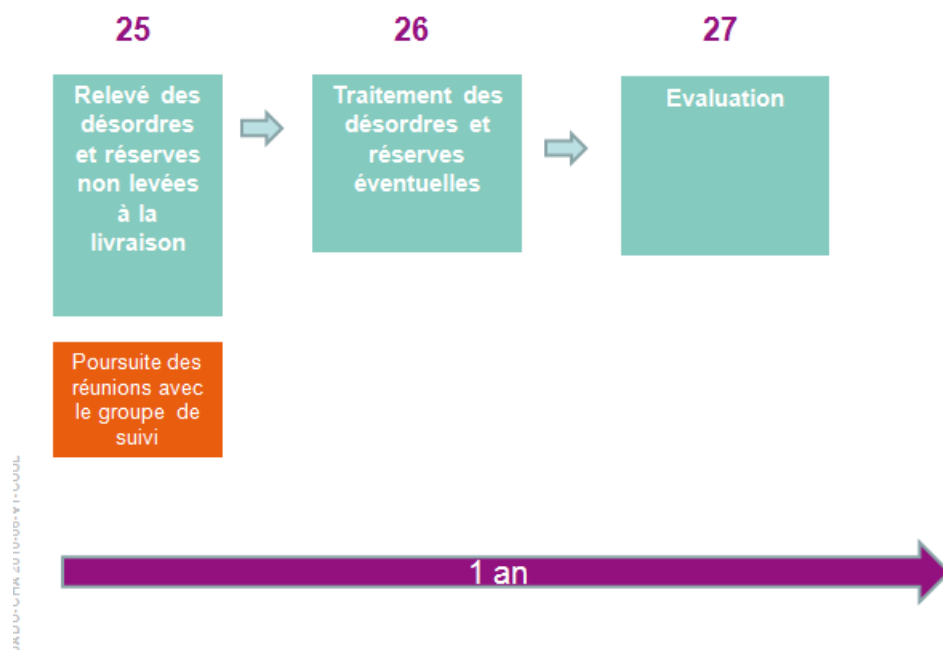
23 Groupe de suivi : Il est composé du groupe de programmation, d'habitants concernés, du maître d'œuvre, du permanent de chantier. Le responsable d'agence anime ces réunions. Les comptes rendus de ces réunions sont disponibles dans le classeur de l'opération, en agence.

Il se réunit au moins 3 fois par an, à une fréquence convenue avec le Groupe de Programmation et selon l'ampleur de l'opération, depuis le démarrage du chantier jusqu'à la fin du parfait achèvement (un an après livraison).

24 Signature des avenants au contrat de location

A la livraison de chaque bâtiment ou adresse (lorsqu'il s'agit de linéaire de grande longueur ou de pavillons), le locataire signera un avenant à son bail qui précise le nouveau prix de loyer, le nouveau décompte de surface corrigée. L'augmentation de loyer prend effet à cet instant.

Phase 4 : Gérer l'Année de Parfait Achèvement



27 Evaluation de l'opération

En fonction des objectifs du projet définis dans la note de synthèse, une évaluation du projet sera réalisée dans l'année suivant son achèvement.

Cette évaluation comprendra :

- Une enquête de satisfaction des locataires. Elle sera réalisée dans le trimestre qui suit la livraison.
- Un bilan de l'opération, au regard du respect des objectifs. Cette évaluation tiendra compte des deux comptes rendus (phase programme et phase projet, avant lancement des marchés de travaux) qui recalent les éventuelles évolutions.
- Un bilan de la concertation sera réalisée avec les associations de locataires qui motiveront leur avis. Les locataires auront connaissance de ce bilan (article 44 quater de la Loi de 1986)

Comité de suivi de la Charte :

Les parties conviennent d'un commun accord de procéder à un bilan tous les trois ans du fonctionnement de la présente Charte de Concertation relative aux opérations d'Amélioration de l'Habitat. Le bilan pourra proposer une réactualisation de cette charte, et générer les mises au point qui s'avèreraient nécessaires.

Fait à Nantes le 22 janvier 2013

Pour Nantes Habitat

Le Président de Nantes Habitat
Patrick RIMBERT



Le Directeur Général de Nantes Habitat
Stéphane DAUPHIN



Pour les associations de locataires :

Représentant de la CNL
Guy BERNARD



Représentant de la CSF
Bernard LE BAIL



Représentant de la CGL
Yannick GOURET



Représentant de la CLCV
Claudie METAYER



Représentant de l'Indecosa CGT
Lucien BERTIN



Représentant de l'AFOC
Margaret FRAIMAN



Annexes

Modèle de Note de Synthèse

Charte de relogement type

Note de synthèse pour les requalifications

Modèle

Le responsable d'agence est le garant de la rédaction de la note de synthèse qui est écrite par le groupe de programmation, avec l'appui, le cas échéant du Chef de Projet Urbain et de l'Equipe Projet Interne.

Page de garde :

Projet de requalification

Nom opération

Nombre de logements

Photo si possible

« Note de synthèse élaborée le (date) par le groupe de programmation conformément à la charte d'amélioration de l'habitat signée par le Président et les associations de locataires représentatives ».

Signature : agence (nom agence)

Introduction

La note de synthèse représente le premier acte de la concertation dans le cadre du projet de l'amélioration de l'habitat (nom opération + adresses) (s'inscrivant dans le projet de renouvellement urbain...).

Elle est élaborée et validée par le groupe de programmation constituée de :

Nantes Habitat (Qui)

Les associations de locataires (lesquelles)

Les habitants relais (lesquels)

Les partenaires institutionnels (lesquels)

Les éléments de contexte généraux

Le projet de renouvellement urbain

Historique du quartier / bâtiment (cité jardin, emblématique d'un bâtiment...)

Interventions antérieures sur ce patrimoine (requalification, maintenance)

Constats préliminaires issus des diagnostics

Atouts

- Patrimoniaux
- Vie sociale
- Gestion quotidienne patrimoniale et sociale (déchets, propreté, sécurité, attractivité du patrimoine, ...),
- Environnement urbain (commerces, transports, espaces de loisirs, publics, stationnements)

Faiblesses

- Patrimoniales
- Vie sociale
- Gestion quotidienne patrimoniale et sociale (déchets, propreté, sécurité, désordres récurrents sur le patrimoine ...)
- Environnement urbain (commerces, transports, espaces de loisirs, publics, stationnements)

Enjeux et objectifs opérationnels

Les enjeux doivent être en relation avec les atouts et faiblesses repérés

Exemple

Constats	Enjeux	Objectifs opérationnels
<i>Faiblesse : petits logements T2/T3 empilés sur 10 cages. 75% de personnes seules.</i>	<i>Repenser le peuplement</i>	<i>Diversifier les typologies de logements (grands logements, logements bleus, co/ sous-locations...)</i>
<i>Un clos et couvert désuet, un immeuble stigmatisé</i>	<i>Amélioration de l'image</i>	<i>Valoriser ses qualités urbaines Traiter les façades en même temps que la thermique du bâtiment Travailler le rapport au sol du bâtiment</i>
<i>Recoins peu rassurants dans les parties communes Pannes d'ascenseurs récurrentes Cuisines ne permettant le confort électroménager actuel (taille, nombre de prises) Salles de bains désuètes (baignoire sabot et un seul robinet)</i>	<i>Amélioration de l'habitat : parties communes et parties privatives</i>	<i>Améliorer la convivialité des parties communes Améliorer la qualité d'usage des logements : cuisines et salles de bains Améliorer le confort acoustique et thermique</i>

Constats	Enjeux	Objectifs opérationnels
<i>Manque de places de stationnement Cheminements mal éclairés et peu engageants Jeu inutilisés car pas adaptés aux petits et envahis par des chiens en liberté</i>	<i>Améliorer le cadre de vie et la qualité des services</i>	<i>Travailler avec Nantes Métropole sur les stationnements Développer une offre de caves Qualifier les aires de jeux (NH, NM)</i>
<i>Locataires se sentant abandonnés</i>	<i>Associer les locataires tout au long du projet car ils demandent à être partie prenante</i>	<i>Préciser les niveaux de participation à chaque étape du projet (sur études préalables, études de conception, pendant le chantier...)</i>

Conclusion

« Le groupe de programmation valide les enjeux et les objectifs opérationnels du projet de requalification de l’habitat ([nom opération](#)).

La conduite de projet est assurée par Nantes Habitat qui engagera des diagnostics et proposera un programme d’actions en termes de travaux et de services dont les coûts devront être compatibles avec ses capacités financières.

Les habitants seront directement impliqués ([décrire : au moins comme le prévoit la charte de la concertation relative aux opérations d’amélioration de l’habitat, voire davantage si c’est un enjeu du projet de requalification](#)).

Ce projet s’inscrit dans une démarche partenariale notamment avec la ville de Nantes et Nantes Métropole pour l’accompagnement des espaces de proximité. »

Charte de relogement type

Cette Charte, élaborée avec les associations de locataires dans le cadre de la révision de la Charte d'Amélioration de l'Habitat en 2012, propose les engagements-types de Nantes Habitat dans le cadre de relogements définitifs (par opposition aux relogements « tiroir ») consécutifs à une décision de démolition ou de restructuration de logements.

Sur certaines opérations, à la demande des associations de locataires ou de Nantes Habitat, il peut être décidé de rédiger une Charte de relogement spécifique ou de mettre en œuvre la Charte type exposée ci-dessous.

Les opérations de démolition, de restructurations, ou les programme de travaux rendant inhabitables les logements nécessitent de donner congés aux locataires de la manière suivante :

Nantes Habitat donnera congé en courrier recommandé avec accusé de réception environ neuf mois avant la libération du logement (période de préavis légale = 6 mois).

Cependant, les relogements peuvent commencer avant réception du congé, dès la signature de la Charte de relogement. Dans ce cas, le locataire, s'il accepte un relogement durant cette période, enverra lui-même son congé en LRAR à Nantes Habitat, comme lors d'une mutation.

*Conformément à la pratique habituelle de Nantes Habitat lors d'opérations de restructuration ou de démolition et en accord avec le Groupe de Programmation de l'opération **NOM**... (dans sa séance du **DATE**), Nantes Habitat se donne comme priorité la recherche d'une solution partagée, qui respecte la situation familiale et économique déclarée à Nantes Habitat, ainsi que les souhaits de parcours résidentiel des ménages à reloger.*

Nantes Habitat s'engage sur les points suivants :

- 1. Offrir un logement adapté aux souhaits du locataire à reloger.** Nantes Habitat proposera en priorité à ces ménages les logements qui se libéreront et qui correspondront aux souhaits exprimés, à la taille du ménage et à sa situation socio-économique. En application du principe d'équivalence, il sera tenu compte de l'état et de la qualité d'entretien du logement afin de proposer des conditions similaires au logement quitté.
Les propositions seront limitées au maximum à trois. Les propositions seront adressées en lettre recommandée afin d'éviter tout risque de perte ou de contestation.
Dans le cas du refus d'une troisième proposition, le bail sera résilié de plein droit à la fin de la période de préavis donnée par Nantes Habitat par Lettre Recommandée.
- 2. Faciliter l'accès au logement pour les jeunes souhaitant dé-cohabiter.** Les jeunes majeurs vivant au domicile de leurs parents, pouvant le justifier et autonomes financièrement, dont la demande est éligible au logement social, peuvent bénéficier d'un accès au logement. L'option devra être formalisée au moment du premier entretien avec les parents titulaires du bail. Les propositions sont limitées à deux. Au-delà de deux refus, le dé-cohabitant ne pourra plus prétendre à une gestion prioritaire de sa demande. Le dé-cohabitant ne dispose pas des engagements 3, 4, 5 et 6 de la présente Charte.
Cet engagement s'applique aux enfants majeurs du/des titulaire(s) du bail.

Autre cas de figure : Toute autre demande de décohabitation (personnes hébergées) pourra être étudiée par la Commission d'Attribution des Logements de Nantes Habitat dans le cadre de droit commun.
- 3. Transférer le dépôt de garantie au bénéfice du nouveau bail.** Le changement de logement donnera lieu à la résiliation du bail actuel et à l'établissement d'un nouveau bail. Cette résiliation sera signifiée, selon la procédure légale, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.
En dérogation aux dispositions réglementaires, Nantes Habitat convient que le montant du nouveau dépôt de garantie correspondra au montant du dépôt de garantie constitué lors de la signature du bail précédent (pas de modification du dépôt de garantie précédent)

4. **Proposer un loyer équivalent pour un logement équivalent.** Le prix du mètre carré de surface corrigée n'étant pas identique pour tous les logements du patrimoine, Nantes Habitat s'efforcera de proposer pour un logement équivalent (surface et prestations de confort équivalentes) une mensualité résiduelle proche de celle du logement quitté. Par mensualité résiduelle, il faut entendre l'ensemble des loyers et provisions pour charges, APL déduite, et hors charges personnelles (chauffage et eau).
En cas de demande explicite du ménage pour un logement plus cher que le logement quitté ou pour des locaux accessoires supplémentaires, Nantes Habitat veillera en accord avec le locataire à ne pas mettre le budget de celui-ci en difficulté
5. **Accompagner les locataires** et plus particulièrement les personnes âgées, handicapées, isolées sous forme d'aide à la mise en carton, au bricolage et à la réinstallation.
6. **Prendre en charge tous les coûts du déménagement.** Nantes Habitat assumera les coûts induits par le déménagement et confiera à une entreprise spécialisée une mission comprenant :

- ✓ L'emballage et le déballage de la vaisselle et des objets fragiles,
- ✓ La fourniture de cartons,
- ✓ Le démontage et le remontage éventuel du mobilier,
- ✓ Le transport dans le département de la Loire-Atlantique

Nantes Habitat prend en charge la prestation du déménageur mais le locataire reste responsable de la déclaration de valeur et de la signature de la lettre de voiture faisant état d'éventuels dégâts. Les demandes de recours se géreront directement entre le locataire et le déménageur.

Par ailleurs, Nantes Habitat prendra à sa charge les frais d'installation avancés par les locataires, sur justificatifs ou factures que Nantes Habitat se laisse le droit de vérifier :

- ✓ Le coût lié à l'ouverture des compteurs eau, gaz, électricité dans les conditions d'abonnement identiques au logement quitté,
- ✓ La réexpédition du courrier pendant 6 mois,
- ✓ Le coût lié au transfert des abonnements téléphoniques, télévision câble et ligne internet,
 - ✓ Le cas échéant, remplacement des plaques d'immatriculation d'un véhicule pour un montant maximal de 50 euros par ménage.
 - ✓ Lorsque le relogement implique de changer d'association (sportive ou culturelle) du fait de l'éloignement créé par le déménagement, le protocole prévoit la prise en charge de l'adhésion en cours, au prorata de ce qu'il reste à pratiquer comme activité sur l'année, et dans une limite de 50 €.

Les remboursements s'effectueront dans les meilleurs délais après présentation des factures.

Les relogements seront échelonnés selon le planning prévisionnel fourni en annexe.

Un Agent de Développement et/ou un Coordinateur des Actions Patrimoniales restent disponibles pour apporter aux locataires les informations complémentaires sur le suivi et l'organisation de leur relogement.

Les locataires qui le souhaitent pourront se faire accompagner par les associations de locataires au cours des différentes étapes des relogements (coordonnées en pièce jointe).

La présente Charte a pour objet de définir un cadre général. Elle ne saurait prendre en compte tous les cas particuliers résultant de situations humaines ou juridiques complexes. Le Groupe de Programmation examinera au cas par cas, de manière anonyme, les problèmes qui se poseront.

Un exemplaire de la présente Charte sera adressé à chaque locataire concerné.

*P.J. : Coordonnées des associations de locataires
Planning du relogement de l'opération concernée*