



# CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

10 JUIN 2025

## 1- STRATEGIE INTERNE LIEE AU HANDICAP ET AU VIEILLISSEMENT – POINT D'ETAPE

La présentation à mi-parcours en pièce jointe, fait suite au groupe de travail composé de membres du CCL et de collaborateurs de compétences métiers différents. Ces ateliers d'intelligence collective qui se sont déroulés au second semestre 2024, ont abouti à la validation d'un plan d'action concerté mis en expérimentation en 2025.

Un bilan chiffré des aménagements réalisés sur le premier semestre 2025 est également présenté aux associations (les données sont disponibles dans le PowerPoint joint).

Un focus est fait sur le réseau de partenaires permettant le développement de plusieurs projets autour du vieillissement et la perte de mobilité:

- Projet "Bien vieillir dans sa ville, bien vieillir dans son HLM"

Déjà présenté lors d'un précédent CCL, ce projet est mené en collaboration avec l'Agglomération Paloise et d'autres bailleurs. Il vise à établir un diagnostic sur la qualité de vie des habitants, notamment en lien avec la mobilité, et à formuler des recommandations pour l'adaptation des logements, des parties communes et des espaces publics.

L'étape suivante consistera à rechercher des financements pour la réalisation des préconisations émises.

- Convention avec l'association Les Petits Frères des Pauvres

Projet qui a pour objectif de lutter contre l'isolement des personnes âgées et de favoriser leur réintégration dans une dynamique de vie. Lorsqu'une conseillère sociale de l'Office64 identifie une situation de fragilité chez un locataire, celui-ci peut être orienté vers l'association pour un accompagnement adapté.

- Convention avec l'entreprise ReSanté-Vous

Ce partenariat s'adresse aux locataires du secteur d'Orthez âgés de plus de 65 ans et vivant seuls. L'entreprise se rend au domicile des locataires concernés pour évaluer leur quotidien et leur présenter les services disponibles sur leur commune.

Un courrier d'information a été envoyé à l'ensemble des personnes concernées.

## **2-REPLACEMENT DES DETECTEURS DE FUMEE (DAAF)**

Une note d'information a été transmise à l'ensemble des associations (en annexe). Celle-ci rappelle le contexte ainsi que les règles en vigueur concernant l'installation, l'entretien et le remplacement des détecteurs de fumée (DAAF).

En résumé : Les détecteurs de fumée installés avant 2015 par l'Office64 arrivent en fin de vie et provoquent des déclenchements intempestifs ;

Leur remplacement est à la charge des locataires (Article R.142-3 du CCH)

Le détecteur doit répondre à la norme EN 14604.

En cas d'incapacité justifiée, les locataires peuvent demander l'intervention de l'Office64, qui mandatera une entreprise à leurs frais pour installer un nouveau détecteur, avec un coût refacturé d'environ 60€ TTC.

Une campagne de communication sera déployée après information du CCL :

- Envoi d'un courrier d'information aux locataires (en annexe), par voie postale ou par mail pour les moins de 65 ans
- Diffusion d'un message d'attente au niveau du centre d'appels.
- Affichage dans les halls d'immeubles
- Publication de l'information sur l'espace locataire.

Les représentants des locataires sont également invités à relayer cette information auprès des locataires.

Afin d'obtenir un suivi homogène de l'entretien et remplacement des DAAF, il serait pertinent de mettre en place un contrat collectif de maintenance et de renouvellement des DAAF avec un prestataire dans le cadre d'un accord collectif signé. (Préconisation de l'Union sociale pour l'Habitat)

Toutes les associations se sont montrées favorables à cette proposition.

L'association FLC-Adéic souligne que certains bailleurs sociaux, tels que Pau Béarn Habitat ou encore Habitat Sud Atlantic, prennent en charge l'entretien et le remplacement du DAAF.

Audrey Barrere indique que cette question pourra être abordée lors de la concertation en vue du montage du marché en fin d'année 2025 ou début 2026.

## **3- LES REPARATIONS LOCATIVES ET LES RESPONSABILITES LOCATAIRE / BAILLEUR**

La thématique de l'entretien du logement et des réparations locatives sera abordée au cours de plusieurs séances de travail.

Lors de cette réunion, l'objectif principal est de faire un état des lieux des connaissances des participants et de définir une méthode de travail pour les prochaines réunions.

Ce sujet soulève fréquemment des interrogations, en raison notamment :

- de l'ancienneté du décret encadrant les réparations locatives ;
- de la difficulté à distinguer, dans certaines situations, si la dégradation est consécutive à un usage normal ou à un mauvais usage, notamment lors d'appels téléphoniques

Pour amorcer la réflexion, un quizz est proposé à l'ensemble des participants. La correction de est annexée à ce compte rendu..

Méthode de travail :

Quatre approches de travail sont présentées :

- Par corps d'état : menuiserie, plomberie, électricité, débouchage.
- Par désaccords récurrents : analyse de problématiques à partir de cas concrets.
- Par parcours locatif : étude des responsabilités à chaque étape du bail.
- Par l'étude des documents existants.

Après échanges, les associations présentes ont retenu une méthode combinant les approches 2 et 3.

Les futurs groupes de travail s'appuieront donc sur le parcours locatif, en identifiant les points de désaccords récurrents à chaque étape.

L'objectif de ce groupe de travail sera d'élaborer des critères objectifs permettant de trancher sur les cas de désaccords sur le partage des responsabilité en matière d'entretien et de réparation du logement et des équipements.

Rétroplanning :

- Septembre 2025 : 1er groupe de travail
- Octobre 2025 : 2e groupe de travail
- Novembre 2025 : 3e groupe de travail

L'objectif est que les travaux du groupe soient finalisés d'ici début.

L'ensemble des associations sera convié à participer à ce groupe de travail.



# STRATEGIE INTERNE LIEE AU HANDICAP ET AU VIEILLISSEMENT

un Toit pour **TOUS** pour un Toit

# SOMMAIRE

- ❖ **Le plan d'amélioration en action**
- ❖ **Partenariats actifs**
- ❖ **Focus sur les aménagements: Les données chiffrées**
- ❖ **Constats**

# Le plan d'amélioration en action

## Administratif

## Communication

## Proximité

### Phase Post-Travaux



Visite de contrôle après travaux pour garantir que toutes les attentes ont été respectées

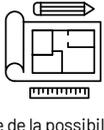


Evaluation de la satisfaction des bénéficiaires



Visite 1 an après la réalisation des travaux

### Phase Travaux



Etude de la possibilité de réaliser des plans techniques pour permettre aux locataires de se projeter



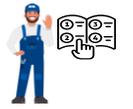
Information sur l'avancée des travaux



Pour les entreprises et les salariés de l'Office 64 : se munir de cartes professionnelles



Etude pour la mise en place d'un accompagnement du locataire (suivi de l'évolution de la personne et des travaux) par un agent de l'Office 64



Notices sur le fonctionnement des équipements de la part de l'entreprise avec remise de documents et préconisations

### Phase Pré-Travaux



Création de modèle type pour les demandes d'aménagements ponctuelles



Informations par les associations des locataires



Réalisation d'un planning de travaux à communiquer aux locataires



Véhicule de « démonstration » des équipements possibles



Informations sur les possibilités d'aménagement :



Portail Locataire / Site Internet Office 64



Courrier / Panneaux d'affichage



Réunion d'information dans les résidences ciblées CARSAT



Informations transmises par le réseau potentiel du locataire : (Ergothérapeutes, associations, CCAS, CLIC Association Personnes Handicapés) en complément de l'Office64



Recherche de soutien aux déménagements des meubles des pièces concernées par les travaux



Etude des besoins des locataires en termes d'adaptation (exemple: hauteur des barres de maintien)



Poursuite des VAD pour vérifier la faisabilité technique par l'entreprise et le technicien de l'Office64 en présence de la conseillère sociale  
**Si non :** accompagnement à la mutation (prime mobilité)

### Phase préparatoire



Fiabilisation de la base de données et mise à jour des logements accessibles et adaptés



Actions faites

## Administratif

## Communication

## Proximité

### Phase Post-Travaux



Visite de contrôle après  
travaux pour garantir  
que toutes les attentes ont  
été respectées

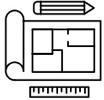


Evaluation de la  
satisfaction des  
bénéficiaires



Visite 1 an après la  
réalisation des travaux

### Phase Travaux



Etude de la possibilité de  
réaliser des plans  
techniques pour  
permettre aux locataires  
de se projeter



Information sur  
l'avancée des travaux



Pour les entreprises et les salariés de l'Office 64 :  
se munir de cartes professionnelles



Etude pour la mise en place d'un  
accompagnement du locataire  
(suivi de l'évolution de la personne  
et des travaux) par un agent de  
l'Office 64



Notices sur le fonctionnement  
des équipements de la part de  
l'entreprise avec remise de  
documents et préconisations

### Phase Pré-Travaux



Création de modèle type pour les  
demandes d'aménagements  
ponctuelles



Informations  
par les  
associations  
des locataires



Réalisation d'un  
planning de  
travaux à  
communiquer aux  
locataires



Véhicule de  
« démonstration »  
des équipements  
possibles



Informations sur  
les possibilités  
d'aménagement :



Portail Locataire / Site  
Internet Office 64



Courrier / Panneaux  
d'affichage



Réunion d'information  
dans les résidences  
ciblées CARSAT



Informations transmises  
par le réseau potentiel du  
locataire :  
(Ergothérapeutes,  
associations, CCAS, CLIC  
Association Personnes  
Handicapés)  
en complément de  
l'Office64



Recherche de  
soutien aux  
déménagements  
des meubles des  
pièces  
concernées par  
les travaux



Etude des besoins  
des locataires en  
termes d'adaptation  
(exemple: hauteur  
des barres de  
maintien)



Poursuite des VAD pour vérifier  
la faisabilité technique par  
l'entreprise et le technicien de  
l'Office64 en présence de la  
conseillère sociale  
**Si non** : accompagnement à la  
mutation  
(prime mobilité)

### Phase préparatoire



Fiabilisation de la base de données et  
mise à jour des logements  
accessibles et adaptés

Actions faites

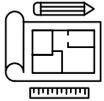
Actions en cours de réalisation

## Administratif

## Communication

## Proximité

### Phase Post-Travaux



Etude de la possibilité de  
réaliser des plans  
techniques pour  
permettre aux locataires  
de se projeter



Information sur  
l'avancée des travaux



Pour les entreprises et les salariés de l'Office 64 :  
se munir de cartes professionnelles



Visite de contrôle après  
travaux pour garantir  
que toutes les attentes ont  
été respectées



Evaluation de la  
satisfaction des  
bénéficiaires



Visite 1 an après la  
réalisation des travaux

### Phase Travaux



Création de modèle type pour les  
demandes d'aménagements  
ponctuelles



Informations  
par les  
associations  
des locataires



Réalisation d'un  
planning de  
travaux à  
communiquer aux  
locataires



Véhicule de  
« démonstration »  
des équipements  
possibles



Informations sur  
les possibilités  
d'aménagement :

Portail Locataire / Site  
Internet Office 64



Courrier / Panneaux  
d'affichage



Réunion d'information  
dans les résidences  
ciblées CARSAT



Informations transmises  
par le réseau potentiel du  
locataire :  
(Ergothérapeutes,  
associations, CCAS, CLIC  
Association Personnes  
Handicapés)  
en complément de  
l'Office64



Recherche de  
soutien aux  
déménagements  
des meubles des  
pièces  
concernées par  
les travaux



Etude des besoins  
des locataires en  
termes d'adaptation  
(exemple: hauteur  
des barres de  
maintien)



Poursuite des VAD pour vérifier  
la faisabilité technique par  
l'entreprise et le technicien de  
l'Office64 en présence de la  
conseillère sociale  
**Si non :** accompagnement à la  
mutation  
(prime mobilité)

### Phase Pré-Travaux



Fiabilisation de la base de données et  
mise à jour des logements  
accessibles et adaptés

Actions faites

Actions en cours de réalisation

Actions à étudier

# Partenariats actifs

## HUMAIN ET TECHNIQUE: UNE REPOSE GLOBALE

Mission « **Bien Vieillir dans sa ville, Bien vieillir dans son HLM** » portée par la CAPBP (Résidences DARAN à JURANCON et LA PLAISANCE à LESCAR): diagnostic pour l'amélioration du cadre de vie des habitants liés à la mobilité / préconisations d'adaptations des logements, des parties communes, et des espaces publics

Convention avec l'association **Petits Frères de Pauvres** pour lutter contre l'isolement des personnes âgées afin qu'elles retrouvent une dynamique de vie

Convention avec l'Entreprise **ReSanté-Vous** (127 locataires orthéziens âgés de + de 65 ans et vivant seuls): rencontres individuelles pour évaluer le quotidien + Présentation des services existants et propositions d'animations

# Focus sur les aménagements

## Les données chiffrées

## Utilisation du financement CARSAT en totalité

- **Réalisation de 68 douches supplémentaires** à compter de septembre 2025 (participation financière interne soit 1000€ par logement)
- **Réalisation de 23 parois de douche** à Mouguerre ALORREAN (Résidence sénior)
- **Pose d'équipements spécifiques** (barres de maintien / sièges de douche)

## Traitement des demandes d'aménagements dans le flux

- **Commissions internes** tous les 2 mois (URGENCES : pas de commission)
- **2024**: 104 demandes dont **99 acceptées** (remplacement baignoire par douche, siège de douche baignoire, barres de maintien....)  
Motif de refus: anticipation d'une perte d'autonomie (demande de confort), non respect des obligations locatives
- **Juin 2025**: 41 demandes dont **31 acceptées** (7 ajournements pour complément d'information et 3 refus) + **91 réalisations CARSAT** soit **122 aménagements en cours de réalisation à ce jour**  
Toutes les demandes ont été traitées à la commission de mi-mai, la prochaine commission est prévue fin juin



## ■ Interventions des entreprises

Augmentation du délai d'intervention de 6 à 8/9 mois  
(Problème de réception du matériel par les entreprises)

## ■ Budget agences

Ventilation du budget 2025 par :

- Travaux non réalisés en 2024 et reportés sur l'enveloppe 2025 (28)
- Complément financier à la participation de la CARSAT plafonnée à 3500 €/logement pour les 68 douches et équipements complémentaires (entre 1000 et 1500€/logement)
- Augmentation des aménagements réalisés ou en cours de réalisation

## ■ Augmentation du nombre de demandes depuis 2024

104 demandes reçues en 2024 contre 78 en 2023

Nombre de demandes en augmentation entre mai 2024 (35) et mai 2025 (40) → bilan à faire en fin d'année

## ■ World Café / Evolution des critères

Critères élargis: 12 demandes approuvées avec nouveaux critères en 2024

(Locataires de + de 80 ans dans T4/T5)

### **LES EVOLUTIONS suite au WORLD CAFE**

- Prise en compte de l'étage (avant 1<sup>er</sup> étage max sans ascenseur)
- T4 et +: pas de critères de composition familiale
- Evaluation personnalisée des locataires en situation de handicap et / ou en perte de mobilité sans critère d'étage



**VOUS DIT  
MERCI !**

un Toit pour **TOUS** pour un Toit



## NOTE D'INFORMATION AUX ASSOCIATIONS REPRESENTATIVES DES LOCATAIRES

Thématique : DETECTEUR DE FUMEE

Rédacteur : Audrey BARRERE

Objet : Entretien et remplacement des DAAF

Date : 28/05/2025

Liste de diffusion : ASSOCIATIONS DU CCL, Th Montet, A Courtade, A Fraud, Responsables d'agence

Dans le cadre de notre engagement pour la sécurité des résidents, nous souhaitons porter à votre connaissance les règles applicables en matière d'installation, d'entretien et de remplacement des détecteurs de fumée (DAAF), ainsi que les démarches envisagées pour garantir un bon niveau de sécurité dans les logements.

### **1. Contexte réglementaire et répartition des responsabilités entre bailleur et locataire**

La loi du 9 mars 2010 a rendu obligatoire l'installation d'un détecteur de fumée normalisé dans tous les logements à usage d'habitation avant le 8 mars 2015.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi ALUR (24 mars 2014), il appartient au propriétaire-bailleur d'installer ce détecteur au moment de la mise en location et de s'assurer de son bon fonctionnement à l'entrée dans les lieux. Le détecteur doit être conforme à la norme EN 14604.

En cours de bail, c'est le locataire qui a la responsabilité :

- de l'entretien du détecteur (notamment le remplacement des piles, tests réguliers, dépoussiérage),
- et, si nécessaire, de son remplacement en cas de dysfonctionnement ou de fin de vie (durée de vie moyenne : 10 ans).

Cette règle est posée par l'article R. 142-3 du Code de la construction et de l'habitation (CCH).

## **2. Situation actuelle et conséquences pour les locataires**

La plupart des DAAF installés avant 2015 par l'Office64 arrivent aujourd'hui en fin de vie (DAAF avec pile non remplaçable d'une durée de vie moyenne de 10 ans). De nombreux déclenchements intempestifs sont signalés. Certains équipements ont pu être changés par les locataires ou lors de changement de locataire.

Il appartient désormais aux locataires de veiller à leur remplacement. La réglementation précise que cet équipement devra être conforme à la norme EN 14604 (coût moyen : 20 € dans un magasin de bricolage).

Toutefois, en cas d'incapacité justifiée à le faire par leurs propres moyens, il leur sera possible de demander le relais de notre organisme, sous réserve d'un accord écrit, autorisant l'Office64 à faire intervenir une entreprise qualifiée pour la pose du DAAF à leurs frais (coût forfaitaire d'environ 60 € TTC, refacturé sur la base du bordereau de prix).

Un courrier leur sera envoyé en ce sens.

## **3. Projet d'accord collectif local**

Afin de garantir à l'avenir un suivi homogène de l'entretien des DAAF, nous envisageons d'étudier avec les associations représentatives des locataires la pertinence et les conditions de faisabilité de la mise en place d'un contrat collectif de maintenance et de renouvellement des DAAF avec un prestataire dans le cadre d'un accord collectif signé

Cet accord permettrait à notre organisme de :

- garantir un meilleur suivi de l'entretien et du bon fonctionnement des détecteurs,
- assurer une sécurité renforcée pour l'ensemble des occupants,
- éviter aux locataires les démarches individuelles d'achat, d'installation ou de remplacement.

La dépense serait en contrepartie, refacturée aux locataires comme le prévoit le cadre juridique.

Une telle démarche a été validée par la jurisprudence et par l'ANCOLS dans plusieurs rapports d'inspection. Vous trouverez en pièce jointe de la documentation du service juridique de l'USH (Union Sociale de l'Habitat)

Nous évoquerons cette question au prochain CCL pour répondre à vos questions. Nous vous proposons de porter ce projet à l'ordre du jour d'un conseil de concertation locative dédié pour échanger en vue de la conclusion d'un contrat collectif.

## **Objet : Remplacement du détecteur de fumée dans votre logement**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de notre engagement pour la sécurité de nos résidents, une campagne d'installation de détecteurs de fumée (DAAF) a été menée dans l'ensemble des logements de notre parc immobilier, et s'est achevée en 2015. Ces dispositifs ayant une durée de vie moyenne de 10 ans, certains d'entre eux arrivent aujourd'hui à échéance, entraînant parfois des déclenchements intempestifs ou des dysfonctionnements.

Conformément à **l'article R. 142-3 du Code de la construction et de l'habitation**, l'entretien et le remplacement du détecteur de fumée sont à la charge **de l'occupant du logement**, c'est-à-dire vous en tant que locataire.

La réglementation précise que **le détecteur de fumée que vous installerez doit répondre à la norme EN 14604**. Vous pouvez acheter cet équipement dans une enseigne de bricolage ou en grande surface. Le coût moyen est d'environ **20 euros**.

**En cas de difficulté justifiée, et sous réserve d'un accord écrit de votre part**, l'Office64 pourra mandater une entreprise qualifiée pour installer le nouveau détecteur. Cette prestation vous sera **refacturée** sur la base de notre bordereau de prix, pour un montant forfaitaire d'environ **60 euros TTC**.

**Dans votre courrier ou via votre espace locataire, vous devrez indiquer expressément les mentions suivantes :**

*Je soussigné(e) : votre nom, prénom, numéro de logement, adresse*

*Autorise l'Office64 à faire intervenir une entreprise **à mes frais pour remplacer le détecteur de fumée de mon logement.***

*Raisons invoquées : .....*

**Rappel essentiel :** Il est impératif de disposer d'un détecteur de fumée fonctionnel dans votre logement. En cas d'incendie, l'absence de DAAF peut compromettre votre sécurité et entraîner un refus de prise en charge par votre assurance habitation.

En parallèle, à horizon 2026, vos représentants des locataires seront sollicités pour étudier la pertinence de la mise en place d'un **contrat collectif d'entretien et de remplacement des DAAF**, afin de garantir un meilleur suivi de ces équipements de sécurité.

Nous vous remercions de votre attention et restons à votre disposition pour toute information complémentaire.



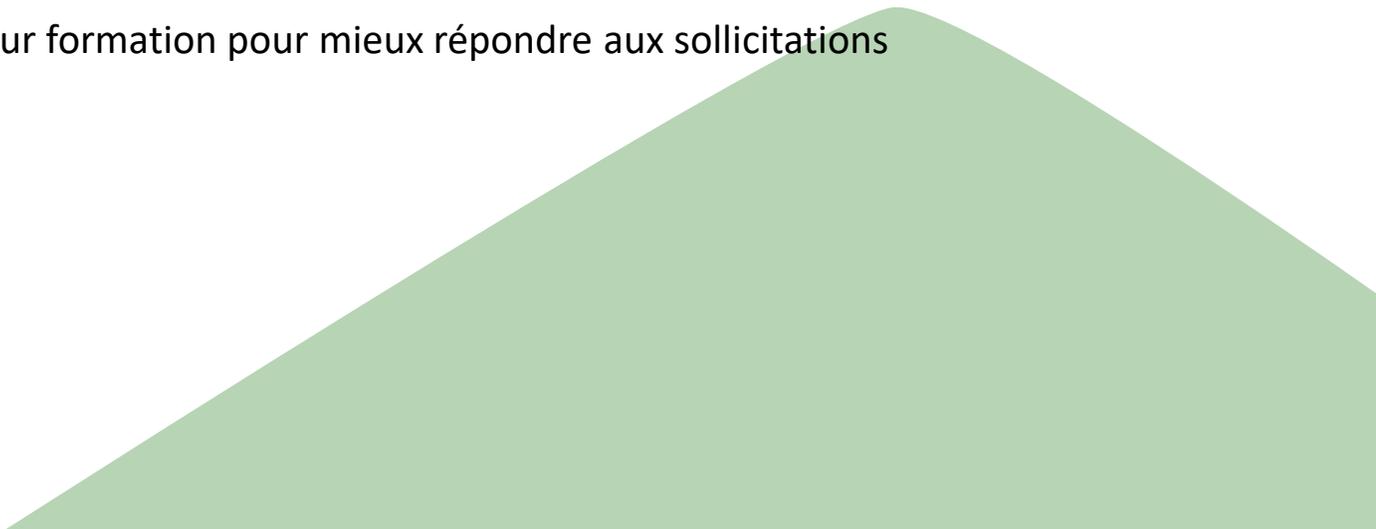
# **Conseil de Concertation Locative**

## **Les réparations locatives et les responsabilités locataire / bailleur**

**Atelier 1 : Clarification des responsabilités locatives  
et choix concerté de la méthode de travail & des  
priorités**



# Pourquoi cette démarche ?

- Clarifier les rôles et responsabilités
  - Partager et améliorer la compréhension des règles, monter en compétence
  - Harmoniser nos visions, se concerter pour adopter des repères partagés, une position commune en cas de désaccord
  - Prévenir les incompréhensions et les conflits d'interprétation bailleur/ locataires
  - Outiller les représentants pour relayer l'information
  - Relayer auprès des équipes et améliorer leur formation pour mieux répondre aux sollicitations
  - Mieux communiquer auprès des locataires
- 

## Objectifs de l'atelier

- Partager les enjeux du sujet
- Comprendre les obligations bailleur / locataire par une mise en pratique
- Clarifier vétusté, entretien, dégradation, décence
- Identifier des repères concrets pour décider
- Présenter plusieurs façons d'aborder le travail collectif
- Choisir ensemble la méthode de travail et le ou les formats d'atelier les plus pertinents pour la suite

# Quelques règles du jeu

- **S'écouter:** une seule personne parle à la fois et les autres l'écoutent
- **Participer :** chacun s'exprime librement sans être interrompue. Le temps de parole sera réparti
- **Ne pas se juger :** on respecte les opinions même si on est pas d'accord
- **On reste centré sur l'objectif de l'atelier :**
  - ✓ Les situations individuelles ne seront pas traitées en collectif. Elles seront notées et traitées hors CCL
  - ✓ Ce n'est pas non plus le procès du bailleur,
- **On s'appuie sur des éléments objectifs :** la loi, les décrets, le protocole d'accord, les documents fournis. En cas de doute : on vérifie ensemble, sans interprétation, ou on arbitrera lors de l'atelier suivant si la question fait débat.
- **Le but est de co-construire des repères communs.** Pas de défendre un point de vue isolé.
- **Processus de décisions ou propositions :** Elles le seront de manière collective à la majorité. Certaines pourront donner lieu à décision de la direction ou du CA et doivent pouvoir s'inscrire dans un cadre réaliste et réalisable.
  - ✓ L'Office64 intervient dans le respect de ses **missions**, de ses **capacités techniques** et des **budgets votés chaque année par le Conseil d'administration**, en lien avec le **Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)**.
  - ✓ Les demandes relevant de **gros travaux ou de pathologies du bâtiment** (ex. ponts thermiques, reprises de peinture lourdes) **ne peuvent être engagées dans ce cadre**, car elles dépendent du **service patrimoine** et d'une planification pluriannuelle. L'objectif de l'atelier est de **clarifier les responsabilités et de construire des repères partagés**, sans générer d'engagement irréaliste.

# Contexte juridique et contractuel

- Bail
  - Loi du 6 juillet 1989 : article 6
    - ✓ Le bailleur doit fournir un logement décent, en bon état d'usage et de réparations.
    - ✓ Le locataire doit effectuer les réparations locatives et entretien courant.
  - Etat des lieux d'entrée
  - Accord collectif sur les lieux loués
  - Grille de vétusté
    - ✓ Outil à utiliser pour le calcul à la sortie du locataire.
    - ✓ Pas une obligation d'intervention pendant le bail sauf si non-décence avérée.
  - Schémas du livret d'accueil et guide de l'anil
  - Décret de 1987 sur les réparations locatives
  - Décret du 30/01/2002 sur les caractéristiques du logement décent
  - Référentiel travaux locataire/bailleur pendant l'occupation





# MISE EN PRATIQUE



QUIZZ

TRAVAIL PAR PETITS GROUPES

CORRECTION COLLECTIVE



# Définitions clés et points de repère pour décider en situation

## 1- Entretien courant : à la charge du locataire

**Définition :** Ce que le locataire est tenu de faire pour maintenir le logement en bon état d'usage au quotidien.

**Références :** Décret du 26 août 1987, protocole relatif aux lieux loués, bail, art 7 loi 6 juillet 1989

### Exemples :

- Nettoyage régulier des sols, murs, vitres
- Débouchage d'évier ou lavabo (usage normal)
- Refixation d'une prise ou d'une plinthe, mise en jeu d'une porte
- Petits raccords de peinture ou papier peint si abîmé par lui
- Remplacement des joints (robinet, lavabo...)

## 2- Dégradation : usage anormal, charge locataire

**Définition :** Détérioration due à une utilisation anormale ou négligente du logement.

**Conséquences :** Les réparations sont à la charge du locataire, sauf vétusté manifeste.

**Références :** article 7 loi de 89, Protocole

*« Le locataire répond des dégradations et pertes qui surviennent pendant la durée du contrat dans les locaux dont il a la jouissance exclusive, sauf s'il prouve qu'elles ont eu lieu par cas de force majeure, par la faute du bailleur, ou par un tiers qu'il n'a pas introduit dans le logement. »*

### Exemples :

- Peinture ou tapisserie salie par un dégât des eaux entre locataires, trouée, déchirée, nombreux trous de cheville
- Lino coupé ou brûlé
- Prise arrachée,
- Serrure forcée
- Canalisations bouchées par des objets, cheveux, graisse, lingettes...

### 3 - Vétusté : usure normale

**Définition :** C'est l'usure normale liée au temps, du logement et de ses équipements, détériorations dues à un usage conforme, sans négligence ou faute du locataire.

**Références :** Pas de texte légaux- Utilisation de la grille de vétusté : durée de vie moyenne des matériaux

Exemples : 7 ans pour peinture, 10-20 ans pour revêtement sol-, 15-25 ans équipements sanitaires, 10-15 ans quincaillerie petit matériel ... .

**Conséquences :** Si le désordre est uniquement dû à la vétusté, c'est le bailleur qui prend en charge les travaux (hors dégradation volontaire ou anormale)

- Pendant l'occupation : uniquement si nécessaire pour maintenir le logement dans un état conforme/ sécurité et décence.
- À la sortie du locataire : application de la grille de vétusté dans le chiffrage

Pendant l'occupation, les bailleurs sont souvent sollicités pour des travaux d'embellissement, alors que la législation n'impose pas de maintenir un niveau d'apparence et de fraîcheur élevé. Si le logement reste décent et conforme à son usage, le bailleur n'a pas à intervenir.

#### Critères :

Sol : stable, étanche, sans trou, ni risque de chute.

Revêtements : pas de risques pour la santé (plomb, moisissures, décollement massif, effritement du plâtre...).

Son état n'empêche pas l'usage normal de la pièce (lino en partie décollé, troué, collant par l'usure).

Murs et plafonds : sains, sans infiltrations ni fissures dangereuses non réparées.

Hors dégradation

#### Le bailleur est-il obligé de refaire les peintures vétustes pendant l'occupation ?

→ Non, si l'usure est esthétique (peinture ou papier peint ternis, passés, jaunés, et si le logement reste conforme aux critères de décence et d'usage normal car il n'a pas d'obligation légale de rénover pendant le bail

#### Cas où le bailleur intervient :

- Si la dégradation met en cause la décence du logement : peintures très détériorées par les moisissures due à un pbl structurel, murs en mauvais état qui s'assimile à de l'insalubrité ou indécence en raison d'une pathologie du bâtiment.
- Si le logement devient impropre à l'usage d'habitation, même sans danger immédiat (exemple relogement proposé dans certaines DO).

Question fréquente qui appelle à des critères partagés pour une appréciation raisonnable

## 4- Décence : logement sain, sûr, conforme

**Définition :** Le logement doit garantir la sécurité, la salubrité et un confort minimum.

**Références :** Décret du 30 janvier 2002 et Loi du 6 juillet 1989, article 6 : « *Le bailleur est tenu de remettre au locataire un logement décent, ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé, et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation.* »

**Conséquences :** En cas de non-décence, le bailleur est tenu d'intervenir pour remettre le logement aux normes:

- S'il présente des désordres qui mettent en cause la santé ou la sécurité des occupants.
- S'il ne répond pas aux exigences minimales fixées par le décret de 2002

### Exemples de non-décence :

- Présence d'humidité, moisissures anormales
- Revêtements muraux ou plafonds très dégradés, effrités, qui cloquent sur une bonne étendue
- Sols troués, collants, risquant de faire chuter
- Installation électrique ou plomberie dangereuse
- Volets ou fenêtres cassés qui ne ferment pas, qui menacent de tomber

### 5 critères de décence /décret 2002

- Sécurité physique et santé :  
Pas d'humidité excessive ou moisissure structurelle  
Matériaux non toxiques (plomb, amiante)  
Électricité et gaz aux normes
- Surface minimale :  
Au moins 9 m<sup>2</sup> avec 2,20 m de hauteur ou 20 m<sup>3</sup> de volume
- Absence d'animaux nuisibles ou parasites :  
Rats, cafards, punaises, etc. (cas de la responsabilité du locataire)
- Équipements de confort et d'usage :  
Eau potable, coin cuisine, évacuation eaux usées  
WC séparés (intérieurs ou extérieurs dans certains cas), Chauffage et éclairage naturel
- Aération et ventilation :  
Présence d'ouvertures ou de dispositifs de ventilation fonctionnels, non obturés, adaptés à l'usage

## Exemples

Situation constatée	Cause probable	Responsable	Obligation d'intervention ?
Traces de moisissure dans toutes les pièces, surtout murs extérieurs	Mauvaise isolation, absence de VMC ou ventilation défectueuse	<b>Bailleur</b>	Oui (infiltration, fuite, pathologie du bâtiment)
Moisissures dans une pièce fermée, fenêtres souvent fermées, aérations bouchées, linge séché dedans	Condensation liée à usage inadapté	<b>Locataire</b>	Non (préconisations à faire, pas d'obligation travaux)
Moisissures dans salle de bains sans VMC, pas d'ouverture possible	Défaut d'aération structurel	<b>Bailleur</b>	Oui pour améliorer
Moisissure au plafond sous une toiture	Infiltration d'eau (toiture ou chéneau)	<b>Bailleur</b>	Oui

# Repères pour décider

**Constats** : faire un état précis avec photos, visio ou visite sur place et questions sur les usages.

## Questions pour évaluer le désordre :

- **Est-ce que l'état constaté présente un risque sanitaire ou sécuritaire ?**
  - Le désordre présente-t-il un danger ? (risque de chute, fils dénudés)
  
- **Est-ce que le désordre est structurel ou lié à un usage particulier ?**
  - Grilles bouchées ?
  - VMC absente ou défectueuse ?
  - Présence de fenêtres ?
  - Entretien du locataire : Linge séché dedans ? Présence de bcp d'animaux ? Encombrement ?
  - Usage des systèmes de ventilation ?
  - Chauffage coupé ou mis par intermittence ?
  
- **Est-ce circonscrit à une zone ou généralisé ?**
  - L'humidité est-elle étendue ?
  
- **Le logement peut-il toujours être utilisé normalement ?**

→ Si le logement présente un défaut technique ou une ventilation insuffisante, sauf si causé par le mauvais usage du locataire, le bailleur doit intervenir pour réparer le désordre ou rétablir un niveau de confort minimum, notamment s'il y a un risque sanitaire

# Comment s'y prend-on?

## 4 approches proposées

Par corps d'état : menuiserie, plomberie, électricité, débouchage

- Analyse des textes (décrets, accord collectif relatif aux lieux loués, bail, livret d'accueil )
- Étude de cas types avec le référentiel
- Discussions sur les responsabilités

Par désaccords récurrents  
Partir des problématiques sur la base de cas réels

- Partage d'expériences de terrain
- Recherche de réponses dans les textes
- Propositions pour mieux communiquer

Par le parcours locatif  
Analyser les responsabilités selon les étapes du bail

- Entrée dans les lieux
- durant la vie du bail
- A la sortie

Par l'étude des documents existants

- Diagnostic des documents et outils actuels
- Propositions d'amélioration, d'arbitrage
- Travail sur des supports adaptés : affiches, fiches pratiques...

Avez-vous d'autres propositions d'approche ?

**Choix d'une ou  
plusieurs  
approches**

Quelles approches vous paraissent prioritaires ?

Lesquelles seraient utiles par rapport aux liens que vous faites avec les locataires ?

Souhaitez-vous en combiner plusieurs ?

Approche	Objectif principal	Outils utilisés	Méthode de travail	Format de travail	Commentaires
Thématique	Clarifier les rôles	Référentiel, livret d'accueil, accord, bail, guides pratiques	Par type de travaux		
Désaccords, problématiques récurrentes	Partir du vécu	Cas concrets	Analyse de cas		
Parcours locatif	Analyser les responsabilités sur les 3 phases du parcours locatif	Livret d'accueil Bail Référentiel Décret Protocole sur les lieux loués Guides	Suivi de la vie du bail- parcours client		
Co-construction de l'amélioration des outils existants	Améliorer les supports et référentiels internes, les support et la communication externe	Ensemble de nos supports	Groupes de travail sur l'ensembles de nos supports pour les ajustements et la communication		



Approche retenue

Prochaines étapes / planning

Les volontaires

# CORRECTION QUIZZ

## QUESTION 1 :

Le locataire est responsable de l'entretien courant du logement et des menues réparations.

- 1) Vrai
- 2) Faux

**Réponse : Vrai**

**Selon le Décret n°87-712 du 26 août 1987, l'entretien et les remplacements de petites pièces d'usage courant**

## QUESTION 2 :

Le bailleur doit prendre à sa charge : (plusieurs réponses possibles)

- 1) Les travaux de réfection d'une toiture dégradée
- 2) Le remplacement d'un joint de robinet
- 3) Le nettoyage régulier des grilles de ventilation
- 4) La réparation d'une chasse d'eau défectueuse due à l'usure

**Réponse : 1) Les travaux de réfection d'une toiture (gros travaux)  
4) La réparation d'une chasse d'eau défectueuse (décret 87)**

## QUESTION 3:

A l'EDL de sortie, le locataire doit payer les réparations dues à la vétusté naturelle des équipements.

- 1) Vrai
- 2) Faux

**Réponse 2) décret 87 /protocole**

## QUESTION 4 :

Lesquels de ces éléments sont un outil d'aide pour distinguer les responsabilités ?

- 1) Le référentiel travaux locataire/bailleur
- 2) Le décret du 26 août 1987
- 3) Le contrat de location seul
- 4) Le livret d'accueil du locataire

**Réponses : 1) référentiel, 2) décret, 4) livret**

#### **QUESTION 5 :**

Parmi les travaux suivants, lesquels sont à la charge du locataire ?

- 1) Remplacement d'un interrupteur cassé
- 2) Réparation de l'installation électrique suite à une surtension
- 3) Entretien du jardin privatif (tonte, taille)
- 4) Dégorgement d'un siphon de lavabo

**Réponses : 1) interrupteur cassé, 3) jardin, 4) siphon**

#### **QUESTION 6 :**

Les travaux causés par un usage anormal du logement sont à la charge du bailleur.

- 1) Vrai
- 2) Faux

**Réponse : Faux (décret, protocole)**

#### **QUESTION 7**

Le locataire est libre de faire des travaux de transformation (cloison, carrelage) sans autorisation.

- 1) Vrai
- 2) Faux

**Réponse : Faux (art 7 loi 6 juillet 89, protocole)**

#### **QUESTION 8**

Lesquels de ces exemples sont considérés comme de l'entretien courant ?

- 1) Dépoussiérage des radiateurs
- 2) Remplacement d'une chaudière
- 3) Réparation d'une fuite dans une canalisation enterrée
- 4) Graissage des gonds

**Réponses : 1/ dépoussiérage, 4/ graissage**

(Décret 87)

**QUESTION 9 :**

Qui est responsable du remplacement d'une poignée de fenêtre cassée (PVC) ?

- 1) Le locataire
- 2) Le bailleur
- 3) Cela dépend du modèle de fenêtre

**Réponse 1) le locataire**

**Selon le Décret n°87-712 du 26 août 1987, l'entretien et les remplacements de petites pièces d'usage courant comme les poignées, manivelles, cordons ou chaînes de volets sont à la charge du locataire :**

**« Remplacement de petites pièces : poignées, boutons, loqueteaux, chaînes, cordons de sonnette, etc. »**

**Exception : défaut de construction ou vétusté**

**QUESTION 10 :**

La crémone d'une porte-fenêtre en PVC est bloquée. Qui doit la remplacer ?

- 1) Le locataire, en toute circonstance
- 2) Le bailleur, si menuiserie moderne
- 3) Le locataire, sauf si vétusté ou intervention complexe

**Réponse attendue : 3) Le locataire, sauf complexité technique**

**Justification : Crémone = locatif (Décret 1987), mais arbitrage possible si usure normale ou accès technique difficile. Le locataire peut faire appel à une entreprise. En pratique, si le coût est > 150€ l'Office64 peut prendre en charge le dépassement (sauf dégradation volontaire où le locataire reste responsable en totalité)**

**QUESTION 11 :**

Le DAAF (détecteur de fumée) ne fonctionne plus. Qui est responsable ?

- 1) Le bailleur doit le remplacer
- 2) Le locataire, sauf en cas de panne électronique

3) Le locataire dans tous les cas

**Réponse attendue : 3) Le locataire**

**Justification : Article R.142-3 du CCH → entretien et remplacement à la charge du locataire.**

#### **QUESTION 12 :**

Des gouttières obstruées sur un pavillon individuel doivent être nettoyées. Qui paie ?

- 1) Le bailleur
- 2) Le locataire
- 3) Cela dépend de l'accessibilité

**Réponse attendue 3)**

**Justification : Selon le décret, l'entretien des gouttières est à la charge du locataire. Mais si accès en hauteur nécessitant une nacelle ou danger, un arbitrage peut être effectué. Le bailleur peut alors réaliser le nettoyage et refacturer les frais au locataire (prestation de nettoyage : locatif et moyens d'accès : bailleur par exemple).**

#### **QUESTION 13**

Un volet roulant manuel ne fonctionne plus (manivelle tordue, usée). Le logement a plus de 10 ans. Qui prend en charge ?

- 1) Le locataire
- 2) Le bailleur
- 3) Partage à 50/50

**Réponse attendue : 1) le locataire**

**Justification :**

**La manivelle de volet roulant est considérée comme une pièce d'usage courant. La manivelle est assimilable à ces éléments (élément de manœuvre manuel, facilement remplaçable, de prix raisonnable env 50€).**

**Si elle est tordue, c'est que la dégradation est due à un usage anormal à 1ère vue. Une visio ou visite sur place permettrait de définir si cela provient d'un mauvais usage.**

**Si la détérioration est liée à une usure normale qui montre un défaut de fabrication, ou si le modèle est obsolète et ne peut être remplacé, le bailleur prendra en charge le remplacement.**

**Si nos CRC ne peuvent définir la cause de la casse, notre prestataire sera mandaté et nous indiquera la cause. L'Office64 pourra refacturer ou pas au locataire selon le diagnostic fait.**

#### **QUESTION 14 :**

Une porte-fenêtre ne ferme plus correctement, mais on ignore si c'est la poignée, la serrure, la crémone ou l'ensemble du dispositif de fermeture.

Qui paie le prestataire envoyé ?

- 1) Le locataire d'emblée
- 2) Le bailleur d'emblée
- 3) Celui dont la responsabilité sera engagée après diagnostic

#### **Réponse : 3)**

**Justification : C'est le principe du « constat préalable » : la refacturation dépend du diagnostic technique du prestataire. Si le désordre provient d'un usage anormal, ce sera locatif. Si le désordre touche l'ensemble de la fermeture, le remplacement total sera à la charge du bailleur. S'il s'agit d'une réparation, ou remplacement de pièces, ça sera locatif comme la poignée, la serrure ou la crémone (pièces d'usage courant)**

#### **QUESTION 15**

Une réparation coûte 100 € TTC. L'élément est petit et accessible. Qui paie ?

- 1) Le bailleur
- 2) Le locataire
- 3) Cela dépend du revenu du locataire

#### **Réponse attendue 2)**

**Justification : Selon le décret n°87-712 du 26 août 1987.**

**Les petites réparations et l'entretien courant sont à la charge du locataire, quel que soit le montant, tant que l'élément est accessible et que l'usure normale n'est pas due à la vétusté ou à un vice de construction.**

**Le prix n'est pas un critère juridique en soi. Dans la pratique, les bailleurs refacturent les frais de réparations locatives réalisés pour le compte du locataire dans des proportions autour de 150 € à 200€,**

**Ce qui compte : la nature de la pièce (petite pièce d'usage courant), son accessibilité, son usage normal ou abusif, et son ancienneté.**

### **QUESTION 16**

Le remplacement d'une crémone nécessite la dépose complète de la menuiserie. Qui est responsable ?

- 1) Le locataire, car c'est sa crémone
- 2) Le bailleur
- 3) Le prestataire choisi

**Réponse attendue : 2)**

**Justification : Si l'intervention requiert des moyens techniques hors de portée du locataire (dépose de fenêtre), cela relève de la responsabilité du bailleur. Sinon, c'est une réparation locative.**

### **QUESTION 17 :**

Une serrure de boîte aux lettres est cassée. À qui revient la réparation ?

- 1) Le locataire
- 2) Le bailleur
- 3) La Poste

**Réponse attendue : 1) le locataire**

**Justification : Décret 1987 - entretien des serrures courantes (boîte, porte) est à la charge du locataire.**

### **QUESTION 18**

Une grille d'aération est bouchée. Le locataire demande une intervention. Que faire ?

- 1) Faire intervenir un prestataire et refacterer
- 2) Demander au locataire de nettoyer
- 3) Le bailleur doit intervenir

**Réponse attendue : 2)**

**Justification : Nettoyage des grilles relève de l'entretien courant et est à la charge du locataire (décret 1987).**

## II- MISES EN SITUATION

### SITUATION 1

Un locataire perce plusieurs trous dans les murs pour fixer des étagères. En fin de bail, il laisse les trous visibles.

Qui doit prendre en charge la réparation ?

- 1) Le bailleur, car ce sont de petites dégradations normales
- 2) Le locataire, car il n'a pas remis les lieux en état
- 3) Cela dépend du nombre et de la profondeur des trous

#### **Justification : Cela dépend**

- **Si les trous sont nombreux, profonds, ou laissent des dégâts visibles, le locataire doit les reboucher (voir protocole p2 annexe, 15 trous maximum)**
- **Si les trous sont discrets, en nombre raisonnable et dus à un usage normal, certains jugements considèrent cela comme de l'usure normale.**

### SITUATION 2

Le locataire se plaint d'infiltrations autour d'une fenêtre, mais ne les signale que plusieurs mois après les premières traces.

- 1) Le bailleur est responsable car l'entretien du gros œuvre lui incombe
- 2) Le locataire peut être considéré comme négligent pour ne pas avoir signalé plus tôt
- 3) Les deux ont une part de responsabilité

#### **Bonne réponse : Les deux**

- **Le bailleur doit maintenir le gros œuvre en bon état.**
- **Le locataire doit signaler rapidement les problèmes pour éviter l'aggravation des dégâts.**

### SITUATION 3

Une hotte aspirante installée par l'ancien locataire tombe en panne. Le nouveau locataire demande sa réparation.

- 1) Le bailleur doit intervenir car l'équipement est dans le logement
- 2) Le locataire doit l'entretenir car c'est un équipement non fourni à l'origine

3) Cela dépend si elle figure dans l'état des lieux

**Réponse : Cela dépend**

- **Si la hotte est mentionnée dans l'état des lieux ou le contrat, elle engage la responsabilité du bailleur.**
- **Si ce n'est pas le cas, elle peut être considérée comme un équipement privatif à la charge du locataire (confère protocole lieux loués et pratiques).**

#### **SITUATION 4**

Le robinet de la cuisine fuit. Le locataire dit que c'est à cause de l'usure

- 1) Le locataire doit prouver l'absence de mauvaise utilisation
- 2) Il faut vérifier l'ancienneté du matériel et le contexte
- 3) Le bailleur doit prouver l'usure normale
- 4) Engie doit remplacer le robinet s'il ne peut le réparer

**Bonne réponse : Vérifier l'ancienneté et le contexte. Le contrat Engie prévoit le remplacement (P2 à la charge du locataire/P3 à la charge de l'Office64)**

**Un matériel ancien avec fuite est probablement dû à l'usure, donc à la charge du bailleur, le contrat Engie le prévoit.**

**Si le robinet est récent et mal utilisé (coup violent, casse), la réparation incombe au locataire.**

#### **SITUATION 5**

Le locataire peint les murs d'une couleur vive sans demander d'autorisation. Au départ, le bailleur exige une remise en blanc.

- 1) Le locataire peut refuser car il a amélioré le logement
- 2) Le bailleur peut exiger la remise en état si la couleur empêche la relocation
- 3) Cela dépend si la décoration est considérée comme excessive

**Réponse : Cela dépend**

**Des couleurs neutres ou appliquées proprement sont autorisées**

**Si les peintures sont jugées trop personnalisées, excentriques ou empêchent la relocation, une remise en état peut être exigée : protocole p5**

## **SITUATION 6**

Un locataire n'entretient pas son jardin privatif (herbes hautes, haies non taillées, arbustes).

- 1) Le bailleur doit envoyer une entreprise et facturer directement
- 2) Le locataire est en tort mais doit être mis en demeure avant toute action
- 3) Cela n'est pas grave si le logement est à l'intérieur en bon état

### **Réponse : Mise en demeure**

- **L'entretien courant du jardin incombe au locataire.**
- **Le bailleur ne peut intervenir qu'après une mise en demeure restée sans effet et peut aller jusqu'à une requête pour que le juge autorise les travaux aux frais du locataire**

## **SITUATION 7**

Une infiltration dans le mur extérieur cause des moisissures sur un meuble du locataire.

- 1) Le bailleur doit indemniser les dégâts
- 2) Le locataire doit faire jouer son assurance
- 3) Cela dépend si la faute du bailleur est reconnue

### **Réponse : 2 et 3**

- **Si la faute du bailleur est prouvée (absence de réparation malgré information), il peut être tenu responsable.**
- **Pour ce qui est mobilier, le locataire doit impérativement déclarer à son assurance. Son assurance pourra se retourner contre l'assurance du bailleur si sa responsabilité est prouvée**

### **Règles / assurances multirisque habitation**

**Dans le cadre de la convention IRSI 1 (seuil jusqu'à 1600€ HT) les dommages sur biens mobiliers ou embellissements, quelle que soit l'appartenance et l'origine (sauf cas particuliers comme infiltrations par façade), c'est l'assureur du locataire qui indemnise directement le locataire sans recours ni application de franchise au locataire.**

**Si les dommages sont compris entre 1601€ HT et 5000€ HT, on est en tranche IRSI 2 : le locataire doit déclarer et il y aura recours si ses biens sont impactés et son assurance se retournera contre celle de l'Office si cause est immobilière et est du ressort de l'Office.**

**Au delà de 5001€ HT ou dans les cas d'exclusion, on est hors convention IRSI, et l'on passe dans le droit commun où chacun aura son expert qui établira les responsabilités.**

## **SITUATION 8**

Le locataire refuse de faire une réparation car il attend une réponse officielle du bailleur.

- 1) Il est dans son droit, tant que le bailleur n'a pas répondu par écrit
- 2) Il doit assurer l'entretien courant, sauf accord contraire
- 3) Cela dépend de la durée d'attente et de la nature de la panne

**Bonne réponse suggérée : Cela dépend**

**Un délai de réponse raisonnable est attendu de la part du bailleur.**

**Si l'urgence met en danger les biens ou les personnes, le locataire peut agir et demander remboursement.**

## **CONCLUSION**

Ces situations permettent de débattre et de mieux comprendre l'intérêt des outils clairs : référentiel, accord collectif, état des lieux précis, et dialogue constructif entre bailleur et locataires.