

## Agir pour un cadre de vie agréable

Le bon fonctionnement d'un immeuble est l'affaire de tous : les locataires et le personnel des bailleurs sociaux, en particulier le gardien. Le respect, le dialogue et l'échange sont indispensables pour garantir un cadre de vie agréable.

À l'entrée dans les lieux, les locataires bénéficient d'un logement en bon état. Ils doivent signaler rapidement les problèmes qu'ils pourraient rencontrer dans leur nouveau logement, afin qu'ils soient résolus par leur bailleur. Les petites réparations et l'entretien courant sont à leur charge (maintien en bon état des sols, murs et plafonds, changement des joints, interrupteurs, etc.). L'usage des balcons est aussi encadré : ils ne peuvent pas servir de lieux de stockage de meubles ou de matériel électroménager. Le bailleur a la charge des grosses réparations et de l'entretien général de l'immeuble (chauffage, ravalement, ascenseurs, etc.). Le gardien et l'agence sont à disposition des locataires pour les informer sur les réparations locatives ou sur le remplacement d'éléments vétustes.

Les parties communes sont des lieux de passage. Pour des raisons de sécurité incendie et pour permettre la libre circulation, aucun objet personnel (poussettes, vélos, etc.) ne peut y être entreposé. Selon les immeubles, des locaux peuvent être réservés à cet effet. L'entretien des parties communes est assuré par le gardien ou une société de nettoyage : conserver les parties communes en bon état limite les coûts d'entretien, qui sont en partie payés par les locataires. Les associations représentatives, avec le bailleur, peuvent contrôler la bonne réalisation des prestations dans les parties communes.

### Le bail : un engagement à respecter

La signature du bail est un engagement réciproque du locataire et du bailleur social. Il implique le paiement régulier des loyers et des charges, l'occupation effective par le titulaire du bail du logement concerné, l'obligation de souscrire à une assurance. La sous-location, y compris sur des plateformes (Airbnb, Abritel, etc.), est strictement interdite, sous peine de résiliation du bail. Le locataire ne peut pas non plus céder son logement. La responsabilité des locataires s'étend à l'usage des parties communes (hall, jardins, cours, escaliers...) qui doivent être préservées de tout comportement de nature à perturber la tranquillité de la vie collective et la propreté des lieux. Ce contrat engage le bailleur sur l'entretien de l'immeuble, sur le dialogue avec les locataires, et sur l'accompagnement des locataires en cas de difficulté, en particulier pour les loyers et charges impayés. Les services sociaux des bailleurs peuvent être sollicités directement par les locataires.

## Garantir la tranquillité

Le vivre-ensemble repose avant tout sur la tolérance, le respect et le dialogue. Chaque locataire a droit à la tranquillité et à se sentir en sécurité dans son immeuble, sans subir le bruit ou les incivilités.

Chaque locataire peut agir pour réduire les sources de nuisance liées au bruit : en réduisant prioritairement les bruits provenant de son propre logement (télévision, hi-fi, bricolage, etc.), et notamment les bruits d'impact (chocs sur le sol, déplacements de meubles, talons...). A l'occasion de travaux ou de réceptions, la courtoisie impose aussi de prévenir ses voisins. Le personnel des bailleurs sociaux est engagé pour garantir la tranquillité et la sécurité, dès l'entrée dans la résidence. Il recherche en priorité la résolution amiable des conflits. Il rappelle aussi les règles de vie commune et le règlement intérieur. Le recours à des conciliateurs peut être sollicité pour résoudre les conflits. En cas de troubles répétés, le bailleur peut engager des procédures contentieuses. En soirée, sur près de 75 000 logements, les équipes du GPIS (Groupement Parisien Inter-bailleurs de sécurité) assurent des rondes, des missions de veille et de retour au bon fonctionnement des sites. Les locataires sont invités à solliciter directement le GPIS, de manière anonyme s'ils le souhaitent.

## Adapter le logement aux besoins

Au cours de la vie, les besoins évoluent : arrivée d'un nouvel enfant, départ du foyer, séparation, perte de mobilité, baisse des revenus, etc. La Ville de Paris, l'Etat et les bailleurs sociaux se sont engagés à dédier un quart de leurs attributions à des demandes d'échange avec la Charte des Mutations, selon des critères de priorité (sous-occupation, violences familiales, situations d'impayés, etc.). Chaque locataire du parc social a le droit de déposer une demande d'échange de logement afin d'obtenir un logement conforme à ses besoins. La mise en œuvre de cette charte est de la responsabilité de votre bailleur, qui reste votre interlocuteur de référence.

Les situations de perte de mobilité, de handicap ou de vieillissement peuvent également exiger une adaptation du logement voire de l'immeuble. Avec les Conventions Handicap, la Ville de Paris et les bailleurs en ont fait un objectif important, pour que 40% du parc devienne accessible d'ici 2020. Chaque locataire concerné peut solliciter les dispositifs d'adaptation existants, lorsque le logement est conforme à la composition du ménage.

## Participer à la vie des immeubles

Avec la Ville de Paris, les bailleurs se sont engagés à développer la participation des locataires à la vie de leur immeuble. Cela doit se traduire par la mise en place de rencontres annuelles des locataires dans chaque immeuble ou groupe d'immeuble avec les habitants et les associations de défense des locataires.

La Ville de Paris et les bailleurs sociaux veulent aussi maintenir un haut niveau de présence humaine (gardiens) dans les immeubles, et le développement de nouveaux outils d'information (applications, panneaux numériques, tribunes dans les journaux des bailleurs, réseaux sociaux). Les bailleurs sociaux agissent également pour développer la vie associative dans les résidences, à partir des projets collectifs des habitants. Chaque association doit avoir accès à un local aménagé dans la résidence ou à proximité, le cas échéant à temps partagé, ainsi que de panneaux d'affichage libres et d'une boîte aux lettres, pour faciliter la participation des habitants. A chaque locataire de se saisir de ces outils pour animer la vie de son immeuble.

### Le règlement intérieur

Chaque locataire se voit remettre, à l'entrée dans les lieux, le règlement intérieur. Il détaille les règles applicables dans chaque immeuble, en termes d'usage des locaux, de tranquillité, de sécurité et d'entretien. Il convient de le respecter.

## Le dialogue au cœur des immeubles

La Charte des droits et devoirs repose sur un principe fondamental : le dialogue entre tous les acteurs d'un immeuble. Renforcer le rapport de confiance entre les personnels des bailleurs sociaux, les locataires et leurs associations, est essentiel au vivre ensemble. Les bailleurs y contribuent par la formation de leur personnel et l'animation d'instances de concertation, en partenariat avec les associations de locataires. Avec tous les locataires, nous pouvons faire vivre ces idées de respect mutuel et d'écoute au cœur même des immeubles.



“ Dans un contexte de crise du logement, le développement du logement social est essentiel pour les Parisiennes et les Parisiens.

Avec la Maire de Paris, nous avons fait le choix d'une politique ambitieuse de construction de logements à loyers modérés et de qualité, dans tous les arrondissements de notre ville.

Pour nous, l'habitat social remplit une mission d'intérêt général, autour de valeurs fortes : la solidarité, le besoin de logements abordables,

la mixité sociale. Nous voulons aussi améliorer au quotidien la qualité de vie des habitants.

Nous avons fixé des objectifs ambitieux, au travers d'une Communication de la Maire de Paris. Ils sont partagés par tous les bailleurs de la Ville, qui ont signé avec nous une Charte d'objectifs et de moyens, qui nous permettra de suivre leur réalisation.

C'est aussi le sens de cette Charte, qui montre l'engagement de chacun d'améliorer concrètement la vie dans tous les immeubles du parc social.

Je suis convaincu qu'avec le respect des règles de vie collective, mais aussi le développement du dialogue et de la participation des habitants, nous continuerons à faire de nos logements sociaux des espaces de vie agréables et riches de leur diversité, à l'image de notre ville. ”

**Ian Brossat**

Adjoint à la Maire de Paris en charge du logement,  
de l'habitat durable et de l'hébergement d'urgence

## Les associations, indispensables au lien social dans les immeubles

Les associations de locataires participent au bon fonctionnement des immeubles. Les locataires peuvent créer directement des associations et s'affilier à une organisation représentative si les adhérents le souhaitent. Les organisations représentatives disposent de moyens pour développer le dialogue avec leur bailleur. Elles contribuent à la vie dans l'immeuble. Elles peuvent également, par exemple, contrôler les charges payées par les locataires. Tous les 4 ans, l'ensemble des locataires HLM sont appelés à voter pour leurs représentants au Conseil d'administration.

### AFOC 75

Association Force ouvrière consommateurs  
www.afoc.net  
131 rue Darnémont 75018 Paris  
01 53 01 61 00

### CGL 75

Confédération générale du logement  
www.cglparis.com  
2/4 rue de Savies 75020 Paris  
01 43 66 49 11

### SLC-CSF 75

Syndicat du logement et de la consommation -  
Confédération syndicale des familles  
www.slc.asso.fr  
4 place de la Porte de Bagnolet 75020 Paris  
01 40 31 18 63

### CNL 75

Confédération nationale du logement  
www.lacnl75.com  
62 boulevard Richard Lenoir 75011 Paris  
01 47 00 96 20

### DAL 75

Droit au logement  
www.droitaulogement.org  
29 avenue Ledru-Rollin 75012 Paris  
01 42 78 22 11

### CLCV 75

Consommation, logement et cadre de vie  
www.clcv-paris.over-blog.com  
29 rue Alphonse Bertillon 75015 Paris  
01 75 43 30 40



À Paris, le

**Serge Contat**  
Le Directeur général de la RIVP

Le locataire

MAIRIE DE PARIS  
DIRECTION DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT

**TOUTE L'INFO**  
au 3975\* et  
sur **PARIS.FR**  
\*Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf tarif propre à votre opérateur

MAIRIE DE PARIS



# Charte des Droits & des Devoirs