

CAHIER DES CHARGES

Accompagnement des ménages dans le cadre de projets de réhabilitations
08 juillet 2026

PRESENTATION AIGUILLON CONSTRUCTION :

Implantée dans l'Ouest depuis 1902, l'Entreprise Sociale pour l'Habitat Aiguillon Construction est gestionnaire de 20 055 logements sociaux. Aiguillon Construction est l'une des 14 filiales ESH (Entreprise Sociales pour l'Habitat) du groupe national Arcade-VYV où les expertises de l'habitat et de la protection sociale sont associées pour un modèle unique et innovant d'habitat social. Plus qu'un déterminant de santé, l'habitat est une condition essentielle au mieux-vivre et doit prendre en compte les spécificités des territoires et les parcours de vie de chacun.

L'engagement dans le bien-vivre ensemble d'Aiguillon Construction se traduit par une pluralité d'actions continue et reconnue auprès des habitants. Ainsi, face au renforcement des problématiques sociales de la population accueillie (isolement, vieillissement, violences intrafamiliales, troubles de santé mentale), Aiguillon Construction accompagne les locataires les plus fragilisés pour identifier la causalité des troubles de l'habitat, évaluer les situations complexes, rechercher une passerelle vers différents acteurs (institutionnels, médicaux, sociaux) et trouver des solutions pour un suivi individualisé au plus près des besoins identifiés.

CONTEXTE DE CE CAHIER DES CHARGES

Dans le cadre de l'entretien de son patrimoine, Aiguillon Construction réhabilite un grand nombre de ses résidences chaque année. Selon les projets et l'occupation sociale, il a été décidé d'accompagner plus largement 2 réhabilitations, en Ile et Vilaine, sur 2026, 2027 et 2028.

La présente mission est répartie en 2 lots :

Le quartier de Villejean

Adresse : Résidences Multisites du quartier de Villejean (Résidences Orléanais, Bourbonnais, Nivernais, Picardie, Touraine)

Comprenant 167 logements réparties sur 5 résidences de 4 étages maximum sans ascenseur

Programmation prévisionnelle des travaux : novembre 2026 à avril 2028



La Résidence Quiberon

Adresse : 10 allée de Quiberon

Comprenant 38 logements répartis en 2 bâtiments de 3 étages sans ascenseur

Programmation prévisionnelle des travaux : janvier 2027 à janvier 2028

1^{er} lot : Le Quartier de Villejean

CONTENU DE LA MISSION :

Pour que les travaux se déroulent dans les meilleures conditions, il est essentiel de bien préparer les logements. Dans ce cadre, 30 ménages au total pourraient avoir besoin d'un soutien spécifique :

- Accompagnement individuel à la préparation du logement afin que l'entreprise puissent intervenir le jour J dans les meilleures conditions.
- Accompagnement après l'intervention de l'entreprise et les travaux, pour la remise en place du logement et le réinvestissement du locataire.

Pour remplir ces missions, un lien de confiance sera à établir avec les locataires, il sera parfois nécessaire de rassurer sur les interventions des entreprises.

Exemples d'interventions

- Désencombrer le logement
- Déplacer et/ou vider des meubles
- Mise en carton d'accessoires (ustensiles de cuisine, décoration, ...)
- Démontage/remontage meubles et cuisine
- Aide à l'installation de nouveaux équipements et aux nouvelles utilisations (exemple : changement mode de cuisson)

Cette liste non exhaustive sera ajustée et complétée en fonction des besoins des locataires, des entreprises et des salariés d'Aiguillon Construction.

Pour réaliser ces interventions, le faire faire et le faire avec seront privilégiés, le faire à la place étant utilisé en dernier recours.

METHODOLOGIE :

Le pôle social est l'interlocuteur référent et valide les interventions.

Le délai de prévenance sera de minimum 3 jours avant une intervention.

Des éléments succincts mais indispensables sur les ménages seront transmis par le pôle social pour une intervention auprès des locataires dans les meilleures conditions. Une visite à domicile préalable à l'intervention pourrait être demandée après évaluation du travailleur social mais elle n'est pas systématique.

Des rencontres de coordination seront organisées de manière régulière (à définir)



pour chacune des réhabilitations et un compte rendu de ces rencontres sera réalisé.

Un Planning d'intervention partagé devra être établi afin d'harmoniser et d'assurer le suivi de l'activité.

DUREE DE LA MISSION :

La durée de la mission est fixée à 19 mois d'octobre 2026 à avril 2028

4 réunions d'étapes et/ou de coordination seront organisées entre le prestataire et le bailleur au cours du déroulement de la mission.

2ème lot Quiberon

La mission se découpe en 2 parties. Une première partie un accompagnement individuel de nos locataires et une seconde sur l'accompagnement collectif.

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL :

CONTENU DE LA MISSION :

Pour que les travaux se déroulent dans les meilleures conditions, il est essentiel de bien préparer les logements. Dans ce cadre, 10 ménages au total pourraient avoir besoin d'un soutien spécifique :

- Accompagnement individuel à la préparation du logement afin que l'entreprise puissent intervenir le jour J dans les meilleures conditions.
- Accompagnement après l'intervention de l'entreprise et les travaux, pour la remise en place du logement et le réinvestissement du locataire.

Pour remplir ces missions, un lien de confiance sera à établir avec les locataires, il sera parfois nécessaire de rassurer sur les interventions des entreprises.

Exemples d'interventions

- Désencombrer le logement
- Déplacer et/ou vider des meubles
- Mise en carton d'accessoires (ustensiles de cuisine, décoration, ...)
- Démontage/remontage meubles et cuisine
- Aide à l'installation de nouveaux équipements et aux nouvelles utilisations (exemple : changement mode de cuisson)

Cette liste non exhaustive sera ajustée et complétée en fonction des besoins des locataires, des entreprises et des salariés d'Aiguillon Construction.

Pour réaliser ces interventions, le faire faire et le faire avec seront privilégiés, le faire à la place étant utilisé en dernier recours.



METHODOLOGIE :

Le pôle social est l'interlocuteur référent et valide les interventions.

Le délai de prévenance sera de minimum 3 jours avant une intervention.

Des éléments succincts mais indispensables sur les ménages seront transmis par le pôle social pour une intervention auprès des locataires dans les meilleures conditions. Une visite à domicile préalable à l'intervention pourrait être demandée après évaluation du travailleur social mais elle n'est pas systématique.

Des rencontres de coordination seront organisées de manière régulière (à définir) pour chacune des réhabilitations et un compte rendu de ces rencontres sera réalisé.

Un Planning d'intervention partagé devra être établi afin d'harmoniser et d'assurer le suivi de l'activité.

ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF :

Au démarrage de la phase de réalisation des travaux, une campagne de porte-à-porte sera engagée auprès des locataires de la résidence. Cette action a pour objectif de rappeler et de soutenir l'information relative au programme de travaux, notamment en ce qui concerne leur nature, leur calendrier, leur déroulement ainsi que les interlocuteurs désignés. Elle permettra également de recueillir et de répondre aux éventuelles préoccupations exprimées par les habitants.

Cette démarche, assurée par un tiers neutre, joue un rôle de facilitateur dans la transmission de l'information, l'écoute et le recueil de la parole des locataires. Elle vise par ailleurs à cibler d'éventuelles difficultés, et promouvoir les services Aiguillon auxquels dont chaque locataire peut bénéficier (notamment le FIL et Ecoute Santé).

En parallèle, un temps d'aller-vers collectif sera proposé aux locataires, en lien avec un partenaire de proximité, afin de préserver l'appropriation de leur logement et de favoriser le vivre-ensemble.

Déclinaison opérationnelle :

Première campagne de porte-à-porte – phase 1 du chantier :

- Veiller à ce que les locataires comprennent pleinement le programme de travaux, en s'appuyant sur la gazette de chantier, et s'assurer que les interlocuteurs dédiés soient clairement identifiés ;
- Recueillir la parole des locataires ainsi que leurs éventuelles inquiétudes concernant les travaux ;
- Informer sur les services proposés par Aiguillon, notamment le dispositif



FIL, qui vise à créer ou renforcer les liens entre voisins, ainsi que le dispositif de téléassistance Ecoute Santé.

Seconde campagne de porte-à-porte – phase 2 du chantier :

- Sensibiliser les locataires aux bonnes pratiques dans le logement, en matière de régulation de la température en période de chauffe ou en période estivale, de prévention des moisissures, de tri sélectif et de gestion des encombrants ;
- Recueillir leur retour d'expérience sur le déroulement des travaux et les éventuelles difficultés rencontrées ;
- Rappeler les informations relatives aux services Aiguillon (FIL et Ecoute Santé).

Temps d'aller-vers :

Un Café Rencontre en pied d'immeuble sera organisé par la chargée de projets d'animation sociale du service d'Accompagnement Collectif. Cet événement se tiendra au cours du chantier, avant le lancement de la seconde phase. La thématique sera déterminée à partir des retours issus de la première campagne de porte-à-porte, afin de répondre au mieux aux besoins identifiés.

DUREE DE LA MISSION :

La durée de la mission est fixée à 14 mois de décembre 2026 à janvier 2028

3 réunions d'étapes et/ou de coordination seront organisées entre le prestataire et le bailleur au cours du déroulement de la mission.

COMPETENCES REQUISES :

L'équipe retenue devra présenter des compétences affirmées dans l'accompagnement individuel de publics fragiles.

Le prestataire fournira :

- Ses références dans le domaine concerné par la mission
- La composition de l'équipe de coordination
- Une note méthodologique exprimant les intentions, les perceptions de la problématique, la méthode envisagée et les modalités précises d'intervention, et les moyens techniques mis en œuvre

Voir le règlement de la consultation pour toutes les précisions.