

## Questions-Réponses en vue du diagnostic social et technique Noirettes / Grand bois

### AIDE / ACCOMPAGNEMENT

Qui peut m'aider à déplacer mes meubles ?

**Le tissu social du locataire est à privilégier (famille, voisins, amis,...). Pour les cas de personnes nécessitant absolument une aide extérieure, cette demande doit être formulée lors de la visite du diagnostic, pour arbitrage et recours à une société extérieure, aux frais de Est Métropole Habitat.**

J'ai besoin d'un accompagnement social régulier, vers qui puis-je me tourner ?

**Les conseillères sociales de Est Métropole Habitat peuvent vous orienter.**

Faut-il fournir un certificat médical si je souhaite une adaptation dans mon logement (barres, douche extra-plate, siège de douche, ...)

**Pour les accessoires (barres, siège) non. Pour la douche extraplate, dans le cadre d'une demande individuelle adressée au bailleur, un certificat médical permet d'appuyer la demande. Mais dans le cadre d'adaptations « en masse » pendant la réhabilitation, c'est à la MOS d'apprécier et de prioriser les différentes demandes, pour faire remonter lors de la synthèse à EMH les besoins « urgents » de celles de confort/d'anticipation de besoin futur. Un certificat médical peut permettre d'apprécier cette différence.**

Des appartements de courtoisie seront-ils mise en place ?

**Des logements de courtoisie (dans chaque résidence) seront mis en place durant les travaux. Il s'agit de logements meublés, qui pourront être mis à disposition dans des cas exceptionnels nécessitant un court relogement : problèmes de santé ou métier incompatibles avec les travaux (agrément d'assistante maternelle,..). Une convention d'occupation temporaire sera alors signée avec le bailleur (pas de coût supplémentaire pour le locataire autre que ses charges et loyer habituels). La demande doit être formulée lors de la visite du diagnostic, pour permettre un examen des demandes et une organisation de l'occupation des logements de courtoisie selon l'avancement du chantier.**

**Le nombre et l'emplacement de ces logements dépendra des besoins ressortis lors des diagnostics.**

A quoi sert le site web ?

**Le site web sert de support de communication entre l'entreprise générale CITINEA et les locataires. Les informations principales seront diffusées sur le site, tout au long des travaux (date de démarrage des cycles de travaux, localisation des travaux, permanences, contact, ...). Egalement, chaque locataire aura son espace personnalisé, où il pourra consulter ses rdv et ses documents personnels (fiche d'état des lieux, choix de travaux à la carte). Il pourra également faire des réclamations liées directement aux travaux.**

## **TRAVAUX**

Puis-je avoir une baignoire à la place d'une douche ?

**Non. Le remplacement des équipements se fait à l'existant. Une douche en remplacement d'une douche uniquement.**

Puis-je avoir une douche à la place d'une baignoire ?

**Non. Le remplacement des équipements se fait à l'existant. Une baignoire en remplacement d'une baignoire uniquement.**

Peut-elle être extra-plate ?

**Seulement dans le cas des 10% adaptations**

J'ai entendu que seuls 10% des logements seraient concernés par un remplacement avec les douches, pourquoi seulement 10%, on a beaucoup de personnes âgées dans le quartier

**Est Métropole Habitat n'a pas d'obligations d'adapter les logements mais a pris l'engagement de consacrer, lors de chaque réhabilitation, une partie du budget à l'adaptation de 10% de logements au vieillissement des personnes. Ces adaptations viennent en complément des demandes d'adaptation individuelles adressées aux conseillères sociales, et aux appartements adaptés neufs produits chaque année.**

Si je fais des travaux moi-même avec Bricologis, ai-je le droit à plus de matériel ?

**Oui, car pour le même budget, il n'y a que des matériaux à fournir et pas de main d'œuvre à payer. C'est pour cela que dans le cas de l'auto réhabilitation, le coût des travaux est inférieur à celui des travaux réalisés par Citinéa.**

Par quelle allée commencez-vous les travaux ?

**Les travaux vont démarrer de manière simultanée sur l'ensemble des sites Noirettes et Grand Bois. Un planning détaillé sera diffusé sur le site internet avant le démarrage des travaux.**

Combien de temps les travaux vont prendre dans les logements ? dehors ?

**Les travaux à l'intérieur des logements vont s'étendre sur 5 jours en moyenne, mais non consécutifs. Les logements concernés par les travaux de mise en accessibilité des salles de bain auront encore 2 jours de travaux supplémentaires.**

**Les travaux à l'extérieur vont durer près d'un an, à partir du printemps 2019.**

Quel est l'ordre d'intervention des entreprises ?

**Cette information fera partie du planning détaillé qui sera mis en ligne sur le site avant le démarrage des travaux.**

Peut-on refaire plusieurs pièces de mon appartement ?

**Des choix de travaux à la carte vous seront présentés pendant les visites des appartements. En fonction des travaux choisis, vous aurez la possibilité d'intervenir sur plusieurs pièces de votre appartement (peinture ou sol par exemple).**

Comment serons-nous prévenus du début des travaux dans notre appartement ?

**Vous serez informé du début des travaux par le site internet, par téléphone et par un affichage mis en place dans chaque allée.**

Qu'est-ce que la rénovation des menuiseries extérieures ? est-ce que toute le monde y a droit ?

**Les menuiseries extérieures de tous les appartements seront révisées, c'est-à-dire que les éléments défectueux seront réglés ou remplacés (par exemple, remplacement de la poignée, réglage des gonds). Si une fenêtre de votre appartement est en simple vitrage, elle sera remplacée par une fenêtre en double vitrage.**

J'ai un T5 et j'ai le droit à la même formule travaux que mon voisin qui a un T2, tous les deux on aura 1500 €, ce n'est pas juste

**Est Métropole Habitat a fait le choix, lors de ses réhabilitations, de traiter à égalité chacun des locataires, indépendamment de la taille de son logement. Par ailleurs, les formules de réfection proposées sont pour beaucoup identiques quelle que soit la taille de votre logement (réfection du séjour, de la cuisine ou des sanitaires par exemple).**

## **DIVERS**

Peut-on laisser nos clés au gardien en cas d'absence pendant les travaux ?

**En cas d'absence, vous pouvez laisser vos clés à un proche ou à l'agent MOS du chantier. Les gardiens, qui ont déjà beaucoup de travail, seraient trop sollicités s'ils devaient en plus gérer les clés des locataires absents.**

Qu'aller vous faire de nos données personnelles ?

**Cela dépend du type de données :**

- **Coordonnées : elles permettent de mettre à jour notre base de données pour vous contacter en cas de besoin**

**Ce sont les seules données conservées à l'issue du chantier. Les données suivantes ne sont utilisées que pour la durée de l'opération. Par exemple :**

- **Disponibilités, contraintes, préférences de contact etc. : elles sont utilisées pour la durée du chantier pour faciliter la prise de contact et l'organisation des travaux dans votre logement**
- **Revenus : elles sont utilisées pour calculer le nouveau loyer après travaux**
- **Ancienneté dans le logement/quartier, avis sur le logement, la résidence, le quartier : elles sont utilisées de manière statistique sur l'ensemble de la résidence uniquement**
- **Besoins d'adaptation : pour déterminer les 10% de logements qui seront adaptés, etc.**

De combien va être mon augmentation de loyer ?

**Lors de la visite de votre appartement, nous allons recueillir des informations sur votre situation afin de définir votre augmentation de loyer individuelle. Celle-ci vous sera personnellement communiquée lors de votre passage en permanence après la visite (au moment où vous passerez en permanence pour valider les choix de travaux dans votre appartement).**

Pourquoi à Pilat ils ont eu 3000 euros et nous que 1500 ?

**Au total, pour Noirettes et Grand Bois, environ 5000 € HT de travaux sont engagés à l'intérieur des logements (fenêtres, ventilation, électricité, travaux à la carte, désamiantage, etc.). Les travaux à la carte n'étaient pas prévus initialement au programme de travaux.**

**Malval et Pilat sont des résidences qui appartiennent à Est métropole Habitat depuis des décennies et pour lesquelles des provisions travaux ont été provisionnées chaque année. Noirettes et Grand Bois ont été rachetées en 2015, et lors du rachat les travaux à la carte n'étaient pas prévus. Un budget supplémentaire de 1,8 M€ TTC a été dégagé pendant les études pour permettre de financer les travaux à la carte lors de la réhabilitation.**

Allez-vous faire les espaces extérieurs ?

**A Noirettes, une résidentialisation aura lieu après la réhabilitation (à partir de 2020). Des travaux importants sont prévus sur les voiries, stationnements, espaces verts, aires de jeux, etc.**

**A Grand Bois, seulement une reprise à la marge est prévue des travaux non satisfaisants suite à la dernière résidentialisation effectuée par Grand Lyon Habitat récemment (reprise du revêtement Evergreen en pieds d'immeuble, modification de la gestion des déchets).**

Quand allait être appliquée la hausse du loyer ?

**La hausse de loyer sera effective pour tous les locataires 1 mois après la réception finale du chantier (disposition prévue par la loi), soit vers le mois de mai 2020. Un courrier sera envoyé à chaque locataire 1 mois avant l'application de la hausse de loyer.**

Qu'est-ce que la 3<sup>ème</sup> ligne de ma quittance de loyer ?

**La 3e ligne de quittance est aussi appelée « contribution locative aux travaux d'économie d'énergie », elle sera facturée à tous les locataires pendant 15 ans après les travaux. Elle permet d'aider à financer les travaux d'économie d'énergie.**

**C'est un dispositif prévu par la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 (dite MOLLE) et dont l'application est encadrée par le décret d'application n° 2009-1438. Ce dispositif permet d'encourager les bailleurs à effectuer des travaux d'économies d'énergie.**

**Cette contribution figure dans la quittance sur une ligne spécifique après celle concernant le loyer et charges, d'où son appellation usuelle de « 3ème ligne de quittance ».**

**Son montant dépend : de la consommation avant et après travaux, du type de chauffage utilisé et de la surface du logement.**

Si je ne fournis aucun justificatif de ressources, me mettez-vous au loyer plafond réglementaire ?

**Sans justificatifs de ressources, la règle sur le taux d'effort ne pourra pas être vérifiée. C'est donc soit le loyer plafond soit la hausse du reste à charge de +25% qui seront déterminants.**

Je ne trouve pas mon avis d'imposition 2018 puis-je donner celui de 2017 (sur revenus de 2016)

**Oui**

Pourquoi la 3ème ligne de quittance est différente entre locataires ? (de 0 à 15,36 €) ?

**Elle dépend de l'étiquette énergétique du bâtiment avant travaux (différente d'un bâtiment à l'autre) et de la surface du logement.**

Je refuse d'ouvrir mon appartement pour l'enquête et donc pour les travaux, que va-t-il se passer ?

**Conformément à l'article 7 e) de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989, vous êtes tenus de laisser exécuter dans les lieux loués les travaux d'amélioration des parties communes ou des parties privatives ainsi que les travaux nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués, de travaux d'amélioration de la performance énergétique à réaliser dans ces locaux et de travaux relatifs à la décence des locaux.**

Concrètement, si les travaux dans votre logement n'ont pas d'impact collectif, vous ne bénéficierez pas des travaux d'amélioration (ventilation, fenêtres, sécurité électrique, travaux à la carte). En revanche, lors de votre départ du logement, ces travaux seront effectués à votre charge.

Si les travaux dans votre logement ont un impact collectif (remplacement du balcon, remplacement des persiennes par des volets roulants, remplacement des menuiseries simple vitrage sur Grand Bois), ils doivent être absolument effectués, nous lancerons alors une procédure judiciaire pour pouvoir accéder au logement et effectuer ces travaux.

Les charges énergétiques vont-elles baisser ?

Les consommations devraient diminuer après travaux. Mais dans le cas du chauffage urbain, les charges dépendent de nombreux facteurs indépendants de notre volonté (rudesse de l'hiver, négociation de la nouvelle délégation de service public pour le chauffage urbain, etc.) Dans un premier temps, les provisions pour charges seront maintenues au même montant. Si la régulation des charges est en votre faveur, le montant vous sera bien sûr reversé, et le montant de la provision revu à la baisse.