GUIDE DU LOCATAIRE

Vos **informations** au quotidien

1001vies habitat

Tout commence chez vous

1001 Vies Habitat

***1001 Vies Habitat** est un acteur majeur du logement social en France. Présente en Île-de-France, Oise et Eure-et-Loir, la société est très attentive à la bonne gestion de son patrimoine, qu'il s'agisse d'en assurer l'entretien, la performance technique et de maîtriser les charges. Nos équipes composées de professionnels très impliqués dans la gestion de proximité, se sont engagées à vous offrir un service de qualité. Attentifs à chacun d'entre vous, nous faisons tout pour nous rendre disponibles et répondre à vos demandes.*

Les **engagements** de notre qualité de service

Engagement n° 1 : vous accueillir

- À votre arrivée, vous trouverez **un appartement propre**. Le bon fonctionnement des équipements (chauffe-eau, ventilation, serrure…) aura été contrôlé pour vous garantir **la meilleure sécurité.**
- **Pendant votre installation**, nous vous présentons le guide du locataire et nous vous expliquons le fonctionnement des équipements et les contrats liés à votre logement.

Après votre installation, nous vérifions que vous êtes satisfait de notre service grâce à une nouvelle rencontre et à un questionnaire de satisfaction.

Engagement n° 2 : vous offrir un service de qualité tous les jours

- Pour vous offrir **un maximum de confort dans votre immeuble**, nous contrôlons le bon fonctionnement des ascenseurs. Chaque mois, nous vérifions les températures de l'eau chaude et du chauffage.

Et des entreprises agréées viennent régulièrement s'assurer que tout marche bien dans votre immeuble.

- **La propreté, c'est une priorité !** Tous les jours, nous nettoyons les halls et les ascenseurs. Une fois par semaine, nous nettoyons les paliers et les escaliers.
- **Autour de votre immeuble**, nous vérifions la propreté des espaces verts et la sécurité des aires de jeux.

Engagement n° 3 : vous écouter et répondre à vos questions

- **Vous avez une demande ou une réclamation ?** N'hésitez pas à contacter votre gardien ou votre gestionnaire de proximité. Toutes vos demandes sont enregistrées et nous vous remettons un accusé de réception. Notre engagement : vous répondre dans les 15 jours.
- **En cas de travaux, soyez tranquille !** Nous veillons à la qualité des travaux, au respect des délais et à la propreté du chantier. À la fin, donnez-nous votre avis en remplissant notre questionnaire de satisfaction.

Engagement n° 4 : vous informer et recueillir votre avis

- **Pour que vous puissiez profiter au mieux de votre habitation**, nous mettons à votre disposition des documents d'information pratiques sur votre résidence, votre logement et nos services. N'hésitez pas à nous les demander !
- **Au jour le jour**, nous vous informons des travaux, de l'intervention des entreprises, des coupures d'eau ou d'électricité, des pannes…
- **Votre avis nous intéresse !** Chaque année, nous réalisons une enquête de satisfaction sur l'ensemble de notre service. Elle nous permet de répondre à vos attentes. Nous rencontrons aussi vos représentants, les associations de locataires.

Engagement n° 5 : vous accompagner dans votre parcours résidentiel

- **Vous souhaitez évoluer** au sein du parc d'habitat social ou devenir propriétaire via la vente HLM ou l'accession sociale ? **Nous vous accompagnons dans vos démarches.**

SOMMAIRE

J'emménage,
l'esprit tranquille 4

L'essentiel sur mon loyer,
les charges et les aides 6

Je veille à l'entretien
de mon logement 8

En cas de dégât des eaux ou d'incendie,
je réagis rapidement 10

J'ai un problème technique,
à qui faire appel ? 12

La qualité de vie de tous
est l'affaire de chacun 14

J'agis en citoyen responsable,
je limite ma consommation 16

Je déménage,
je m'y prépare 18

Votre espace personnel 19

J'emménage, l'esprit tranquille

Souscrire une assurance habitation est une obligation légale.

Les interlocuteurs proches de vous

Votre gardien ou votre gestionnaire de résidence

C'est votre interlocuteur principal. En tant que représentant de notre société, **il intervient pour régler directement vos problèmes**, ou il se rapproche de l'agence. **N'hésitez pas à faire appel à lui**.

Votre chargé de clientèle

Il vous accompagne de la signature du contrat de location jusqu'à votre départ. C'est à lui que vous signalez les changements liés à votre situation de famille.
En cas de difficultés financières, il peut **rechercher avec vous des solutions** pour le paiement de votre loyer.

Important

Conservez votre état des lieux, il vous servira quand vous quitterez votre logement. Communiquez votre nouvelle adresse aux différents organismes qui font partie de votre quotidien.

Réalisez vos démarches administratives en toute autonomie sur :

monespace.1001vieshabitat.fr

MES CONTACTS

Nom de votre interlocuteur : .....

Numéro de téléphone : .....

Horaires d'ouverture de l'agence : .....

Je m'assure immédiatement parce que…

C'est une obligation légale et une clause essentielle de mon contrat de location

Il faut le faire **avant même l'installation**. Je suis **responsable de ce qui se passe dans mon logement**, même en mon absence. Au moment de la signature de mon contrat de location, j'ai fourni une attestation d'assurance : elle devra être **renouvelée chaque année** et **transmise à votre interlocuteur habituel**.

Il est possible de transférer le contrat d'assurance de mon ancien appartement vers mon nouveau logement. Il suffit de contacter mon assureur qui saura me guider dans mes démarches.

Un défaut d'assurance habitation peut entraîner la résiliation du bail.

Mon assurance doit couvrir

- les risques dont je dois répondre en ma qualité de locataire vis-à-vis du propriétaire : **incendie, inondation…**
- la garantie « dommages aux biens » (dommages survenus sur mon mobilier).
- la « responsabilité civile », c'est-à-dire les **dommages engendrés accidentellement envers les autres** par un membre de ma famille, un animal ou un objet m'appartenant.
- **le vol.**
- mon logement mais aussi toute autre dépendance : cave, emplacement de parking…

En cas d'urgence dans les parties communes

La nuit, le week-end et les jours fériés, le service d'urgence prend en charge :

- une **fuite d'eau ou de gaz** dans les parties communes.
- un **incendie** dans l'immeuble ou la résidence.
- une **panne d'électricité** dans les parties communes.
- une **panne d'ascenseur.**
- une **panne** ou un **dysfonctionnement** du chauffage ou de l'eau chaude.
- un **engorgement** des conduites d'eau.
- un **dysfonctionnement** des portes de hall ou de parking.
- un **incident technique** grave.

LE BON GESTE

APPELEZ LE

01 47 89 78 06

L'essentiel sur mon loyer, les charges et les aides

Payer son loyer par prélèvement SEPA, c'est garder l'esprit léger.

Qu'est-ce que le SLS, Supplément de Loyer de Solidarité ?
Les logements des sociétés de HLM sont loués à des personnes dont les revenus ne dépassent pas les plafonds de ressources réglementaires. C'est votre cas lorsque vous emménagez dans le logement.
Si vos revenus augmentent, ou que votre situation familiale change, vous pouvez être amené à payer un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS).

Quand et comment payer son loyer ?

Chaque mois vous recevez un **avis d'échéance** indiquant le loyer et les charges à régler. Vous devez **régler votre loyer dans les délais fixés** par votre contrat de location :

- soit à la fin du mois écoulé (à terme échu).
- soit en avance sur le mois à venir (à terme à échoir).

Les modes de paiement

- **le prélèvement automatique SEPA** est le mode de règlement le plus facile : votre loyer est prélevé directement sur votre compte. Aucune démarche, aucun risque d'oubli.
- **le règlement par carte bancaire est disponible en ligne** sur notre site internet (espace résidents, mon espace personnel).
- **Le règlement par chèque** : envoyez le TIP et votre chèque dans l'enveloppe jointe au centre de traitement, après l'avoir affranchie.
- **le règlement par TIP :** envoyez le TIP et votre relevé d'identité bancaire (RIB) dans l'enveloppe jointe au centre de traitement, après l'avoir affranchie.

Votre avis d'échéance, mode d'emploi

Les aides au logement
L'APL (Aide Personnalisée au Logement) ou **AL (Allocation Logement)**, attribuée par la Caisse d'Allocations Familiales en fonction de votre situation, est versée à notre société. Nous la déduisons de votre loyer, vous ne payez que la différence.

Nous vous accompagnons en cas de **difficultés de paiement**. **Parlez-en au plus vite à votre gardien** ou à **votre chargé de clientèle**. Ils sauront vous **conseiller sur les démarches** à accomplir et vous orienter vers une conseillère sociale qui pourra envisager avec vous des solutions adaptées.

Le numéro de votre référence contrat, à rappeler dans toute correspondance avec votre bailleur et les coordonnées de votre interlocuteur pour toute question

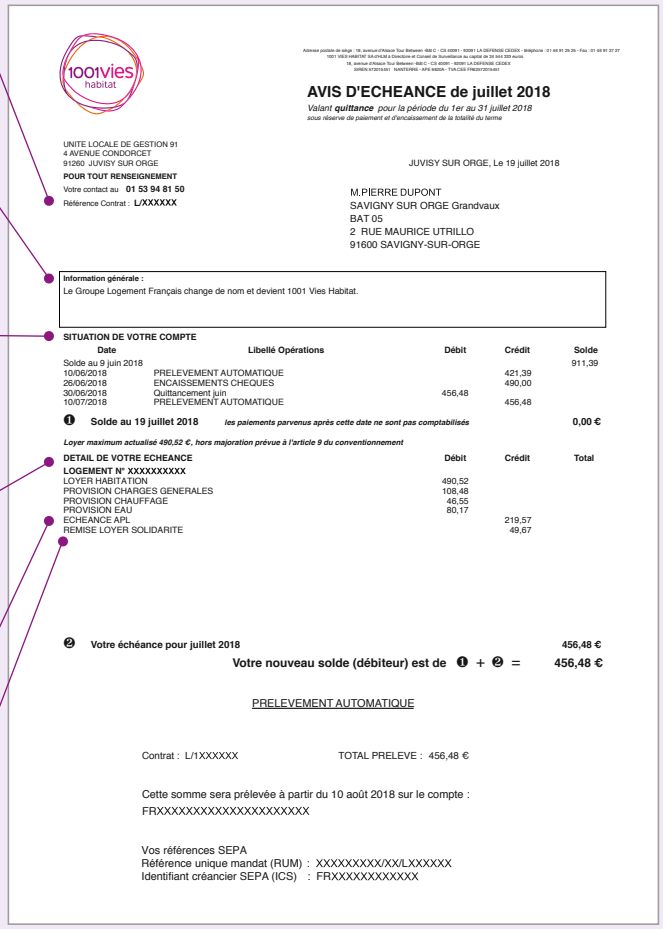
La zone "Information générale" figure sous votre nom et votre adresse. Cette zone nous permet de vous informer sur des événements concernant votre logement.

Le cartouche "Situation de votre compte" reprend l'historique de la situation du compte. C'est ici que l'on indique si vous êtes à jour dans le règlement de vos paiements.

Détail des postes de vos charges. Ces montants résultent du budget prévisionnel estimé en début d'exercice et font l'objet d'une régulation en fin d'exercice sur la base des dépenses effectives.

APL. Montant de votre APL si vous en bénéficiez.

Remise de Loyer Solidarité (RLS). Vous bénéficiez de l'APL ? Depuis 2018, le montant de l'APL est calculé en fonction d'un nouveau barème. Pour compenser cette baisse, une « remise de loyer de solidarité » est appliquée à votre loyer principal. Au final, vous n'avez aucune incidence sur votre loyer résiduel.



1001vies habitat

Adresse postale de siège : 18, avenue d'Alsace Tour Belleveue- 6EE C - CS 40081 - 92091 LA DEFENSE CEDEX - téléphone : 01 69 91 29 29 - Fax : 01 69 91 27 27
1001 VIES HABITAT SA-PNLM à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 24 944 320 euros
18, avenue d'Alsace Tour Belleveue- 6EE C - CS 40081 - 92091 LA DEFENSE CEDEX
SIREN 672015491 NANTERRE - APE 6820A - TVA CEE FR672015491

AVIS D'ECHEANCE de juillet 2018
*Valant **quittance** pour la période du 1er au 31 juillet 2018*
sous réserve de paiement et d'encaissement de la totalité du terme

UNITE LOCALE DE GESTION 91
4 AVENUE CONDORCET
91260 JUVISY SUR ORGE
POUR TOUT RENSEIGNEMENT
Votre contact au **01 53 94 81 50**
Référence Contrat : **L/XXXXXX**

JUVISY SUR ORGE, Le 19 juillet 2018

M.PIERRE DUPONT
SAVIGNY SUR ORGE Grandvaux
BAT 05
2 RUE MAURICE UTRILLO
91600 SAVIGNY-SUR-ORGE

Information générale :
Le Groupe Logement Français change de nom et devient 1001 Vies Habitat.

SITUATION DE VOTRE COMPTE

Date	Libellé Opérations	Débit	Crédit	Solde
Solde au 9 juin 2018				911,39
10/06/2018	PRELEVEMENT AUTOMATIQUE		421,39	
26/06/2018	ENCAISSEMENTS CHEQUES		490,00	
30/06/2018	Quittancement juin	456,48		
10/07/2018	PRELEVEMENT AUTOMATIQUE		456,48	

❶ **Solde au 19 juillet 2018** *les paiements parvenus après cette date ne sont pas comptabilisés* **0,00 €**

Loyer maximum actualisé 490,52 €, hors majoration prévue à l'article 9 du conventionnement

DETAIL DE VOTRE ECHEANCE	Débit	Crédit	Total
LOGEMENT N° XXXXXXXXXX			
LOYER HABITATION	490,52		
PROVISION CHARGES GENERALES	108,48		
PROVISION CHAUFFAGE	46,55		
PROVISION EAU	80,17		
ECHEANCE APL		219,57	
REMISE LOYER SOLIDARITE		49,67	

❷ **Votre échéance pour juillet 2018** **456,48 €**
Votre nouveau solde (débiteur) est de ❶ + ❷ = 456,48 €

PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Contrat : L/1XXXXXX TOTAL PRELEVE : 456,48 €

Cette somme sera prélevée à partir du 10 août 2018 sur le compte :
FRXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Vos références SEPA
Référence unique mandat (RUM) : XXXXXXXXX/XX/LXXXXXX
Identifiant créancier SEPA (ICS) : FRXXXXXXXXXXXX

À quoi correspondent les charges ?

Tout au long de l'année, nous réglons les dépenses liées au fonctionnement de la résidence. Une partie de ces dépenses est payable par les locataires : ce sont les **charges récupérables**. Vous les réglez par **acomptes mensuels appelés « provisions »**.
Le montant de la provision pour « charges générales » indiqué sur votre avis d'échéance correspond au fonctionnement des parties communes (nettoyage, électricité…). Vous payez également tous les mois des **provisions pour les consommations liées à votre logement** (eau froide, eau chaude et chauffage collectif), correspondant à une estimation. Une fois l'année écoulée, les provisions que vous avez payées sont **régularisées en fonction des dépenses réelles**. Ce calcul final s'appelle **l'arrêté des charges** et il vous est adressé au moment de la régularisation. Si vous avez versé plus de charges que nécessaire, la différence vous sera remboursée. Dans le cas contraire, vous devrez payer le solde.

Je veille à l'entretien de mon logement

Des contrats d'entretien vous permettent de faire appel sans frais à des prestataires sélectionnés.

J'utilise mon logement de manière responsable

Bien **utiliser les équipements**, **nettoyer** et **entretenir** régulièrement votre logement, vous permettront de le garder en bon état et vous éviteront d'éventuels frais de réparation. Plus vous tardez à effectuer les réparations qui vous incombent, plus elles vous coûteront cher.

Par exemple :

- nettoyer les grilles d'aération.
- manipuler les volets avec précaution.
- les attacher en cas de vent.

Mon bailleur prend en charge…

Notre société entretient **les parties communes** de votre résidence : hall d'entrée, escaliers, paliers, ascenseurs… et **effectue les grosses réparations**. Les réparations et entretien à la charge du bailleur se limitent à un usage normal des lieux. En cas de dégradations volontaires ou de négligences, les travaux seront à la charge du locataire.

Que dois-je entretenir ou réparer ?

En tant que locataire, **vous devez maintenir votre logement en bon état**, conformément au contrat de location que vous avez signé à votre arrivée.

Voici, dans les grandes lignes, les réparations que vous devez prendre en charge.

Fenêtres et portes

- Remplacement des **vitres** cassées ou fêlées et des joints.
- Réparation des **serrures**, targettes, boutons, gonds, ferrures et menuiseries endommagées (notamment en cas de pose ou dépose de serrure).

Ne percez jamais les fenêtres en PVC, elles perdraient leur étanchéité. Utilisez des tringles adhésives.

Volets

- Entretien, réparation ou remplacement des **lames** et **accessoires** de volets abîmés.

Sols et murs

- Remplacement des **carrelages** cassés ou abîmés.
- Entretien régulier des **papiers peints**, **linos**, **moquettes**, avec des produits adaptés aux différentes surfaces.
- Avant votre départ, **rebouchage** des trous dans les murs, **remplacement** des **revêtements de sol** tachés, troués ou brûlés.

Électricité, chauffage et ventilation

- Réparation des **interrupteurs**, prises de courant, sonnettes.
- Remplacement des **douilles**, **fusibles**, etc.

Ne pas surcharger vos prises multiples et remplacer les cordons électriques quand ils sont usés. Ces bons réflexes évitent pannes d'électricité ou incendies.

- Nettoyage régulier des **entrées d'air** et des bouches d'aération. Ne jamais les obstruer pour éviter les moisissures.

Lavabos, douche, baignoire, WC…

- Changement des **flexibles**, **grilles**, **siphons**, pommes de douche et mécanismes de chasse d'eau cassés.
- **Entretenir**, **déboucher** et **détartrer** régulièrement les sanitaires, y compris les joints.

En dehors de votre logement

- Si vous disposez d'une cave ou d'un garage : en assurer la surveillance et l'entretien du **système de fermeture.**
- Assurer le bon état de l'alimentation électrique et de l'**écoulement des tuyaux**, gouttières et tout-à-l'égout.
- Si vous louez un logement avec un jardin, vous devez effectuer la **tonte de la pelouse**, la taille et le remplacement des végétaux, l'arrosage.

Je souhaite aménager mon logement à mon goût

Toute **transformation importante** de votre logement doit préalablement donner lieu à une **demande d'autorisation écrite à l'adresse de votre bailleur**. Faute d'autorisation, votre agence de proximité sera en droit de vous demander une remise en état de votre logement à vos frais, notamment lors de votre départ. Pour toute question complémentaire, n'hésitez pas à contacter votre agence de proximité.

Reportez-vous au guide des réparations locatives sur :

monespace.1001vieshabitat.fr

En cas de dégâts des eaux ou je réagis rapidement

Si vous subissez un sinistre ou si vous en êtes à l'origine, déclarez-le rapidement à votre assurance.

Les premiers réflexes

- Je **contacte mon assurance habitation** et je **déclare** mon sinistre.
- Je **limite les dommages** en coupant l'alimentation d'eau en cas de fuite, et d'électricité.
- Je **nettoie et fais sécher les biens** endommagés (mobilier, matelas, rideaux, tapis, vêtements…).
- Je **liste les dommages** qui devront figurer sur mon constat amiable.
- **Je prends des photos**.
- Je **répare la cause du sinistre dans les meilleurs délais, si je suis responsable de l'origine du sinistre** (fuite sur flexible de machine à laver, infiltrations par les joints d'étanchéité…).
- **Je préviens mon interlocuteur, si l'origine du sinistre résulte d'une cause immeuble :** tuile cassée, engorgement de chéneaux ou de descente d'eaux pluviales, fuite sur colonne montante d'alimentation en eau, infiltrations à travers toitures, façades, terrasses…

d'incendie,

Le constat amiable

Le document clé dont dépendra votre indemnisation

Il regroupe tous les renseignements sur le sinistre : circonstances, nature des dommages, assureurs des personnes en cause, etc. Vous devez l'envoyer **sous pli recommandé**, au plus tard **dans les cinq jours ouvrés** (jours travaillés) à compter du sinistre, en indiquant votre nom, la cause de l'accident, le n° de votre contrat d'assurance, une description précise des dégâts et la date de l'accident.

N'oubliez pas de le signer :
les signatures lui donnent son caractère amiable et contradictoire.

Pour bien remplir le constat, **lisez attentivement les indications figurant au verso** du formulaire. Elles permettent de déterminer avec qui et comment remplir ce constat.

Votre gardien peut vous aider à remplir ce constat.

Vous devrez procéder à la réparation des dommages. En cas de non réalisation des travaux, ils vous seront facturés lors de votre départ.

LE BON GESTE

NUMÉROS D'URGENCE

Sapeurs-pompiers	**18**
SAMU	**15**
Numéro unique à partir d'un portable	**112**

SERVICE D'URGENCE DE 1001 VIES HABITAT
la nuit, le week-end et les jours fériés
01 47 89 78 06

J'optimise les conditions d'indemnisation de l'assurance

La visite de l'expert désigné par la société d'assurance

Je suis présent pendant la visite d'expertise pour donner des explications et **défendre mon point de vue**. Si les dommages sont très importants, je peux me faire assister par un expert que j'aurai choisi. Si mon contrat comporte la garantie « honoraires d'expert », mon assureur paiera tout ou partie de ses honoraires.

Les documents à remettre à l'expert

Lors de la visite de l'expert, dans votre intérêt, remettez-lui tous les **documents permettant d'évaluer à leurs justes valeurs les biens endommagés :** factures d'achat, de réparations, d'entretien, bons de garantie, photos…

Si mon logement est inhabitable

Vous pouvez demander à votre assureur de **prendre en charge les frais de relogement** de manière provisoire, pendant la durée des travaux : chambre d'hôtel, prise en charge du loyer de l'appartement sinistré (si occupation d'un autre logement).

En effet, vous êtes tenu de continuer à payer votre loyer. Logement Français n'a aucune obligation en matière de relogement mais fera le maximum pour trouver une solution de remplacement en liaison avec votre assureur.

J'ai un problème technique, à qui faire appel ?

Contactez votre gardien au plus vite. Il enregistrera et prendra en charge votre demande.

Nous agissons à réception de votre demande

Conformément à nos engagements de services, nous intervenons dans votre logement ou les parties communes, dès votre première sollicitation concernant l'intervention technique d'un prestataire. Ce prestataire est une entreprise mandatée et agréée par l'organisme HLM.

Cette intervention aura lieu :

- **sans délai**, si votre sécurité ou celle de vos biens est en jeu.
- **sous 3 jours calendaires** (du lundi au dimanche inclus) en cas d'anomalies graves (1).
- **sous 10 jours** pour les anomalies courantes (2).
- et dans **les délais propres** à chacun des contrats d'entretien passés avec nos prestataires sélectionnés.

Selon la nature du problème, l'intervention peut consister à diagnostiquer le problème, prendre des mesures conservatoires, passer une commande de travaux, réaliser et contrôler les travaux.

Si vous le souhaitez, un accusé de réception pourra vous être remis lors de votre demande de prise en charge ; nous pouvons vous communiquer l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique.

(1) Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien.

(2) Dysfonctionnement technique ne gênant pas le confort quotidien

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande

Vous pouvez **nous solliciter par écrit en adressant votre courrier** à votre agence.

Nous traitons vos réclamations écrites* et vous tenons informés des suites données.

Les réclamations écrites font l'objet d'une **réponse dans les 8 jours**, indiquant les suites données.

Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des **troubles de voisinage non résolus**.

Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

* **Une réclamation écrite** est un document écrit, daté et signé et transmis à l'organisme, portant sur des motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plainte, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage, et/ou de quittancement.

La médiation HLM, c'est quoi ?

La médiation HLM, c'est un dispositif qui permet de régler à l'amiable un litige entre vous et votre bailleur.

Vous pouvez désormais saisir directement un médiateur pour apporter une solution aux réclamations non résolues et datant de moins d'un an.

Pour régler quels types de problèmes ?

Votre demande doit être en lien avec votre bail et concerner les charges locatives, entretien du logement, travaux, congés, troubles de jouissance.

OÙ S'ADRESSER ?

www.lemediateurhlm.org
ou
MEDICYS
73 Boulevard de Clichy 75009 PARIS

Certains litiges ne sont pas traités par le médiateur :

- Les litiges relatifs aux attributions de logements, d'échanges ou de mutations de logements.
- Les litiges concernant les élections des locataires et la participation aux instances organisées par le bailleur.

La qualité de vie de tous est l'affaire de chacun

Prévenez vos voisins si vous prévoyez de faire des travaux ou si vous organisez une fête.

J'aime la tranquillité, mes voisins aussi

Les nuisances sonores, le bruit, sont le principal sujet de discorde entre voisins.

L'acoustique de votre logement a été conçue pour vous isoler le mieux possible des bruits du quotidien de vos voisins et de la rue. Mais elle ne peut pas vous isoler des bruits trop importants.

Le respect de quelques règles suffit pour bien vivre ensemble. Par exemple, de nuit comme de jour, pensez à **limiter le volume de vos télévision, radio, chaîne hi-fi, jeux vidéo… Évitez de claquer les portes, de courir, de crier…** Votre gardien ou le gestionnaire de résidence peut intervenir dans les situations difficiles.

LES ANIMAUX DOMESTIQUES

Conformément à la loi, **les chiens d'attaque** (pitbull, tosa…) sont interdits dans la résidence. Les autres chiens doivent être tenus en laisse et surveillés par leurs maîtres. Ils ne doivent pas faire leurs besoins dans les parties communes. Munissez-vous d'un sachet avant de sortir votre chien et nettoyez derrière lui.

Simple comme prévenir mes voisins

Il est toujours préférable **d'avertir ses voisins** de travaux ou d'une fête à venir.

Ils apprécieront d'en avoir été informés et seront certainement plus **compréhensifs**.

Si vous bricolez, évitez les horaires matinaux ou tardifs et si possible les jours de repos.

Même avant 22 h, tout bruit gênant peut être sanctionné.

En cas de conflit

Vos voisins ne sont peut-être pas conscients de vous déranger, le mieux est de **commencer par en discuter avec eux**.
Sollicitez l'aide de votre gardien ou de votre gestionnaire de proximité, si la situation s'aggrave. En dernier lieu, une **procédure peut être engagée** contre les gêneurs devant le tribunal, pouvant aller jusqu'à la **résiliation du contrat de location.**

Je respecte les règles essentielles de sécurité

Éviter les accidents graves : incendies, fuites de gaz, pannes d'ascenseur…

Diminuer les risques repose sur la vigilance de chacun et le respect de règles simples.

Il est **strictement interdit** :

- **d'utiliser ou de stocker des bouteilles de gaz ou des liquides inflammables** pour ne pas mettre l'immeuble et ses résidents en danger.
- de **modifier votre installation électrique sans faire appel à un professionnel.**
- de déposer des meubles dans l'escalier ou sur votre palier, **les parties communes** devant toujours être dégagées et **permettre la circulation.**
- d'**obstruer les détecteurs de fumée** dans les parties communes.

Ne laissez pas vos enfants sans surveillance et veillez à les accompagner pour prendre l'ascenseur.

Parking et entrée d'immeuble… Je suis vigilant

- **Votre badge** est personnel. Ne le prêtez à personne, vous en êtes responsable.
- Veillez à ce que les **portes d'accès aux immeubles et aux parkings** soient **fermées** après votre passage. Ne laissez pas entrer un inconnu.
- Respectez les règles de stationnement : **ne vous garez pas sur les espaces interdits, ni devant les accès pompiers.**
- **Votre véhicule doit être assuré** et en bon état technique pour stationner dans le parking. Il est interdit de faire des réparations techniques dans le parking.

J'observe les règles d'hygiène et de savoir-vivre

- Les **déchets** doivent être jetés **dans les endroits prévus** à cet effet et en aucun cas par terre, par la fenêtre ou devant la résidence. Des containers spécifiques sont destinés au **tri sélectif.**
- Conservez votre **balcon propre** et n'entreposez rien de visible pour préserver la façade de l'immeuble
- L'installation d'une **parabole est interdite sur la façade** de l'immeuble.

  Rapprochez-vous de votre gardien ou de votre gestionnaire de résidence pour connaître la marche à suivre.
- Depuis les années 1990, on observe une recrudescence mondiale des infestations de **punaises de lit**.

  Comment s'en prémunir, ou lutter lorsqu'elles sont là ?
  Toutes les informations sur : https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12351

J'agis en citoyen responsable, je limite ma consommation

Petits réflexes et grandes économies… La planète et mon compte en banque me remercient.

UN TEST SIMPLE ANTI-FUITE D'EAU : avant de vous coucher, fermez tous les robinets et faites un relevé de votre compteur. Si vous constatez le lendemain matin que les chiffres ont tourné pendant la nuit, c'est qu'il y a une fuite.
Dans ce cas, prévenez votre gardien.

Retrouvez d'autres conseils sur le site internet du Ministère de l'Écologie et du Développement durable :

EN SAVOIR PLUS

www.developpement-durable.gouv.fr/

Énergie : le bon choix, le bon geste

La chasse au kilowatt inutile, la maîtrise de la consommation d'eau

- Tout nouvel achat d'**appareil ménager** doit s'orienter vers un modèle **« énergie Classe A ou A + ».**
- **Ne laissez pas vos appareils électriques en veille**, vous augmentez votre facture de 80 à 150€ / an.
- Prenez une douche **plutôt qu'un bain**. Et pendant que vous vous savonnez ou que vous vous brossez les dents, **inutile de laisser couler l'eau !**

Cuisine, lavage, chauffage… J'économise à tous les étages

- **Utilisez un lave-vaisselle.** Cela revient moins cher que faire la vaisselle à la main, à condition bien sûr de le **faire tourner à pleine capacité**.
- Le **chauffage** représente **environ 25 % de votre facture énergétique annuelle**. À confort égal, vous pouvez la réduire : ne couvrez jamais vos radiateurs, signalez une température excessive au gestionnaire ; en cas d'absence prolongée, n'hésitez pas à baisser le chauffage.

Un océan de gouttes d'eau qui s'évapore

15 % de l'eau consommée en France **part en fuite !** Pensez à **vérifier** régulièrement l'état de vos équipements (installations de plomberie, robinets, tuyaux…)

Un exemple : une fuite de chasse d'eau représente une perte de 25 litres par heure, soit 656€ gaspillés par an.

Les ordures : bien jeter, au bon endroit

LE BAC VERT : verres et bocaux

LE BAC JAUNE : cartons, plastiques, canettes, conserves et papier

LE BAC GRIS : le reste des déchets

Jeter juste ce qu'il faut, bien comme il faut

Chacun d'entre nous produit **590 kg de déchets par an**. Trier ces déchets permet leur recyclage.

Déposez vos sacs d'ordures, préalablement triés, dans le dispositif de **collecte sélective** de votre résidence.

Une poubelle multi-bacs dans votre logement facilite le tri. En cas de doute, jetez vos déchets dans la poubelle ordinaire (films d'emballages, barquettes, pots de yaourt… doivent y être jetés car non-recyclables).

Un sac-poubelle déposé à côté des équipements favorise la venue des rats et autres nuisibles.

En faisant des **courses écoresponsables** (produits **réutilisables, sans emballage…**), vous pouvez réduire vos déchets et faire de vraies économies.

Les produits ou emballages portant ce sigle sont recyclables.

Pour les encombrants et déchets toxiques **(polluants, médicaments, piles, ampoules…)**, utilisez les **dispositifs de collecte spéciaux de la commune.**

Mieux vaut prévenir que guérir…

La légionellose

C'est une infection pulmonaire - non transmissible d'un individu à l'autre - liée à la prolifération de la légionelle. Cette bactérie est naturellement présente en très faible quantité dans toutes les eaux naturelles. Les légionelles, dangereuses seulement lorsqu'elles se multiplient, **meurent en quelques heures au-dessus de 50 °C, et en quelques minutes à 60 °C.**

La contamination de l'homme se fait en respirant de la vapeur ou des microgouttelettes d'eau contaminées par les légionelles.

Comment maîtriser le risque ?

- **Nettoyez, détartrez puis désinfectez** tous les éléments de robinetterie tous les 6 mois.
- Après une période d'absence, **faites couler l'eau chaude quelques minutes avant usage**, afin d'évacuer l'eau qui a stagné dans les circuits.

L'amiante

Longtemps utilisé pour ses vertus d'isolation thermique ou acoustique, l'amiante peut être présent dans certaines constructions antérieures à 1997. Depuis le 1er juillet 1997, son utilisation est interdite dans toute nouvelle construction.

À chaque relocation, notre société réalise un diagnostic amiante dans votre logement.

Quelques précautions à prendre :

Pour **vos petits travaux de bricolage** (perçage, ponçage, grattage…), protégez-vous d'un masque filtrant de type 3. Pendant et après le travail, éliminez soigneusement la poussière avec un chiffon humide que vous jetterez ensuite (jamais avec un balai).

Le DAAF, le petit boîtier obligatoire qui peut vous sauver la vie

Les **détecteurs autonomes avertisseurs de fumée** (DAAF) sont désormais imposés par la loi dans chaque logement. Ils vous sont livrés par le bailleur avec une pile et une notice.

Je déménage, je m'y prépare

Anticiper ! Le secret d'un déménagement réussi.

J'ai décidé de changer de logement

Anticiper les démarches avant de quitter votre logement

Vous devez **résilier votre contrat** par **lettre recommandée** AR, en **respectant le délai de préavis**. Votre loyer devra être payé jusqu'à la fin du délai de préavis. Votre logement doit pouvoir **être visité pendant cette période**. Un mois avant votre départ, vous êtes tenu d'effectuer la « visite conseil », pour identifier ensemble les réparations nécessaires. Vous pourrez alors **réaliser** vous-même **certains petits travaux** avant de partir : **vous éviterez ainsi qu'ils vous soient facturés** par notre société.

Changer de logement

Si votre **logement** devient **trop petit** ou **trop grand**, si vous vous trouvez en **situation de handicap** ou en **perte d'autonomie**, vous pouvez effectuer une demande d'échange de logement dans les résidences de notre société. Contactez votre gestionnaire de résidence.

PRÉAVIS
Selon votre situation, le délai de préavis est différent. Pour en savoir plus, rendez-vous sur **https://www.service-public.fr** Contactez votre chargé de clientèle qui vous aidera dans vos démarches.

AVANT VOTRE DÉPART
Pensez à résilier vos contrats EDF/GDF et à effectuer le relevé de vos compteurs. Communiquez votre nouvelle adresse aux différents organismes concernés.

Le jour du déménagement, deux points essentiels

Un état des lieux du **logement vide** doit être établi **avec votre gardien** ou le gestionnaire de résidence. Comparé avec l'état des lieux de votre arrivée, il permet de **déterminer d'éventuels travaux de remise en état à votre charge**. Un exemplaire signé vous sera remis au terme de cet état des lieux.

Le solde du compte, qui correspond au dépôt de garantie versé à votre arrivée dans votre logement, dont seront déduites les éventuelles sommes dues. Le montant restant vous sera envoyé à votre nouvelle adresse.

DÉCOUVREZ VOTRE ESPACE PERSONNEL !

FACILE

- **Consultez les informations liées à votre contrat de location**
- **Modifiez vos coordonnées**
- **Changez le nombre d'occupants** de votre logement en cas de mariage, de naissance…

PRATIQUE

- **Payez votre loyer en ligne** en toute sécurité (si vous n'êtes pas en prélèvement), et consultez le détail de vos dernières opérations
- Mettez à jour votre **contrat d'assurance logement**
- Consultez et téléchargez vos **avis d'échéance**

UTILE

- **Retrouvez les coordonnées** de votre gardien et de votre chargé de clientèle
- Accédez à tous les services de votre espace où que vous soyez, **24h/24, 7j/7, sur tablette et smartphone**

www.1001vieshabitat.fr/idf

SIMPLIFIEZ VOS DÉMARCHES :
loyer, assurance, contacts, contrat de location…

FLASHEZ
Flashez ce code et accédez directement à votre espace personnel.

CONTACTS

Direction Territoriale Grand Paris :

28, av. Jean Lolive
93500 Pantin
Tél. : 0800 96 00 23

Direction Territoriale Grand Est :

34, cours Blaise Pascal
91025 Evry CEDEX
Tél. : 01 69 47 35 00

Direction Territoriale Grand Ouest :

83, av. Maurice Berteaux
78300 Poissy
Tél. : 01 61 04 25 00

agence-neocom.com • Septembre 2018

www.1001vieshabitat.fr/idf

1001vies habitat

Tout commence chez vous