

# Livret du locataire <sup>h</sup>



# BIENVENUE CHEZ VOUS

Nous sommes heureux de vous accueillir dans votre nouveau logement et vous souhaitons la bienvenue parmi les locataires de Cristal Habitat.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre emménagement et à vous accompagner tout au long de votre vie dans votre logement. Il rassemble un certain nombre d'informations pour vous aider dans vos démarches : précisions sur vos interlocuteurs privilégiés, le loyer, l'assurance, etc...

Ce livret vous propose aussi des conseils pratiques pour votre vie quotidienne : entretien du logement, mesures de sécurité, règles pour vivre en bon voisinage, etc.

Conçu pour faciliter vos démarches, ce livret vous sera très utile pour bien vivre dans votre logement et répondre à toutes vos questions. Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

## Cristal Habitat

Premier bailleur de Grand Chambéry, nous gérons, construisons et entretenons des logements sociaux.

Au service des politiques publiques de l'État, des collectivités territoriales et locales et d'Action Logement, nous intervenons sur le bassin chambérien pour le développement du territoire et l'habitat.



### CRISTAL HABITAT EN QUELQUES CHIFFRES\*

8 543

logements familiaux

3 949

garages et parkings

1 880

équivalents logements en résidences spécialisées et gérées par des partenaires

\*chiffres au 31/12/2021

30%

logements locatif de l'agglomération

248

locaux professionnels

- 6 résidences pour personnes handicapées
- 3 résidences pour saisonniers ou jeunes travailleurs
- 6 résidences d'hébergements d'urgence
- 11 EHPAD / MAPAD
- 9 résidences étudiantes

# VOTRE ARRIVÉE

Bienvenue dans votre nouveau logement. Pour en profiter pleinement et paisiblement, vous devez effectuer quelques démarches :



## VOTRE CONTRAT DE LOCATION

Il est à lire attentivement.

Ce document que vous signez est important. Il vous engage, comme il nous engage : il fixe vos droits et vos obligations. Conservez-le précieusement, ainsi que le règlement intérieur qui le complète.

## VOTRE DÉPÔT DE GARANTIE

Vous avez réglé un dépôt de garantie correspondant à un mois de loyer sans les charges. Il vous sera restitué après votre départ, déduction faite des éventuelles sommes dues dont vous seriez redevables au titre de dégradations ou d'impayés de charges ou de loyers.

## L'ÉTAT DES LIEUX

Ce document à valeur juridique, décrit l'état du logement à votre entrée dans les lieux. Un nouvel état des lieux sera réalisé lors de votre départ. Ces deux documents permettront d'évaluer les éventuels frais facturables pour la remise en état du logement. Faites vos observations ou remarques sur l'état du logement, tant sur les pièces que sur les installations et les équipements.

### BON À SAVOIR —

Le site [service-public.fr/particuliers/vosdroits](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits) vous aidera dans ces démarches.



## NOTRE ENGAGEMENT DE QUALITÉ

La qualité est au centre de nos préoccupations. Avant toute location, les logements sont vérifiés et les équipements remis en état de fonctionnement. Nous vérifions :

- La conformité des installations électriques et de gaz.
- L'installation des détecteurs avertisseurs autonomes de fumée.

## LES PLAQUES D'IDENTITÉ

Nous vous fournissons, à titre payant, vos plaques d'identité pour la porte palière et la boîte aux lettres. Seules ces plaques sont autorisées.

## QUI PRÉVENIR ?

N'oubliez pas de signaler votre changement d'adresse aux organismes suivants par courrier ou internet :

- Caisse de sécurité sociale - CPAM
- Caisse d'Allocations familiales
- Mairie (listes électorales, carte identité)
- La Poste
- Le centre des impôts
- Votre mutuelle
- Votre opérateur de téléphonie
- Votre fournisseur d'énergie (électricité, gaz, ...)
- Le service des eaux
- Votre employeur ou pôle emploi
- Votre compagnie d'assurance
- Crèches et écoles
- Votre banque

# VOTRE ASSURANCE

---

Incendie, cambriolage, dégât des eaux, cela n'arrive pas qu'à vos voisins. Avoir l'assurance d'être bien assuré est primordial, tant pour votre logement que pour vos biens personnels.

## L'ASSURANCE HABITATION EST-ELLE OBLIGATOIRE ?

Oui. Dès la remise des clés du logement que vous louez, la loi vous oblige à l'assurer, au minimum avec une assurance « risques locatifs ». Elle couvre les dommages qui résultent d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux. Cette assurance ne couvre que les dégâts occasionnés à l'immeuble et aux voisins.

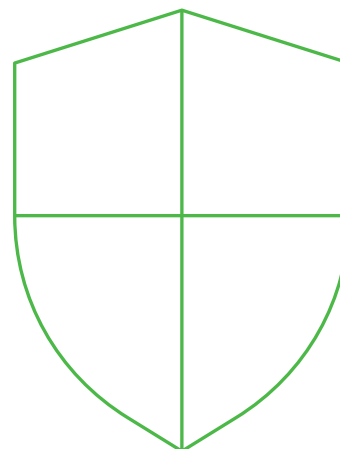
## QUELS SONT LES AVANTAGES D'UNE ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION ?

Vous l'avez compris, il est primordial de bien protéger ses biens. C'est pourquoi nous vous conseillons vivement d'opter pour une protection plus étendue, à savoir : une assurance multirisque habitation. Elle protège le patrimoine familial (habitation et mobilier) que l'on soit responsable ou victime d'un sinistre. Maison, appartement, grenier, cave, garage, abri de jardin, meubles et objets personnels sont assurés par un contrat multigarantie. Les risques couverts et les garanties, telles que la protection juridique ou l'assistance à domicile, varient en fonction des contrats d'assurance. À vous de faire les bons choix.

## VOS OBLIGATIONS

Quel que soit le type d'assurance choisi, pensez à chaque échéance de votre contrat, à envoyer la nouvelle attestation d'assurance à votre agence.

Attention, le défaut d'assurance peut entraîner la résiliation de votre contrat de location !



## EN CAS DE SINISTRE, QUAND ET COMMENT FAIRE VOTRE DÉCLARATION ?

La déclaration à l'assurance doit être effectuée dans les 5 jours ouvrés qui suivent le sinistre ou son constat par l'assuré. Dans le cas d'un vol, le délai est ramené à 2 jours ouvrés, et vous devez prévenir auparavant le commissariat ou la gendarmerie. La déclaration doit être adressée à votre compagnie d'assurance par courrier, de préférence en recommandé avec accusé de réception, ainsi qu'à votre agence.

## QU'INDIQUER DANS VOTRE DÉCLARATION ?

- Vos coordonnées (nom, adresse)
- Le numéro de votre contrat d'assurance
- Une description du sinistre
- Un état estimatif des meubles et objets détruits ou détériorés
- Une description des dommages,
- Les dégâts causés à des tiers
- Les coordonnées des victimes s'il y en a

## L'ÉVALUATION DU MONTANT DES DOMMAGES

Suite au sinistre, ne jetez aucun objet endommagé, même détrempé ou brûlé. Il est conseillé de conserver à votre domicile toutes les factures d'achats, les bons de garanties et des photos de vos biens importants afin d'être correctement remboursé. Vous pouvez également en faire des copies et les ranger dans un autre lieu ou les numériser.

# UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

---



Vos derniers cartons sont vidés et vous voilà enfin chez vous ! Nous restons à votre écoute pour vous proposer un service optimal.

## UNE ÉQUIPE DE PROXIMITÉ

Notre **Service Relation Client** est à votre écoute du : lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h et le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30 pour répondre à toutes vos questions.

**04 79 71 88 44**  
[contact@crystal-habitat.fr](mailto:contact@crystal-habitat.fr)

À défaut de pouvoir vous apporter une réponse immédiate, l'**Assistant Relation Client** transmettra votre demande à l'interlocuteur concerné, qui la traitera dans les meilleurs délais.

Votre **Chargé de Gestion Locative** est votre interlocuteur privilégié, pour toute question relative à votre contrat de location, la mise en place du règlement de vos loyers et de l'APL, vos changements de situation familiale et toute autre question d'ordre administratif.

Votre **Chargé de Patrimoine** est à votre écoute pour toutes les difficultés d'ordre technique, concernant votre logement ou les parties communes de votre immeuble. C'est lui qui réalise notamment vos état des lieux d'entrée et de sortie.

La **Conseillère Sociale** de l'agence est à votre disposition en cas de difficultés pour le règlement de votre loyer. Contactez-la sans attendre en cas de problème, ne laissez pas la situation s'aggraver !

Si un **Agent de Résidence** est affecté à votre immeuble, il vous sera présenté lors de l'état des lieux d'entrée et sera à l'écoute de vos questions

de toute nature sur la vie dans votre résidence et votre situation locative. Il fera le lien avec les autres interlocuteurs de l'agence.

## LA VISITE DE COURTOISIE

Environ un mois après votre arrivée dans le logement, cette visite à votre domicile est l'occasion :

- de faire un point sur votre entrée dans les lieux, notamment la mise en place de vos aides au logement et de vos premiers loyers,
- de s'assurer que vous ne rencontrez pas de problème dans votre logement.

Cette visite sera programmée lors de la signature de votre contrat de location. Ne manquez pas ce moment utile et privilégié.

## L'ENQUÊTE SATISFACTION

Soucieux d'améliorer jour après jour la qualité de ses services, Cristal-h donne la parole à ses locataires.

Dans les premières semaines de votre installation, vous recevrez un questionnaire destiné à évaluer votre niveau de satisfaction concernant votre entrée dans les lieux : qualité de l'accueil, qualité et propreté de votre logement, bon fonctionnement de ses équipements...

Prenez le temps de répondre à ce questionnaire, qui nous permettra de mieux cerner vos attentes et d'engager des actions d'amélioration de nos services.

# UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

Vos derniers cartons sont vidés et vous voilà enfin chez vous ! Nous restons à votre écoute pour vous proposer un service optimal.

## SITE INTERNET, MON ESPACE LOCATAIRE

Depuis la page d'accueil de notre site internet [cristalhabitat.fr](http://cristalhabitat.fr), nous vous proposons un espace privé et sécurisé pour faciliter vos démarches.

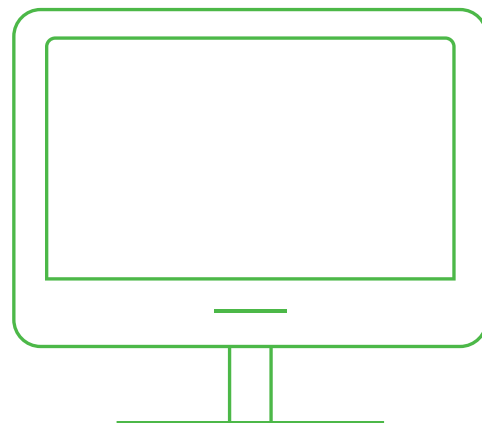
24h/24 et 7 jours/7, vous pouvez :

- Consulter votre compte loyer
- Payer votre loyer par carte bancaire
- Consulter et imprimer vos avis d'échéance
- Opter pour l'envoi dématérialisé de vos avis d'échéance
- Télécharger vos documents



### EN SAVOIR PLUS —

Retrouvez votre espace locataire sur : [cristal-habitat.fr](http://cristal-habitat.fr)



## Comment accéder à votre espace locataire ?

Vous pouvez accéder à votre espace locataire depuis la page d'accueil du site [cristal habitat.fr](http://cristalhabitat.fr), rubrique Je suis locataire, ou directement à cette adresse : [www.cristal-habitat.fr/je-suis-locataire/](http://www.cristal-habitat.fr/je-suis-locataire/)

### ÉTAPE 1 : JE M'INSCRIS

Pour créer mon compte j'ai besoin de :

- Mon numéro de Référence Patrimoine\*
- Mon numéro de Dossier Facturation\*
- Une adresse mail valide

### ÉTAPE 2 : JE CONFIRME MON INSCRIPTION

- Je reçois un mail d'activation valable 24h pour valider mon inscription. Je clique sur le lien contenu dans le mail d'activation
- Je finalise la création de mon compte en changeant de mot de passe

### ÉTAPE 3 : JE ME CONNECTE

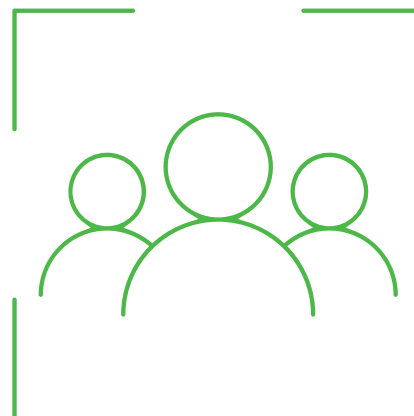
Pour m'identifier, je renseigne :

- Mon identifiant : il s'agit de mon numéro de Dossier de facturation\*
- Mon mot de passe que j'ai choisi au moment de valider mon inscription

\*Ces numéros vous sont remis lors de la signature de votre contrat de location et figurent sur vos avis d'échéance.

# VOTRE SITUATION ÉVOLUE

Mariage, naissance, divorce, décès, ... Votre situation familiale ou vos ressources changent ? Prévenez-nous, vos droits peuvent changer, tant au niveau de votre logement que des aides perçues.



## VOUS VOUS MARIEZ OU CONTRACTEZ UN PACS

Votre conjoint devient titulaire à part entière du contrat de location. Fournissez-nous des justificatifs pour modifier le contrat de location en conséquence. Contactez votre agence qui vous indiquera les justificatifs à fournir (copie de votre livret de famille, acte de mariage, attestation de PACS).

## VOUS DIVORCEZ OU VOUS VOUS SÉPAREZ APRÈS UN CONCUBINAGE

Contactez votre agence qui vous indiquera les justificatifs à fournir et les éventuelles démarches à entreprendre.

## EN CAS DE DÉCÈS

Si l'un des titulaires du bail décède, transmettez-nous l'acte de décès délivré par la mairie. Si le logement devient vacant, les héritiers doivent se faire connaître et fournir un certificat d'hérédité.

## NAISSANCE, ADOPTION

Déclarez l'événement en présentant la copie de votre livret de famille.

## LE MAINTIEN DANS LES LIEUX

En cas de décès ou d'abandon de domicile, les personnes suivantes peuvent bénéficier de la continuation ou du transfert du contrat de location :

- Le conjoint,
- Le partenaire lié par un pacte civil de solidarité,
- Le concubin, les descendants, les ascendants et les personnes à charge, à la condition, pour ces quatre cas, qu'ils aient vécu avec le locataire pendant au moins un an à la date du décès ou du constat de l'abandon de domicile, qu'ils respectent des conditions de ressources et que le logement corresponde à la taille du nouveau foyer. Les bénéficiaires du transfert doivent être en situation régulière sur le territoire.

## VOUS SOUHAITEZ CHANGER DE LOGEMENT

À la suite d'une naissance, d'un mariage ou d'un décès, si vous souhaitez changer de logement, vous pouvez effectuer une demande d'échange de logement auprès de l'Espace Location ou sur le site :



[www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr)

## VOS RESSOURCES SONT MODIFIÉES

Les ressources des personnes vivant au foyer sont modifiées (nouveau travail, perte d'emploi, etc.) :

- Avertissez-nous rapidement, surtout si vous payez un supplément de loyer
- Avertissez également votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

# VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT

---

## PRÉVEZ-NOUS EN TEMPS UTILE

Il est indispensable de nous prévenir en nous envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception, 3 mois avant de quitter les lieux. Cette lettre doit être signée par l'ensemble des titulaires du contrat de location.

Le préavis de 3 mois peut être réduit dans les conditions prévues par la Loi et notamment en cas de :

- Nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi
- Mutation professionnelle
- Perte d'emploi
- État de santé (constaté par un certificat médical) justifiant un changement de domicile
- Si vous êtes bénéficiaire du RSA ou l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)

Dans tous les cas, un justificatif de réduction de préavis doit être joint à votre courrier.

Le préavis peut aussi être réduit lorsque le locataire se voit attribuer un autre logement social.

Pendant toute la période de préavis, vous devez permettre l'accès à votre logement afin que de futurs locataires puissent le visiter. Vous êtes redevable du loyer et des charges jusqu'à la fin du préavis.

## PRÉPARONS ENSEMBLE VOTRE DÉPART

Nous vous proposons une visite-conseil, gratuite, pour préparer votre départ et vous aider à apprécier les réparations qui vous incombent. Vous avez ainsi la possibilité d'effectuer vous-même ces travaux avant l'état des lieux définitif et d'éviter de supporter des coûts importants à la restitution des clés.

Prenez rendez-vous auprès de votre agence qui fera également le point avec vous sur les démarches administratives à entreprendre.



## VOTRE DÉPART

Ce document permet d'évaluer les sommes dues pour une remise en état du logement, compte-tenu de l'état des lieux d'entrée et de l'usure normale des locaux.

L'état des lieux doit être effectué dans le logement entièrement vidé et nettoyé (n'oubliez pas de débarrasser cave, garage, cellier, abri de jardin, etc.).

En cas de refus d'état des lieux, ce dernier sera établi par un huissier de justice. Les frais d'huissier vous seront facturés pour moitié.

Si des dégradations sont constatées ou si des réparations que vous deviez faire n'ont pas été effectuées, elles vous seront facturées.

## UNE FOIS PARTI

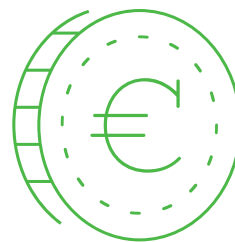
Le solde de tout compte est établi au plus tard deux mois après votre départ. Il intègre votre dépôt de garantie versé à l'entrée dans les lieux, les éventuelles réparations locatives facturées, les loyers restant dus et la régularisation des charges.

N'oubliez pas de nous laisser votre nouvelle adresse et un RIB.

Enfin, pensez à résilier vos abonnements (téléphone, internet, gaz, électricité et eau).



# VOTRE LOYER ET VOS CHARGES



## VOTRE LOYER

Votre échéance de loyers et charges est exigible le 1<sup>er</sup> de chaque mois à terme échu\*.

\*Sauf patrimoines non conventionnés où le loyer est payable d'avance (voir contrat de location)

Chaque mois, vous recevez par courrier ou par voie dématérialisée sur votre Espace Locataire, un avis d'échéance vous indiquant le montant à régler.

Le loyer peut être révisé chaque année, au 1<sup>er</sup> janvier, en fonction de l'Indice de Référence des Loyers (IRL).

## Comment payer votre loyer ?

### PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Plus de 5 500 locataires de Cristal Habitat ont déjà opté pour ce mode de règlement pratique et sécurisé !

- **Gratuit**
- **Pratique** : avant chaque prélèvement, vous recevez un avis d'échéance sur lequel est indiqué le montant qui sera prélevé automatiquement : vous n'avez rien à faire.
- **Sûr** : Pas de risque d'oubli, de retard ou de perte de courrier. Finies les relances !
- **Souple** : vous choisissez la date de prélèvement qui vous arrange parmi les dates proposées.

Contactez votre agence qui vous remettra le formulaire à compléter, auquel il faudra joindre votre Relevé d'Identité Bancaire.

**PAR CARTE BANCAIRE** sur internet depuis votre Espace Locataire personnalisé, accessible après inscription depuis la page d'accueil [crystalhabitat.fr](http://crystalhabitat.fr)

**EN ESPÈCES** avec la solution EFFICASH : présentez-vous au bureau de poste le plus proche de chez vous, muni d'une carte d'identité et du talon de paiement de votre avis d'échéance . **IMPORTANT** : application de frais supplémentaires par la Banque Postale.

**PAR CHÈQUE BANCAIRE OU POSTAL**, à l'ordre de Cristal Habitat, à remettre à votre agence accompagné du talon de paiement situé au bas de votre avis d'échéance.

Une question sur les modes de paiement ?

N'hésitez pas à [contacter votre agence](#).

## À quoi sert l'argent de votre loyer ?

Les loyers servent principalement à :

- assurer l'entretien et la gestion des immeubles,
- rembourser les emprunts nécessaires à l'achat des terrains, à la construction et à la rénovation des immeubles.

## LE SUPPLÉMENT LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS) ?

Si le logement que vous occupez a bénéficié des financements spécifiques du logement social, son attribution est soumise au respect de plafonds de ressources.

Si vos ressources augmentent au point de dépasser ces plafonds, vous pourrez être assujettis au paiement d'un Supplément de Loyer Solidarité.

[Pensez à bien remplir l'enquête de ressources](#).

## VOS CHARGES

### Quelles sont vos charges locatives ?

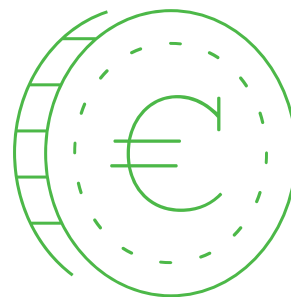
Elles correspondent à trois grandes catégories de dépenses :

- Vos consommations personnelles : chauffage, eau froide, eau chaude.
- Les dépenses liées aux parties communes : électricité, eau, entretien des espaces verts et des ascenseurs, nettoyage des halls et des escaliers, élimination des déchets.
- La taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

### Comment sont-elles calculées ?

Nous facturons des provisions pour charges tout au long de l'année. Une fois par an, nous les comparons aux dépenses réellement effectuées. C'est le décompte individuel de régularisation des charges. Selon le cas, nous vous remboursons un trop perçu ou vous demandons un complément.

# VOTRE LOYER ET VOS CHARGES



## LES AIDES AU LOGEMENT QUE VOUS POUVEZ RECEVOIR

Les aides versées par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ont pour but de vous aider à régler votre loyer. Vos droits sont réévalués chaque année par la CAF. Vous devez lui signaler tous vos changements de situation familiale ou professionnelle.

Pour simplifier vos démarches avec la CAF et accélérer le traitement de votre dossier d'aide au logement, votre demande d'APL/AL est réalisée en ligne avec votre Chargé de Gestion Locative, au moment de la signature de votre contrat de location.

**Attention**, environ 10 jours après la demande en ligne, vous recevrez une notification de la CAF vous invitant à réaliser votre « déclaration de patrimoine » sur le site de la CAF. Cette déclaration est obligatoire et bloque l'ouverture de vos droits si elle n'est pas réalisée.

**N'hésitez pas à contacter votre agence ou la CAF pour toute question.**

### Attention

Suite à l'entrée dans les lieux, il existe un délai pour la mise en place du versement de l'APL/AL. Prévoyez de nous régler l'intégralité de l'échéance de votre premier loyer. Votre situation sera régularisée lorsque la CAF aura statué sur vos droits.

Sachez que l'APL/AL, si vous y avez droit, ne vous est pas versée directement : elle nous est adressée et vient en déduction du montant de la mensualité figurant sur votre avis d'échéance ou facture de loyer.

## Les aides au logement

L'APL (Aide Personnalisée au Logement) est destinée à toute personne locataire d'un logement conventionné. Les locataires des logements non conventionnés peuvent bénéficier de l'AL (Allocation Logement).

Leur montant dépend :

- du lieu de résidence,
- des ressources du ménage,
- du nombre d'enfants,
- de la situation familiale et professionnelle,
- du montant du loyer principal (hors charges).

## La prime de déménagement

La prime de déménagement s'adresse aux familles nombreuses qui déménagent quand leur foyer s'agrandit. Vous devez remplir trois conditions pour en bénéficier dans les 6 mois qui suivent votre déménagement :

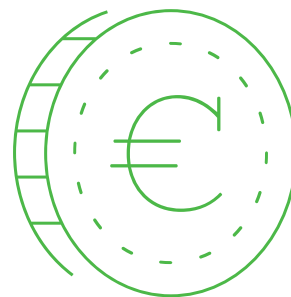
- Vous avez au moins trois enfants à charge (nés ou à naître),
- Votre déménagement a lieu entre le 1<sup>er</sup> jour du mois civil qui suit la fin de votre troisième mois de grossesse et le dernier jour du mois précédent le 2<sup>e</sup> anniversaire de votre dernier enfant,
- Vous avez droit à l'APL ou à l'AL pour votre nouveau logement.

EN SAVOIR PLUS —

Allez sur le site :  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)



# VOTRE LOYER ET VOS CHARGES



## DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Une mauvaise passe, un accident de la vie... Des solutions existent pour le remboursement de votre dette. Ne laissez pas votre situation s'aggraver, nous sommes à votre écoute pour vous conseiller et vous orienter.

### Que faire face à une difficulté passagère ?

Vous êtes dans l'impossibilité de payer votre loyer ? [Contactez-nous au plus tôt.](#)

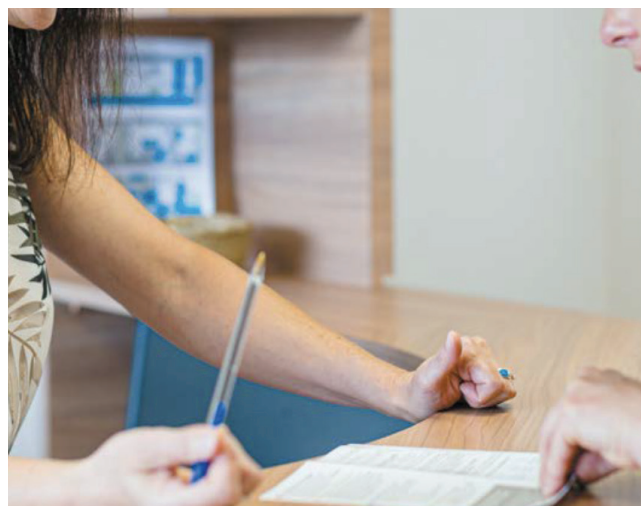
En signalant rapidement vos difficultés financières, vous évitez ainsi de vous exposer à des relances et à des poursuites pouvant entraîner l'expulsion.

Nos équipes étudieront votre situation et vous aideront à identifier les meilleures solutions pour le règlement de loyer.

### Des solutions existent

En fonction de votre situation, nous pouvons :

- vous proposer un accord de règlement pour le remboursement progressif de votre dette ,
- étudier avec vous d'autres solutions comme la recherche d'un logement mieux adapté à vos revenus.moment de la signature de votre contrat de location.



#### BON À SAVOIR #1 —

Pour conserver vos droits à l'APL/AL, il est important d'être à jour dans le paiement de votre loyer. Le versement de votre aide peut en effet être suspendu en cas de loyer impayé.

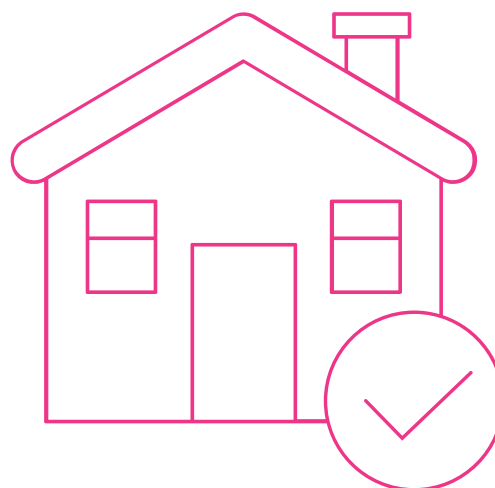
#### BON À SAVOIR #2 —

Les services sociaux de votre commune peuvent aussi vous aider. N'hésitez pas à les rencontrer.

Ils vous conseilleront et vous informeront sur les démarches à suivre pour bénéficier des dispositifs d'aides sociales légales et facultatives (demande d'Aide Personnalisée au Logement, droits CAF, dossier de surendettement, etc.)

# VOTRE SÉCURITÉ

Quelques précautions sont à prendre pour profiter en toute tranquillité de votre logement.



## L'ÉLECTRICITÉ

### Bien utiliser vos appareils électriques

- Éloignez les objets inflammables comme le linge, les rideaux ou les draps... et les appareils de chauffage (convecteurs électriques).
- Éteignez les appareils qui produisent de la chaleur (fer à repasser, plaques électriques...) dès que vous vous en éloignez.
- Veillez à ne rien déposer sur vos radiateurs.
- Pensez à toujours bien débrancher vos appareils avant de les nettoyer.

### Attention aux fils, prises, rallonges

- Ne surchargez pas vos multiprises, elles pourraient chauffer et provoquer un incendie.
- Si vous avez de jeunes enfants, utilisez des caches pour les prises de courant.
- Pensez à contrôler régulièrement le bon état de vos prises de courant et des cordons d'alimentation de vos appareils électriques.
- Évitez les fils qui traînent par terre et ne laissez jamais sous tension ou veillez à débrancher une rallonge non raccordée à un appareil.

### Électricité + eau = danger

- N'utilisez jamais d'appareils électriques les mains mouillées ou les pieds dans l'eau.
- Ne branchez jamais de convecteurs ou de radiateurs dans la salle de bain s'ils ne sont pas spécifiquement prévus pour cet usage.

### Bricolez

- Coupez le courant avec le disjoncteur général avant toute intervention sur votre installation électrique, même pour changer une ampoule.
- Lorsque vous remplacez un fusible, utilisez un fusible de même type et de même calibre.

## LE GAZ

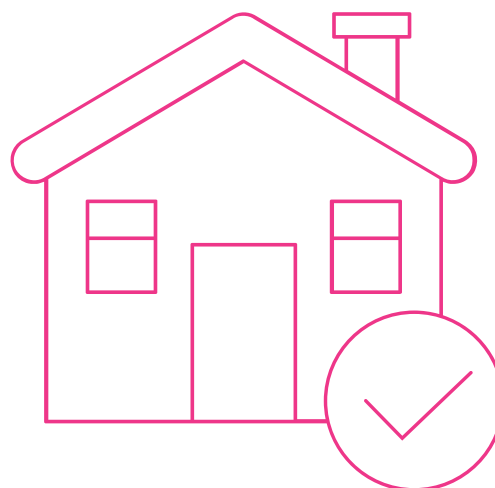
- En cas d'absence prolongée, pensez à fermer le robinet de gaz.
- Ne stockez pas de bouteille de gaz dans votre appartement.
- Veillez à nettoyer les brûleurs de votre cuisinière.
- Pensez à contrôler régulièrement le bon état des tuyaux d'alimentation de vos appareils à gaz et leur date limite d'utilisation.
- En cas de fuite de gaz, fermez immédiatement le robinet de gaz, ne restez pas chez vous et ne touchez à aucun appareil électrique pour éviter les étincelles (ne pas téléphoner, ne pas allumer la lumière, ne pas sonner chez un voisin, etc.).

### BON À SAVOIR —

Il est interdit de stocker des produits dangereux, explosifs ou inflammables dans les garages ou les caves.

# VOTRE SÉCURITÉ

Quelques précautions sont à prendre pour profiter en toute tranquillité de votre logement.



## LA VENTILATION

Une bonne ventilation participe à votre sécurité en prévenant les intoxications au monoxyde de carbone et à votre confort en évacuant l'humidité de votre logement :

- Veillez à ne surtout pas boucher les grilles d'entrée d'air frais et les bouches d'extraction de la ventilation.
- Nettoyez-les régulièrement, vous éviterez les moisissures, la condensation, les mauvaises odeurs et les papiers peints qui se décollent...

Dans le cadre des contrats d'entretien, **nous faisons contrôler une fois par an** le bon fonctionnement de la Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) et des équipements de gaz de votre logement.

## LE DÉTECTEUR AVERTISSEUR AUTONOME DU FUMÉE (DAAF)

Le détecteur avertisseur autonome de fumée ou DAAF est installé par nos soins. Il s'agit d'un dispositif de sécurité qui sert à **prévenir les risques d'incendie** en détectant les émanations anormales de fumée.

Il est placé sous votre responsabilité, vous devez l'entretenir afin de garantir une sécurité optimale.



### NOS CONSEILS #1 —

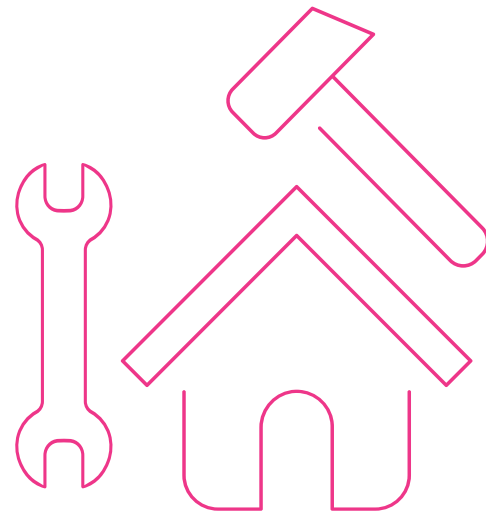
Laisser l'accès aux entreprises missionnées pour le contrôle des ventilations et équipement du gaz.

### NOS CONSEILS #2 —

Testez régulièrement le bon fonctionnement de votre détecteur de fumée en appuyant sur le bouton prévu à cet effet.

En cas de dysfonctionnement (absence d'alarme) contactez votre agence au 04 79 71 88 44

# L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT



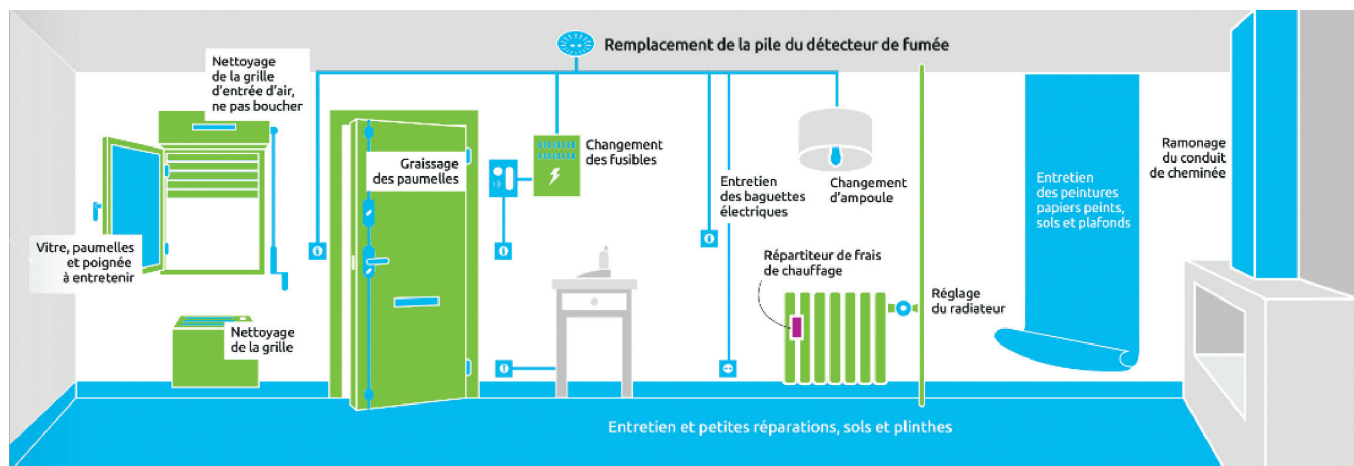
Durant toute la durée de votre bail, vous devez assurer l'entretien courant de votre logement et réaliser les réparations locatives qui sont à votre charge.

## QUI ENTRETIENT QUOI ?

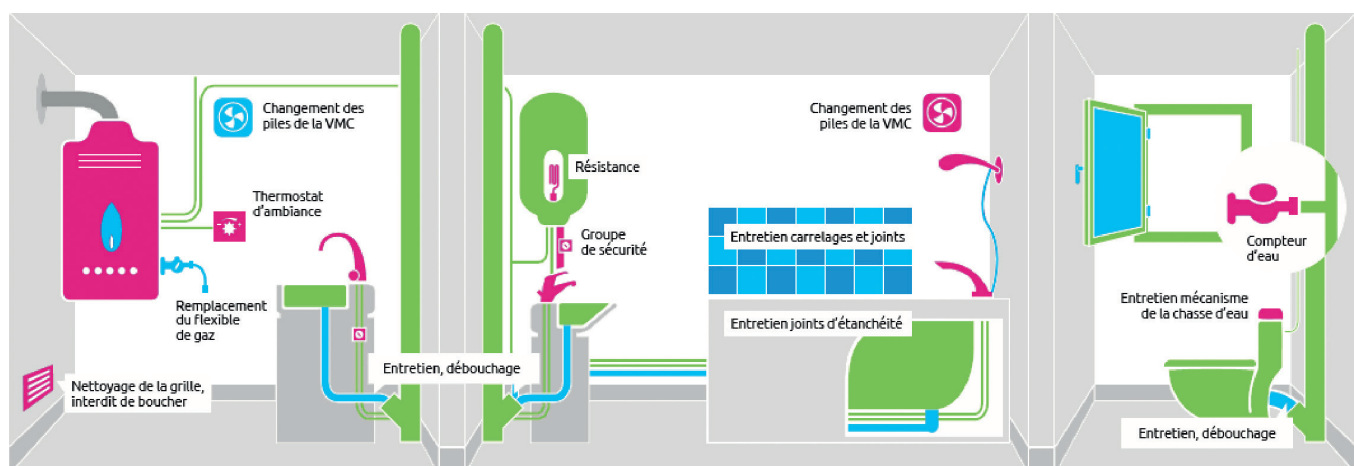
Contrats d'entretien possibles : voir fiche dépannage

■ à votre charge   ■ à notre charge   ■ à votre charge sous contrat d'entretien

L'entretien de votre logement

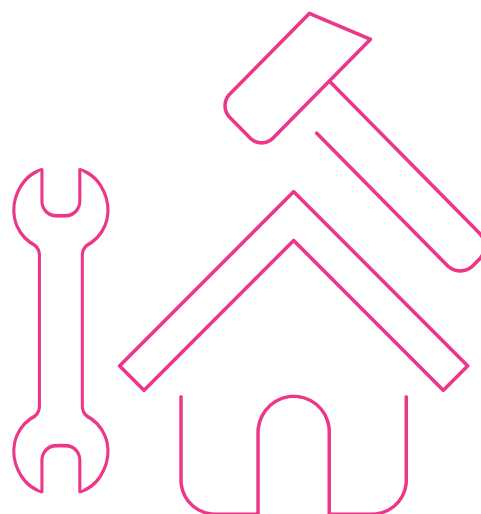


Dans la cuisine, la salle de bain et les toilettes...

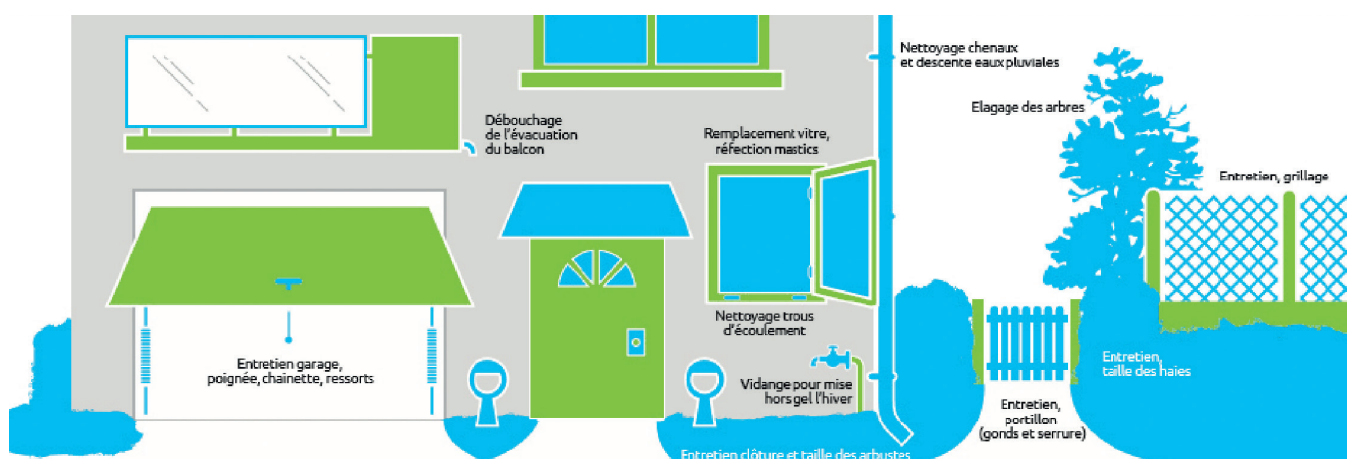


# L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

Si vous habitez une maison ou si vous jouissez d'un jardin privatif.



■ à votre charge ■ à notre charge



## ET À L'EXTÉRIEUR DE VOTRE LOGEMENT ...

Les balcons, terrasses, loggias, jardins, garages et caves font aussi partie de votre logement. N'oubliez pas de les entretenir régulièrement.

### Balcon, terrasse, loggia

- Veillez à tenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau de vos balcons et terrasses.
- Évitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes.
- Si vous installez des jardinières, il est obligatoire de les disposer vers l'intérieur. En cas de chute, elles pourraient causer des blessures ou des dommages dont vous seriez tenu pour responsable.
- N'entrez pas d'encombrants sur les balcons ou loggia (meuble, bouteille de gaz, vélo, etc.).

### Ordures

- Déposez vos ordures ménagères dans les conteneurs.
- Évacuez vos encombrants dans des déchetteries.
- Rappelez-vous qu'une cigarette mal éteinte peut provoquer un incendie.
- Si vous êtes dans un immeuble équipé pour la collecte sélective, respectez les consignes de tri.

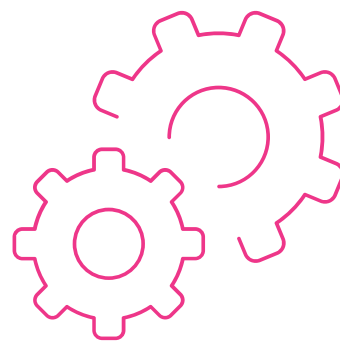
### Insectes

À la moindre apparition d'insectes, utilisez des produits insecticides appropriés.

### Garage, cave, grenier

Si vous disposez d'un garage, d'une cave ou d'un grenier, vous devez en assurer la surveillance et l'entretien, au même titre que votre logement. Veillez à ce que votre contrat d'assurance multi-risque habitation couvre ces annexes.

# LES DÉPANNAGES



## SERVICE D'URGENCE

En dehors des heures d'ouverture des agences, un **service d'urgence** assure la sauvegarde des biens et du bâti et la sécurité des personnes.

Si un incident grave se produit dans votre immeuble ou dans un logement, en dehors des heures d'ouverture des agences, vous pouvez appeler le **08 00 80 80 32**.

Cette permanence téléphonique d'urgence est joignable :

- du lundi au jeudi de 17h30 à 7h30,
- le vendredi à partir de 16h30 jusqu'au lundi matin 7h30,
- les jours fériés 24h/24h.

## Que demander au service d'urgence ?

Les interventions confiées au service d'urgence doivent revêtir un caractère d'urgence ou concerner l'ensemble des locataires d'un immeuble.

Aussi ne sont pas considérées comme urgentes les interventions qui peuvent être aisément assurées par les occupants telles que :

- Fuite sur tuyau d'alimentation d'eau qui peut être maîtrisée par le locataire,
- Fermeture d'un robinet d'arrêt à l'intérieur du logement,
- Débouchage des canalisations réservées au logement,
- Engorgement des WC d'un appartement,
- Remplacement de fusibles.

## FUITE D'EAU

En cas d'inondation dans les parties communes, appelez le service d'urgence. Débordement de machine à laver, fuite d'eau à l'intérieur de votre logement : ces désordres sont de nature locative : coupez l'eau et faites appel à votre plombier sous votre responsabilité et à vos frais. Si la fuite est très importante, **appelez le service d'urgence**.

## ENGORGEMENT OU ÉVACUATIONS

Vos WC sont engorgés, l'évacuation ne se fait plus. Si les logements voisins connaissent les mêmes désordres : **appelez le service d'urgence**.

### ATTENTION —

Toute intervention abusive et ne présentant pas un caractère d'urgence sera facturée au locataire (de 52 à 104 euros HT de l'heure\*).

\*tarif 01/2016

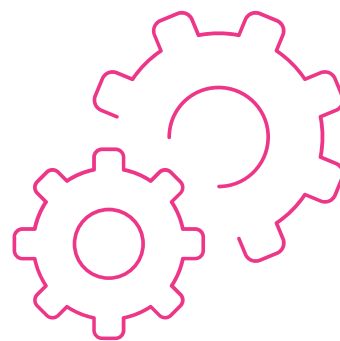
### BON À SAVOIR —

Pour les logements situés dans des copropriétés gérés par des syndicats, le service d'urgence intervient uniquement pour les désordres concernant votre logement.



# LES DÉPANNAGES

---



## INTEMPÉRIES

En cas de pluie (inondation en sous-sol ou parking, etc.), en cas de vent (toiture arrachée, etc.) : appelez le **service d'urgence** ou les **pompiers au 18 ou 112**.

## INCIDENT ÉLECTRIQUE

Le courant est coupé dans votre logement. Si la panne est générale (montées d'escaliers ou logements voisins) : **appelez le service d'urgence**.

## INCENDIE OU EXPLOSION

Le feu se déclare dans votre appartement ou dans les parties communes, appelez immédiatement les **pompiers au 18 ou 112**.

## FUITE DE GAZ

Une odeur de gaz se dégage de l'extérieur du bâtiment, dans les parties communes ou dans votre logement : appelez immédiatement **GRDF** puis le **service d'urgence**. Coupez immédiatement le robinet d'arrivée du gaz.

Sortez à l'extérieur de votre domicile pour contacter le n° vert urgence sécurité gaz au :

**0 800 47 33 33** (appel gratuit depuis un poste fixe).

## PANNE D'ASCENSEUR

En cas d'arrêt non signalé d'un appareil ou d'une anomalie, contactez le prestataire dont les coordonnées figurent en cabine d'ascenseur :

- **KONE - Agence Sud**  
**0811 717 000** — 09 70 80 80 80
- **ORONA - Agence Nord**  
**09 87 67 17 67**

## ENTRETIEN ROBINETTERIE

- **ISERBA 04 78 78 31 57**

## INCIDENT DE CHAUFFAGE

Vous constatez une absence de chauffage et vos voisins subissent le même désagrément, appelez :

- **DALKIA 0800 80 93 00** (non surtaxé)  
demande-intervention@dalkia.fr  
(chauffage collectif gaz ou fioul ou urbain)

sauf

- **EOLYA - Agence Nord 04 79 60 80 06**  
(chauffage collectif gaz ou fioul)
- **ENTREPRISE MICHEL PERRET 04 79 33 23 16**  
(chauffage individuel gaz)
- **IDEX 04 79 44 52 93**  
(base électrique au sol)

## VENTILATION MÉCANIQUE CONTRÔLÉE VMC

Vous constatez une anomalie, appelez :

- **IDEX ENERGIE 04 79 44 52 93**  
dauphine@idex.fr  
(chauffage collectif ou base électrique au sol)
- **ISS - SAPIAN 04 79 77 20 02**

---

### ATTENTION —

Toute intervention abusive et ne présentant pas un caractère d'urgence sera facturée au locataire (de 52 à 104 euros HT de l'heure\*).

\*tarif 01/2016

# VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Nous avons installé sur vos robinets et douchettes des aérateurs hydroéconomiques et ainsi, avec le même confort d'utilisation, votre consommation d'eau est réduite de 50 %.

## REPÉREZ SANS DÉLAI LES FUITES

Une fuite, même minime, coûte cher : un goutte à goutte sur un robinet représente 4 litres perdus par heure ou encore 35 m<sup>3</sup> d'eau gaspillée par an.

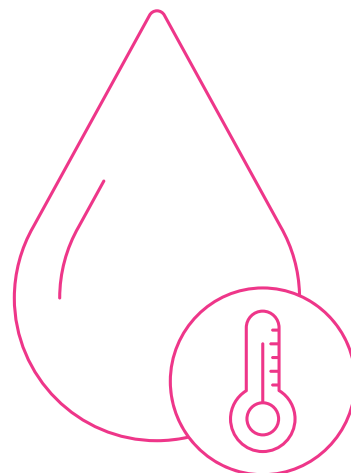
Pour vérifier si vous avez une fuite d'eau dans votre logement, relevez votre compteur d'eau le soir puis le matin suivant, avant toute utilisation.

## ADAPTEZ VOS HABITUDES

- Utilisez l'eau de cuisson, une fois refroidie, pour arroser les plantes / prenez des douches plutôt que des bains / remplissez complètement votre lave-linge et votre lave-vaisselle : autant de gestes qui vous permettront de diminuer votre consommation en eau.
- Le choix d'un électroménager économe en eau ainsi que son usage en mode « éco » auront aussi un impact sensible sur votre consommation.

**40 m<sup>3</sup>**

consommation  
moyenne d'eau  
d'un ménage par  
an et par personne  
(1m<sup>3</sup> = 1000 litres)

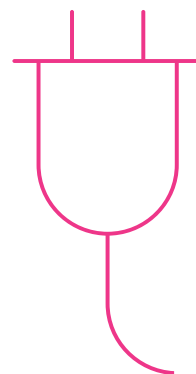


## QUANTITÉ MOYENNE D'EAU POUR :

 <b>une douche</b> <b>60 &gt; 80 L</b>	 <b>une vaisselle</b> <b>5 &gt; 15 L</b>
 <b>un bain</b> <b>150 &gt; 200 L</b>	 <b>une lessive</b> <b>60 L</b>
 <b>une cycle</b> de lave-vaisselle <b>10 &gt; 30 L</b>	 <b>une chasse d'eau</b> <b>6 &gt; 12 L</b>

# VOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE

---



## LUTTEZ CONTRE LE GASPILLAGE

- Utilisez les machines à laver le linge ou la vaisselle lorsqu'elles sont pleines.
- Ne laissez pas les chargeurs et batteries (téléphone et ordinateurs portables, consoles de jeu, etc.) branchés en permanence car ils consomment de l'énergie même lorsque l'appareil est éteint.
- Éteignez les lumières en quittant les pièces et dépoussiérez régulièrement les lampes.
- Réglez la température de votre chauffe-eau de 55° à 60° pour éviter d'entartrer votre installation tout en limitant le développement de bactéries.
- Laver votre linge à basse température est souvent suffisant. Un lavage à 30° consomme 3 fois moins d'énergie qu'à 90°.
- À chaque pièce, une température adaptée : 19° dans les pièces à vivre, 16° dans les chambres.
- Éteindre les équipements en veille permet d'économiser jusqu'à 10 % de votre consommation d'électricité.
- Enlevez régulièrement le givre qui se forme dans le réfrigérateur et dépoussiérez si nécessaire sa grille arrière.

## CHOISISSEZ LE BON ÉQUIPEMENT

- Lors d'un achat d'électroménager, l'étiquette énergie vous renseigne sur sa performance. Un réfrigérateur A+++ peut consommer jusqu'à 60 % de moins qu'un autre en classe A.
- Optez pour des éclairages économes. Les lampes basse consommation ou fluorescentes compactes représentent jusqu'à 80 % d'économie et durent 6 à 7 fois plus longtemps que les ampoules à incandescence.

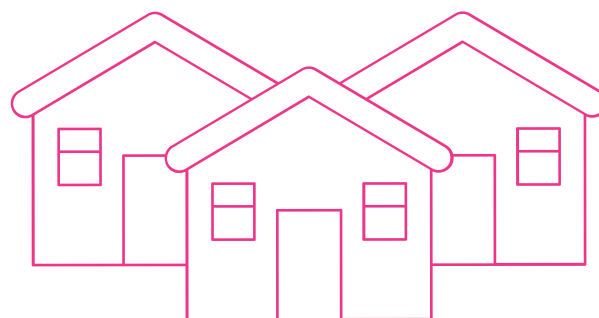


### ATTENTION —

Si vous baissez de 1°C la température chez vous, vous diminuez votre consommation de 7%.

# BIEN VIVRE ENSEMBLE

---



## LE BRUIT

Le bruit gêne non seulement la nuit entre 22 heures et 7 heures du matin, mais également dans la journée. Il est l'une des causes les plus importantes de stress.

### Attention avec :

- La télévision, la radio, la chaîne stéréo
- Les travaux d'aménagement faisant appel à des marteaux, perceuses
- Les claquements de portes et de talons
- Les battements de fenêtres et volets mal fermés
- Les jeux d'enfants dans les escaliers et les parties communes

Pensez à avertir vos voisins en cas de travaux ou de réunion de famille. Ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.

## LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

On les aime... surtout quand ils ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les ascenseurs, les parties communes et les espaces extérieurs.

- Vous en êtes responsables: veillez à leur propreté.
- Évitez de les laisser seuls pendant de longues périodes : vous ne savez pas comment ils se comportent et leurs cris dérangent peut-être vos voisins.

Si vous possédez des chiens d'attaque, de garde et de défense, vous devez les déclarer à la mairie de votre lieu de résidence. Ces chiens doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure sur la voie publique et dans les parties communes des immeubles collectifs. L'acquisition, l'élevage et la vente des chiens d'attaque sont interdits par la loi.

## LES PARTIES COMMUNES

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir et d'abîmer. C'est aussi apprendre aux enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter de la même façon leur logement et leur environnement (en particulier les cages d'escaliers, les ascenseurs, les bancs et jeux d'extérieur, les arbres et plantations).

### Pour le bien-être et la sécurité de tous, veillez aussi à :

- toujours laisser libres les accès pompiers,
- utiliser les locaux prévus pour vos poussettes et vélos,
- déposer vos ordures ménagères et objets encombrants dans les endroits prévus pour cela,
- garer correctement votre voiture dans les garages ou sur les emplacements de parking et respecter les interdictions de stationnement,
- étendre votre linge de manière non visible de l'extérieur (et non sur vos balcons et terrasses),
- ne pas secouer de tapis, balais ou paillasson et ne rien jeter par vos fenêtres,
- obtenir l'autorisation préalable pour toute pose de parabole.

