



GUIDE DU LOCATAIRE

ENGAGEMENT
DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

 **HABITAT &
METROPOLE** **SÉM**
SAINT-ÉTIENNE
la métropole

BIENVENUE

HABITAT & MÉTROPOLE

et ses équipes sont heureux de vous accueillir et vous souhaitent un très bon emménagement dans votre nouveau logement.

Ce guide vous accompagnera dans votre installation et vous apportera des conseils pratiques sur les différentes démarches que vous aurez à effectuer en tant que locataire.

VOS RÉFÉRENCES LOCATAIRE

N° dossier client :

N° de dossier facturation :

à rappeler dans toutes vos correspondances
(elles sont indiquées sur votre avis d'échéance)

HABITAT & MÉTROPOLE est organisé suivant 3 directions territoriales, le Furan, le Gier et l'Ondaine, couvrant la totalité du patrimoine métropolitain, pour mieux répondre aux attentes des locataires et à leurs demandes.

4 AGENCES TERRITORIALES

Saint-Etienne : 19 rue Honoré de Balzac

Saint-Chamond : 9 Rue Jean Antoine Vial

Firminy : Place du Centre

Le Chambon-Feugerolles : 3 rue Charles-Baudelaire

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 12h
et de 13h à 17h, sauf le mardi après-midi.

LE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS À VOTRE ÉCOUTE AU 04 77 29 29 29

Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h, le Centre de Relations Clients (CRC) prend en charge tous vos appels téléphoniques grâce au **numéro unique gratuit** mis en place au 04 77 29 29 29.

LE NUMÉRO D'ASTREINTE TECHNIQUE

Conformément aux actions de développement de la qualité et dans un souci permanent de répondre au mieux à vos attentes, HABITAT & MÉTROPOLE a mis en place un dispositif d'astreinte technique opérationnel pour vos réclamations urgentes en dehors des heures d'ouverture :

7 JOURS / 7 de 17h30 à 8h30 en semaine,
le week-end et les jours fériés **04 77 29 29 29**,
puis en appuyant sur la touche 0 de votre téléphone

Ce numéro doit être composé uniquement en cas d'urgence technique nécessitant une intervention sans délai.

VOTRE EXTRANET LOCATAIRE

Vous pouvez accéder à votre extranet sur notre site internet :
www.habitat-metropole.fr

Vous pouvez y créer votre espace personnel avec possibilité de :

- Accéder à des informations ciblées sur votre compte locataire
- Communiquer avec nos services

SOMMAIRE

VOTRE ARRIVÉE	p.4
LOYERS ET CHARGES	p.6
L'ASSURANCE HABITATION.....	p.8
CHANGEMENT DE SITUATION FAMILIALE	p.10
DIFFICULTÉS FINANCIÈRES.....	p.12
VOTRE SÉCURITÉ	p.13
VIVRE ENSEMBLE	p.16
VOUS SOUHAITEZ RÉALISER DES TRAVAUX.....	p.18
L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT	p.22
VOTRE DÉPART	p.26

Directeur de la publication
Marie-Laure VUITTENEZ

Responsable de la rédaction
Sonia LANCELEVEE

Conception graphique
et réalisation
Sonia LANCELEVEE

Crédits photos
Adobe Stock

Impression
Février 2021

VOTRE ARRIVÉE

À votre entrée dans ce nouveau logement, vous devez effectuer un certain nombre de démarches.

LE CONTRAT DE LOCATION

Vous avez signé un contrat de location. Lisez-le attentivement et conservez-le précieusement avec ses annexes. Ce document est **fondamental**. Il engage à la fois le bailleur et le locataire. Il fixe vos droits et vos obligations, ainsi que ceux d'HABITAT & MÉTROPOLE.

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Lors de la signature de votre contrat de location, vous versez un dépôt de garantie. Il vous est restitué lors de votre départ, dans le délai maximal légal, déduction faite des éventuelles réparations locatives.

L'ASSURANCE HABITATION

- ▶ Vous devez **OBLIGATOIREMENT** souscrire une assurance habitation (détails pages 8 et 9) contre les risques liés à l'incendie, les dégâts des eaux, et les explosions. Votre contrat doit concerner le logement mais également ses dépendances (cave, garage, etc).
- ▶ Votre assurance doit débuter le jour de la remise des clés de votre logement. Vous devrez nous transmettre chaque année, à la date anniversaire de votre contrat, la nouvelle attestation annuelle.
- ▶ Si vous n'êtes pas assuré, votre contrat de location peut être résilié.

L'ÉTAT DES LIEUX

L'état des lieux entrant vous est remis, signé des deux parties, par un représentant d'HABITAT & MÉTROPOLE.

Vous disposez de 30 jours à compter de la signature de ce document pour proposer un complément ou une modification si vous l'estimez nécessaire. Il a une valeur juridique et décrit, pièce par pièce, l'état du logement que vous allez occuper, ainsi que ses équipements et ses annexes (cave, stationnement...).

LES PLAQUES DE PORTES

Le gestionnaire de votre territoire vous fera parvenir les plaques à votre nom, pour votre porte et votre boîte aux lettres. Votre agence se charge de la pose des plaques à votre nom, pour votre porte et votre boîte aux lettres.



Attention, aucune autre inscription ne doit être apposée sur la boîte aux lettres, sauf la plaque « pas de pub dans cette boîte » qui vous est gracieusement remise à votre demande.



À QUI COMMUNIQUER SA NOUVELLE ADRESSE ?

Communiquez rapidement votre nouvelle adresse aux administrations et services publics suivants (liste non exhaustive) :

- Mairie
- Service des eaux
- Opérateur de téléphonie
- La Poste
- Caisse de Sécurité Sociale
- Caisse d'Allocations Familiales
- Fournisseurs d'énergie (électricité, gaz...)
- Centre des Impôts
- Écoles et crèches
- Préfecture pour le changement de carte grise de votre véhicule
- Commissariat de police ou mairie pour le changement d'adresse sur votre carte d'identité
- Caisse de retraite
- Mutuelles

LOYER ET CHARGES

COMMENT EST CALCULÉ VOTRE LOYER ?

- ▶ Le loyer est calculé en fonction de 3 critères principaux : la surface du logement, sa localisation et les équipements dont il est doté. Il dépend également du mode de financement et de l'ancienneté de l'immeuble. Ces règles sont fixées par la réglementation.
- ▶ Il est révisable conformément à la législation en vigueur applicable aux organismes HLM.
- ▶ Il est payable : à terme échu, c'est-à-dire à la fin du mois écoulé.

Vous recevez tous les mois un avis d'échéance détaillé qui tient lieu de facture.

Le loyer est payable au plus tard le 15 du mois.

COMMENT PAYER VOTRE LOYER ET VOS CHARGES LOCATIVES ?

OPTEZ POUR LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE !

C'est le mode le plus simple, le plus rapide et le plus utilisé. Quatre dates de prélèvement vous sont proposées : le 6, 10, 15 ou 20 du mois. Vous pouvez faire la demande en remplissant le formulaire en ligne dans «Mon agence virtuelle» sur notre site internet : www.habitat-metropole.fr

LE PAIEMENT EN LIGNE AVEC MON AGENCE VIRTUELLE

Vous pouvez payer votre loyer par carte bancaire sans vous déplacer et de façon sécurisée 24h/24 et 7 jours/7.

 En espèces dans un bureau de poste

 Par carte bancaire dans l'une de nos agences avec votre avis d'échéance.

 Par chèque bancaire libellé à l'ordre d'Habitat & Métropole avec le coupon détachable de l'avis d'échéance à envoyer à : HABITAT ET METROPOLE, Centre des Paiements - 87074 LIMOGES Cedex 9



En cas de difficultés financières nous vous invitons à prendre contact avec un Conseiller clientèle de votre agence territoriale HABITAT & MÉTROPOLE.

LES CHARGES LOCATIVES RÉCUPÉRABLES

Les charges locatives donnent lieu au versement de provisions mensuelles et font l'objet d'une régularisation annuelle.

Les provisions pour charges représentent le montant estimé le plus proche des dépenses de fonctionnement de votre immeuble. Elles varient en fonction de l'immeuble et correspondent :

- ▶ Aux consommations communes (électricité des parties communes, ascenseur, chauffage collectif...),
- ▶ À l'entretien et au nettoyage des communs (escaliers, halls, espaces verts),
- ▶ Aux impôts et taxes prélevés pour le compte de l'État,
- ▶ À l'entretien de certains équipements privatifs (robinetterie, chauffe-eau, chaudière...),
- ▶ À vos consommations personnelles le cas échéant.

Elles sont susceptibles d'être réajustées à tout moment.

LA RÉGULARISATION ANNUELLE DES CHARGES

Une fois par an, HABITAT & MÉTROPOLE arrête le montant réel des dépenses de votre résidence et vous adresse un décompte individuel faisant apparaître vos quotes-parts, vos provisions ainsi que le solde. Tous les justificatifs sont consultables au siège d'HABITAT & MÉTROPOLE dans le respect du délai légal.

EN FONCTION DE CE DÉCOMPTÉ :

- ▶ Si votre solde est positif (solde en votre défaveur) : votre bailleur vous demande de régler le restant dû,
- ▶ Si votre solde est négatif (solde en votre faveur) : votre bailleur vous déduit ou vous rembourse le trop perçu selon votre situation.

LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

Pour habiter un logement social, un plafond de ressources est fixé. Si votre revenu fiscal de référence vient à dépasser ce plafond en cours de bail, un supplément de loyer de solidarité pourra vous être demandé.

Tous les ans HABITAT & MÉTROPOLE doit procéder à une enquête sur les ressources des locataires (enquête SLS) et tous les 2 ans à une enquête d'Occupation du Parc Social (OPS) en plus de l'enquête SLS.

Le locataire est obligé d'y répondre, sans quoi il s'expose à des pénalités et à être redevable du montant maximum du supplément de loyer solidarité.

L'ASSURANCE HABITATION



l'assurance est obligatoire.
Le défaut d'assurance justifie la résiliation de votre contrat de location.

La loi prévoit que tout locataire est tenu d'assurer son logement et les locaux annexes loués (cave, garage et autres dépendances). Vous devez justifier de votre assurance à la prise d'effet du bail puis, chaque année. C'est une obligation légale et contractuelle.

VOUS ASSURER CONSTITUE UNE MESURE DE SÉCURITÉ ÉLÉMENTAIRE

Sachez que vous êtes responsable des dommages causés à l'immeuble par votre faute, imprudence, négligence, **même en votre absence.**

Vous êtes également responsable des personnes, animaux ou choses placés sous votre garde.

Pour tout dommage il faut alors indemniser les victimes du préjudice.

L'ASSURANCE DOIT COUVRIR

OBLIGATOIREMENT les risques liés à l'incendie, l'explosion et les dégâts des eaux.

IL EST CONSEILLÉ de garantir également les bris de glace, le vol et le remplacement de votre mobilier. Dans ce cas, n'oubliez pas de vérifier périodiquement que le montant de votre garantie correspond bien à la valeur des objets assurés.

IL EST PRUDENT de vous assurer contre le risque « responsabilité civile ».

Cette assurance paiera les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, une personne que vous employez, un animal ou un objet vous appartenant.

CONTACTEZ VOTRE ASSUREUR POUR OBTENIR LE CONTRAT LE PLUS ADAPTÉ À VOTRE SITUATION.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Il est obligatoire de prévenir votre assureur au plus tôt :



POUR UN DÉGÂT DES EAUX

Dans les 5 jours ouvrés suivant la découverte du sinistre.

Établissez un constat amiable avec votre voisin et informez-en HABITAT & MÉTROPOLE.

Si la fuite provient de l'immeuble, contactez HABITAT & MÉTROPOLE.



POUR UN VOL

À partir du moment où le vol est découvert, vous devez :

- ▶ prendre immédiatement des mesures pour éviter un second cambriolage : pose d'un verrou si la porte d'entrée ne ferme plus...,
- ▶ aviser les autorités de police (dans un délai souvent limité à vingt-quatre heures) et déposer une plainte,
- ▶ déclarer le vol à la société d'assurances, par lettre recommandée, dans les deux jours ouvrés.

Vous devez également prévenir, dans tous les cas, votre agence de Proximité.

Vous devrez fournir à votre assureur la preuve des dommages, veillez à conserver tout ce qui peut justifier la valeur des biens détériorés ou disparus (factures, certificats de garantie, photos...)

- ▶ Faites établir des devis pour les réparations à effectuer,
- ▶ Présentez vos factures à votre assureur, après réparations,
- ▶ HABITAT & MÉTROPOLE se réserve le droit de vérifier la bonne exécution des travaux,
- ▶ Vous devez, en outre, déclarer un sinistre même si vous n'êtes pas responsable de sa cause et procéder aux réparations qui s'imposent. La remise en état pourra vous être facturée lorsque vous quitterez les lieux.



LE CHOIX DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE VOUS APPARTIENT

À noter : les compagnies d'assurance disposent également d'un service d'assistance (propre à l'assurance du locataire) vous permettant de les contacter dans le cadre d'un sinistre lorsque le logement n'est pas habitable (suivant la définition de l'assurance). Cette démarche peut devenir indispensable en cas d'incendie ou même d'un refoulement d'eau dans un logement (nettoyage d'urgence).

CHANGEMENT DE SITUATION FAMILIALE



**N'oubliez pas de signaler
toute modification de votre
situation familiale.**

Cela entraîne, dans la plupart des cas, une modification de vos droits. Par conséquent, il est indispensable d'informer les organismes prestataires (CAF, MSA) pour une mise à jour de votre dossier.

VOTRE FAMILLE S'AGRANDIT

Déclarez l'événement en présentant une fiche familiale d'état civil à votre organisme prestataire (CAF, MSA).

VOUS VOUS MARIEZ OU VOUS VOUS PACSEZ

Pensez à nous le signaler afin d'effectuer le changement des plaques de votre porte d'entrée et boîte aux lettres.

VOUS DIVORCEZ OU VOUS ROMPEZ VOTRE PACS

Faites parvenir à HABITAT & MÉTROPOLE tout justificatif juridique.

Tout départ devra en outre faire l'objet d'un congé. Le contrat de location sera mis au nom du bénéficiaire maintenu dans les lieux.

EN CAS DE DÉCÈS

Les héritiers doivent fournir un acte de décès au plus tôt et se faire connaître auprès d'HABITAT & MÉTROPOLE en fournissant un certificat d'hérédité.

LE MAINTIEN DANS LES LIEUX

En cas d'abandon du domicile ou de décès du titulaire du contrat de location, le bail est transféré, si les conditions d'attribution sont remplies :

- ▶ Au conjoint,
- ▶ Aux descendants, aux ascendants, au concubin notoire ou aux personnes à charge qui peuvent prouver qu'elles vivaient dans le logement depuis au moins un an, à la date de l'abandon ou du décès.



DIFFICULTÉS FINANCIÈRES



SI VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES PASSAGÈRES, NE LAISSEZ PAS VOTRE DETTE S'AGGRAVER

Nos conseillères clientèles se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h.

Des solutions amiables pourront être recherchées avec votre participation.

Après étude de votre situation, des échéanciers peuvent être accordés à titre exceptionnel.

SURTOUT N'ATTENDEZ PAS

Le non-paiement du loyer vous expose à des poursuites, pouvant aller jusqu'à l'expulsion. De plus, les frais de procédure seront à votre charge et ne feront qu'aggraver votre situation.

ATTENTION

En cas d'impayés de loyer, HABITAT & MÉTROPOLE a l'obligation de saisir la CAF qui peut suspendre alors le versement de votre aide au logement.

LES AIDES AU LOGEMENT

La quasi-totalité des logements d'HABITAT & MÉTROPOLE ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement.

► L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

Cette aide concerne uniquement les logements ayant fait l'objet d'un accord par convention entre l'État et le bailleur. Elle est directement versée par la CAF ou la MSA à HABITAT & MÉTROPOLE et déduite du montant du loyer de son bénéficiaire.

À chaque changement de logement, un dossier d'aide au logement doit être constitué. Chaque année la CAF ou la MSA calcule le montant des prestations dont vous avez droit.

Chaque année, la CAF ou la MSA calcule le montant des prestations auxquelles vous avez droit. Si en cours d'année, votre situation familiale ou professionnelle change, il faut avertir la CAF ou la MSA en envoyant les pièces justificatives, pour une éventuelle révision de votre aide au logement.

VOTRE SÉCURITÉ

Quelques précautions élémentaires à suivre...

La simple observation dans votre vie quotidienne de quelques précautions élémentaires constitue la meilleure protection pour vous et votre famille.

LE NUMÉRO D'ASTREINTE TECHNIQUE

Conformément aux actions de développement de la qualité et dans un souci permanent de répondre au mieux à vos attentes, HABITAT & MÉTROPOLE a mis en place un dispositif d'astreinte technique opérationnel pour des réclamations urgentes en dehors des heures d'ouverture au public :



7 JOURS / 7 de 17h30 à 8h30 en semaine, le week-end et les jours fériés

04 77 29 29 29

Puis en appuyant sur la touche 0 de votre téléphone

Ce numéro doit être composé uniquement en cas d'urgence technique nécessitant une intervention sans délai.





INCENDIE



Quoiqu'il arrive,
ne prenez JAMAIS l'ascenseur

NUMÉROS D'URGENCE GRATUITS :

Les pompiers : 18

Samu : 15

Numéro unique d'urgence européen : 112

Ces services de secours sont en capacité d'appeler notre service d'astreinte.

► Si l'incendie se déclare chez vous :

- Évacuez toutes les personnes et quittez les lieux pour éviter les risques d'intoxication (par les fumées et le gaz) précédant la venue des flammes.
- Fermez la porte de la pièce en feu et la porte d'entrée derrière vous et n'emportez rien,
- Une fois dehors, appelez les pompiers.

► Si l'incendie est au-dessous de votre logement ou sur le palier et que vous ne parvenez pas à sortir :

- Fermez les portes et mettez des linges mouillés en bas de celles-ci,
- Allez à la fenêtre pour que les secours puissent vous voir,
- En cas de fumée dans la pièce, baissez-vous vers le sol et couvrez-vous le nez et la bouche avec un linge humide (la fumée envahit d'abord les parties hautes).

► Si l'incendie est au-dessus de votre logement :

- Sortez par l'issue la plus proche.



PANNES D'ASCENSEUR

- Si vous êtes à l'intérieur : ne paniquez pas, utilisez le bouton d'alarme et attendez une intervention extérieure.
- Si vous êtes à l'extérieur : ne tentez aucune manœuvre vous-même, prévenez l'ascensoriste et les sapeurs-pompiers. Rassurez ceux qui sont à l'intérieur.



GAZ

Pensez à vérifier régulièrement le bon état des flexibles et leur date de validité.
Ne bouchez jamais les grilles de ventilation.

En cas de fuite, fermez le robinet d'arrivée de gaz, ouvrez la fenêtre et prévenez tout de suite : un plombier, les pompiers et votre gestionnaire de secteur.



EAU

Vérifiez régulièrement votre équipement sanitaire, canalisations et robinetterie : toute fuite, même minime, entraîne une consommation importante.

En cas de fuite après avoir coupé l'eau, prévenez votre technicien territorial ou la société de maintenance et d'entretien de la robinetterie. Suivant la localisation de la fuite, l'intervention d'un plombier peut être nécessaire.



ÉLECTRICITÉ

Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.

Mettez en garde vos enfants contre les accidents possibles. Si vous avez des enfants en bas âge, utilisez des cache-prises pour leur sécurité.

Évitez de faire fonctionner des appareils électriques dans votre salle de bains.

En cas de nécessité, débranchez-les aussitôt après usage. N'utilisez aucun appareil électrique (attention aux rasoirs et sèche-cheveux) en ayant les pieds ou les mains mouillés.

Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention (même peu importante) sur l'installation.

Si les fusibles sautent, recherchez l'origine de la panne, ne « bricolez » pas l'installation, utilisez de « vrais » fusibles de même puissance.



VENTILATION DES LOGEMENTS

Des bouches d'aération sont prévues dans les logements, ne les obstruez pas, même en hiver. Celles-ci ont en effet une action très importante au niveau de toutes les pièces, particulièrement dans les WC, salle d'eau, cuisine, réduit non muni de fenêtre.

Respectez cette mesure de sécurité qui évitera la dégradation de votre intérieur (humidité et moisissures).



Pour éviter les problèmes de condensation, aérez votre logement une fois par jour (15 minutes suffisent et seulement 5 minutes pour un immeuble BBC).

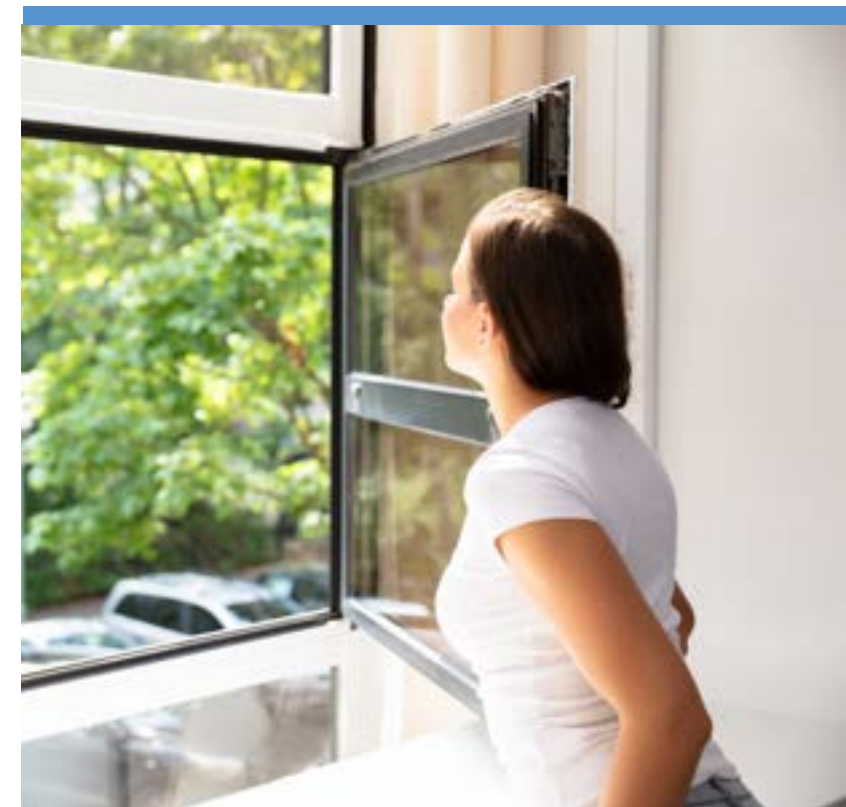


VOUS VOUS ABSENTEZ QUELQUES JOURS

Fermez soigneusement :

- les robinets d'arrivée de gaz,
- l'électricité au disjoncteur,
- l'arrivée d'eau.

Laissez à un voisin l'adresse où l'on peut vous joindre ainsi que celle de la personne pouvant agir à votre place.



VIVRE ENSEMBLE

La qualité de la vie en collectivité dépend de chacun. Respectons les autres et notre environnement

LE BRUIT

Les sources de bruit sont nombreuses :

- ▶ radio, chaîne hifi
- ▶ télévision
- ▶ bruit d'occupation (claquement de portes, volets mal fermés, bruit de pas...)
- ▶ jeux d'enfants dans les parties communes,
- ▶ animaux laissés seuls...

Ne troublez pas le repos et la tranquillité de vos voisins de jour comme de nuit.

Si vous devez accomplir des travaux indispensables ou donner une réception, pensez à avertir votre entourage qui apprécie d'avoir été informé et sait alors que cette gêne est temporaire.

Il peut vous être appliqué des sanctions pénales pour bruit prolongé et répétitif.

Vous encourez également la résiliation de votre bail après une décision de justice, en cas de non-respect des clauses contractuelles stipulées dans votre bail (pour abus de jouissance ou comportement anormal).



VOTRE CADRE DE VIE

Votre cadre de vie c'est aussi les parties communes, les abords et les espaces verts. Vous préservez votre cadre de vie et vous diminuez le coût de vos charges en suivant ces règles simples :

- ▶ Évitez de salir et de détériorer, nettoyez vos salissures éventuelles,
- ▶ Apprenez à vos enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter les communs de la même façon que leur logement (cages d'escaliers, ascenseurs, bancs et jeux extérieurs, arbres et plantations...),
- ▶ Surveillez vos animaux domestiques,
- ▶ Utilisez les locaux prévus pour le rangement des vélos et autres,
- ▶ N'encombrez pas les lieux de passage ni les placards techniques avec vos objets personnels,
- ▶ Stationnez correctement votre véhicule, respectez les places réservées aux personnes handicapées,
- ▶ Laissez libre tous les accès de secours (bouches d'incendie, voies pour les sapeurs-pompiers...),
- ▶ Utilisez les sacs poubelles et déposez les ordures dans les locaux prévus à cet effet,
- ▶ Participez au tri sélectif,
- ▶ Acceptez les visites nécessaires concernant la sécurité, l'hygiène et l'entretien de votre immeuble.



**BIEN VIVRE EN COLLECTIVITÉ,
C'EST AUSSI PARTICIPER
À LA VIE DE L'IMMEUBLE,
EN S'INTÉRESSANT
AUX INFORMATIONS APPOSÉES
SUR LES PANNEAUX
D'AFFICHAGE OU DIFFUSÉES
DANS VOTRE BOÎTE AUX LETTRES,
LES AGENCES DE PROXIMITÉ
OU LE TABLEAU D'AFFICHAGE
DANS VOTRE ALLÉE.**



**L'UTILISATION DE BARBECUE
SUR LES BALCONS ET
TERRASSES EST STRICTEMENT
INTERDITE**

VOUS SOUHAITEZ RÉALISER DES TRAVAUX

Vous venez d’emménager dans une nouvelle location mais la décoration vous semble un peu démodée. Plus radicalement, c’est l’aménagement qui ne vous convient que modérément, et vous souhaiteriez abattre une cloison...

Quels sont vos droits ?
Quels types de travaux pouvez-vous entreprendre ?
Y a-t-il une limite à ne pas franchir ?

Selon l’article 1730 du Code civil, « s’il a été fait un état des lieux entre le bailleur et le preneur, celui-ci doit rendre la chose telle qu’il l’a reçue, suivant cet état, excepté ce qui a péri ou a été dégradé par vétusté ou force majeure ».

Ces quelques lignes ne signifient cependant pas que tout aménagement soit interdit au locataire.
Comme souvent, tout est affaire de mesure.

TRAVAUX LOCATAIRES SANS DÉMARCHE PARTICULIÈRE

Le principe à respecter est simple : le bailleur vous doit la jouissance paisible de votre logement. En contrepartie, au moment de sa restitution, le bien que vous lui rendrez ne devra pas nécessiter d’autres travaux de remise en état que ceux liés à l’usage et à la durée de l’occupation.

Il vous est ainsi, par exemple, possible d’accrocher des cadres dans toutes les pièces. Mais si les trous de clous finissent par être trop nombreux ou trop importants, vous aurez tout intérêt à les reboucher proprement avant l’état des lieux de sortie.

De la même façon, vous êtes parfaitement libre de peindre les murs comme bon vous semble. Mais, si vous aimez le mauve avec des étoiles vertes, mieux vaudra leur rendre une teinte plus neutre lorsque vous déménagerez.

Dans le cas contraire, HABITAT & MÉTROPOLE serait en droit de déduire de votre dépôt de garantie les frais engendrés par la remise en état des lieux qui se serait avérée nécessaire pour relouer le bien.

TRAVAUX LOCATAIRES SOUVIS À AUTORISATION

Avant d’entreprendre des travaux plus importants, vous devez solliciter une autorisation écrite d’HABITAT & MÉTROPOLE.

Ce serait déjà le cas si vous souhaitez changer un revêtement de sol. D’autant que, selon les résidences, le règlement peut contenir des restrictions, portant par exemple sur la nature des revêtements autorisés. Il peut même en imposer un type précis, en particulier pour lutter contre les nuisances sonores.

Cette demande d’autorisation devient absolument indispensable dès lors que les travaux envisagés, quelle qu’en soit la nature, transforment les lieux et/ou les équipements. Que vous souhaitiez installer une cabine de douche, ajouter une ouverture, déplacer ou abattre une cloison... vous devez donc commencer par obtenir l’accord écrit d’HABITAT & MÉTROPOLE.

Si vous vous dispensez de son autorisation ou passez outre son refus, HABITAT & MÉTROPOLE pourra, à la fin du contrat de location, exiger une remise en état des locaux à vos frais.

La remise en état pourrait être demandée immédiatement si les transformations réalisées mettent en péril le bon fonctionnement des équipements ou la sécurité du local.

Pour votre information, le tableau page suivante vous donne quelques conseils pour effectuer des travaux dans votre logement.





TRAVAUX : INTERDICTIONS ET OBLIGATIONS

TRAVAUX	INTERDICTIONS	OBLIGATIONS
PLAFONDS	• Ne pas poser de dalles polystyrène, enduit rustique, lambris, crépis, papier peint (sauf toile de verre et fibreux)	Plafonds peints en blanc
BOISERIES	• Pas de peinture noire ou à variante foncée • Ne pas poser de la moquette murale sur menuiseries bois intérieurs • Ne pas peindre les fenêtres PVC • Ne pas percer les fenêtres PVC pour installer des tringles à rideaux • Ne pas obstruer (coton, papier...) les arrivées d'air frais (grilles haute et basse) • Ne pas peindre les portes palières	
MURS	• Pas de peinture noire ou à variante foncée • Ne pas poser de faïence supplémentaire (cuisine, salle de bains), différente de celle existante • Ne pas peindre la faïence • Ne pas poser de lambris, tous les types d'enduits, de crépis, de peinture sablée, de revêtement textile, peinture enduit cirée (même si celle-ci est garantie décollable à l'eau), liège • Ne pas percer la faïence	Détapisser les murs avant de les retapisser
SOLS	• Ne pas poser de revêtements de sol supplémentaires, collés sur toute la surface • Ne pas peindre les plinthes en carrelages ou PVC • Ne pas poser de carrelage ou autres revêtements sur les sols des balcons, loggias, terrasses	Poser du papier kraft sur sols existants avant la pose d'un revêtement supplémentaire
PLOMBERIE	• Ne pas poser d'autocollants au fond des baignoires ou douches • Ne pas peindre ou tapisser l'habillage des baignoires ou bacs de douche • N'apporter aucune modifications aux alimentations ou évacuations d'eau • Ne pas modifier l'installation existante • Ne pas poser de robinets auto-perceurs pour machine à laver	Réfection régulière (1 fois/an) des joints silicone

ÉLECTRICITÉ

- Ne pas modifier l'installation existante
- Ne pas déplacer les couvercles de protection avec crochets (le cache de l'arrivée électrique du plafond)
- Ne pas déplacer douilles et dominos
- Ne pas poser de papier aluminium ou de fils de cuivre sur les cartouches, fusibles, tableau électrique
- Ne pas peindre les appareillages électriques (prises ou interrupteurs)
- Ne pas rajouter d'installation (prise ou lignes supplémentaires) sans autorisation préalable

Remplacer les prises, interrupteurs électriques par un appareil équivalent

MENUISERIES

Ne pas peindre les ensembles béquilles, plaque de propreté (poignée de la porte) et serrures

PEINTURE VITRERIE PLÂTRERIE

- Ne pas reboucher les trous de chevilles sur les tapisseries en bon état
- Ne pas peindre balcon ou loggia extérieure
- Ne pas peindre ou tapisser toute vitrerie
- Ne pas peindre les conduits d'évacuation de gaz brûlés de chaudières ou chauffe-bain

- Utiliser les trous de chevilles faïence existants
- Les vitres remplacées par le locataire doivent impérativement correspondre aux normes et de même qualité existante

DIVERS

- Ne pas obstruer et ne pas peindre les bouches de ventilation
- Ne pas brancher de hotte ou de sèche-linge dans les gaines de ventilation
- Ne pas entreposer d'objets sur le palier, dans les parties communes et dans les couloirs de caves
- Ne pas percer ou sceller : dalles, sols, parois, plafonds dans les résidences où il existe le chauffage électrique de base (par le sol)

- Nettoyer les bouches de ventilation très régulièrement
- Bien vérifier la fermeture des jalousies, en période de grand vent
- Vérifier votre cave, cellier... régulièrement
- Entretenir vos annexes et jardins (tailles des arbres et haies, tontes des pelouses...)



- ▶ Toute modification ou déplacement d'appareils sanitaires,
- ▶ Toute installation électrique supplémentaire,
- ▶ Toute cloison supplémentaire ou changement de la distribution des lieux loués,
- ▶ Toute pose de verrou ou chaînette de sécurité sur porte palière,
- ▶ Toute installation de paraboles et raccordement à la fibre,

DOIT FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD ÉCRIT D'HABITAT & MÉTROPOLE.

L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

Toutes les demandes de travaux dans votre logement sont enregistrées et suivies par nos agents.

Nous serons amenés si nécessaire à vérifier la nécessité de faire ces travaux et vous tiendrons informés s'ils nous les prendront en compte ou s'ils sont à votre charge.

Selon l'urgence, nous ferons intervenir une entreprise qui prendra contact avec vous pour réaliser les travaux. Vous serez à ce titre informés par courrier de l'entreprise intervenante et du délai qui lui est imparti pour exécuter ces travaux.

Dans le cadre de notre démarche de qualité de service, vous serez peut-être sollicités pour répondre à un questionnaire de satisfaction et d'évaluation des entreprises.

VOS RÉCLAMATIONS ÉCRITES

Elles feront l'objet dans les 8 jours de la part des services concernés soit d'une réponse par courrier vous indiquant les actions que nous mettrons en place soit d'un accusé de réception dans lequel nous nous engagerons à vous apporter une réponse définitive.

Les canaux à utiliser pour nous faire parvenir votre réclamation écrite sont le courrier, le courriel ou via votre compte locataire sur l'agence virtuelle.

En cas de trouble de voisinage, vous pouvez solliciter notre Service de médiation interne dès le premier écrit.

RÉPARATIONS LOCATIVES ET TRANSFORMATIONS

Durant tout le temps d'occupation de votre logement, vous êtes tenu de l'entretenir et d'exécuter les réparations qui sont à votre charge, pour maintenir l'appartement en bon état.

Une illustration de ces réparations locatives vous est remise lors de la signature de votre contrat.

SÉCURITÉ

Parties communes, placard techniques :

- ▶ Les placards techniques doivent rester accessibles à tout moment par les différents prestataires
- ▶ N'encombrez ni les paliers, ni les placards techniques, ne déposez pas d'encombrants afin de ne pas multiplier les sources d'incendie et évacuer facilement l'immeuble.

À l'intérieur de votre logement :

- ▶ N'abusez pas des « rallonges électriques », elles peuvent être à l'origine d'accidents.
- ▶ Vérifiez la date limite de remplacement du tuyau de gaz de votre cuisinière.
- ▶ Ne bouchez pas vos grilles de ventilation, elles assurent votre protection en cas de fuite de gaz et évitent tout risque d'asphyxie.

Stationnement

- ▶ Le stationnement de véhicule en situation d'épave sur nos parkings est interdit (risque d'incendie).



LORSQUE VOUS SOUHAITEZ VOUS SÉPARER D'OBJETS OU D'APPAREILS MÉNAGERS ENCOMBRANTS, VOUS DEVEZ LES DÉPOSER DANS UNE DES DÉCHETTERIES PROCHES DE VOTRE DOMICILE.

Vous trouverez la liste des déchèteries sur notre site internet www.habitat-metropole.fr ou sur le site internet de Saint-Étienne Métropole.

1

CHAUFFAGE

Pour prévenir la condensation et l'apparition des moisissures il convient que **votre logement soit correctement chauffé**.

- ▶ Ne coupez pas le chauffage lorsque vous vous absentez, baissez uniquement de quelques degrés.
- ▶ Sachez que les meubles devant les radiateurs ou le linge mi au-dessus empêchent la bonne diffusion de la chaleur et créent de l'humidité. Nettoyez régulièrement vos radiateurs sans les démonter.
- ▶ Pour vivre dans un habitat sain et confortable, une température de 19 à 21 °C est recommandée. Tout degré de chauffage supplémentaire représente 7% environ de charges de chauffage en plus.

2

BALCONS, TERRASSES ET LOGGIAS

Veillez à tenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau et à éviter tout ruissellement sur les façades lorsque vous arrosez vos plantes. De même, il convient de ne pas laver le sol à grande eau.

Il est interdit :

- ▶ de modifier le revêtement de sol de vos balcons afin de ne pas ajouter du poids ou de risquer des infiltrations,
- ▶ de percer les façades afin de ne pas endommager l'isolation qui ne pourrait plus jouer son rôle (pont thermique),
- ▶ de poser une parabole visible depuis l'extérieur.

CAVES, CELLIERS, BOÎTES AUX LETTRES....

Ces équipements font partie de votre location et doivent toujours rester fermés à clefs. Vous devez en assurer la surveillance et l'entretien au même titre que votre logement.

3

VENTILATION

La ventilation assure le renouvellement de l'air frais de votre logement c'est pourquoi **il est interdit de boucher les entrées et sorties d'air**. Vous éviterez ainsi l'humidité et les risques de moisissure. Plus un immeuble est isolé thermiquement, plus il a besoin d'être ventilé.

- ▶ En hiver, si vous ouvrez les fenêtres, n'oubliez pas de couper le chauffage de la pièce pendant la période d'aération, si vous en avez la possibilité.
- ▶ Les grilles de ventilation sont à entretenir régulièrement afin qu'elles assurent leur rôle.
- ▶ En cas d'apparition de moisissures vérifiez que la ventilation est toujours assurée.

4

FIXATIONS

- ▶ Pour fixer les tableaux, les éléments de cuisine... utilisez des crochets ou chevilles appropriés afin d'éviter toute dégradation (certaines cloisons légères nécessitent des modes de fixation renforcés).
- ▶ Il est interdit d'effectuer des **perçements ou scellements dans les sols et plafonds**. Vous risquez de perforer un tuyau de chauffage ou un câble électrique par exemple. (Les dégâts occasionnés vous seraient alors facturés).
- ▶ Pour vos rideaux, en cas de menuiseries PVC il existe différents types de fixation possible sans perçage.

5

ROBINETTERIE, CHASSE D'EAU ET ÉVACUATIONS

- ▶ Évitez les fuites qui peuvent augmenter votre consommation d'eau et provoquer des dégâts en réparant rapidement les chasses d'eau, robinets et en remplaçant les raccords défectueux.
- ▶ Ne jetez pas de coton, tissus, lingettes, serviettes hygiéniques dans les WC cela risque de boucher le conduit d'évacuation.

L'ensemble de ces petits travaux d'entretien est à votre charge.

VOTRE DÉPART



RÉSILIEZ VOTRE CONTRAT DE LOCATION

Prenez le temps de bien relire votre contrat de location pour savoir combien de temps à l'avance vous devez prévenir HABITAT & MÉTROPOLE de la date de votre départ.

Adressez-nous votre congé par lettre recommandée avec accusé de réception et n'oubliez pas de joindre tout justificatif vous permettant de bénéficier d'une éventuelle réduction de préavis (RSA, mutation, certificat médical, etc...), sans quoi il ne sera pas tenu compte de votre situation.



Attention : votre congé doit être signé par tous les titulaires du contrat de location

LA VISITE POUR LA RELOCATION

Pour toute demande de congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite conseil.

Ce rendez-vous fixé avant l'état des lieux vous permet d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état.

Cette visite s'effectue sur la base des contrats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.

L'ÉTAT DES LIEUX SORTANT

L'état des lieux est un document important : **il a une valeur juridique**. Il sera établi et signé par vous et par nous. Un exemplaire vous sera remis.

Ce document constate l'état du logement au moment de votre départ. Il sera établi lorsque votre logement sera entièrement vidé et nettoyé par vos soins (aucun objet et matériel ne devra encombrer les lieux). Il en sera de même pour la cave et le garage.

Il détermine le cas échéant le montant de l'indemnité forfaitaire dû au titre des réparations locatives qui vous sont imputables compte tenu de la vétusté consécutive à l'utilisation normale des lieux. En cas d'absence à la visite des lieux, il sera dressé un constat d'huissier.

À l'issue de la visite des lieux, vous devez obligatoirement remettre les clés de votre appartement et de ses annexes à l'agent d'HABITAT & MÉTROPOLE et signer le procès-verbal de cette visite faite contradictoirement.



Il faut impérativement nous communiquer votre nouvelle adresse et nous transmettre votre RIB pour un éventuel remboursement.

LE SOLDE DE VOTRE COMPTE LOCATAIRE

À l'issue du délai imparti suivant votre état des lieux sortant, vous recevrez un avis d'échéance sur lequel figureront :

- ▶ le solde antérieur au jour de la liquidation,
- ▶ le prorata de loyer et provisions de charges dû jusqu'à la date de congé,
- ▶ les éventuelles réparations locatives,
- ▶ le remboursement de vos dépôts de garantie versés à l'entrée dans les lieux par vos soins, porté à votre crédit,
- ▶ le solde de votre décompte individuel de charges sortant. Ce document est joint avec votre Avis d'échéance.

Si votre compte laisse apparaître un solde en votre faveur, HABITAT & MÉTROPOLE effectuera le remboursement dans le délai maximum légal, par virement sur votre compte bancaire ou postal. Dans le cas contraire, vous devez régulariser votre situation dans les plus brefs délais.

FORMALITÉS : EAU CHAUDE, EAU FROIDE, ÉLECTRICITÉ

N'oubliez pas lors de votre départ :

- ▶ de résilier vos abonnements auprès des fournisseurs d'eau et d'électricité,
- ▶ d'avertir notamment votre assureur et la CAF ou la MSA concernant votre aide au logement

HABITAT & MÉTROPOLE communique simplement les index des compteurs d'eau figurant sur votre État des lieux au fournisseur d'eau (Stéphanoise des Eaux ou Lyonnaise des Eaux, Mairie du Chambon-Feugerolles...).



www.habitat-metropole.fr