



# Le guide du **LOCATAIRE**



habitat08.fr

# Bienvenue

**Nous avons le plaisir de vous accueillir dans votre nouveau logement et de vous compter désormais parmi nos locataires.**

Ce guide vous est destiné et vous accompagnera tout au long de votre parcours résidentiel. Vous y trouverez des informations à connaître et des conseils que vous pourrez appliquer dans votre quotidien afin d'améliorer votre cadre de vie.

Nous, c'est **HABITAT 08**, Office Public de l'Habitat des Ardennes. Présents dans 80 communes ardennaises avec plus de 11 900 logements, nous sommes 250 femmes et hommes à travailler au quotidien pour vous autour de trois engagements forts :

- 1** Construire, améliorer et attribuer des logements afin de vous assurer un cadre de vie agréable au quotidien ;
- 2** Tendre vers un habitat social plus responsable et écologique, maîtriser les dépenses énergétiques et limiter les charges locatives, respecter l'environnement et préserver les ressources naturelles de notre planète ;
- 3** Assurer notre mission sociale de service public et adapter les logements de demain à l'évolution des familles et des modes de vie.

En agence comme au siège social, nous sommes chaque jour à vos côtés afin de vous offrir un accompagnement sur mesure en proposant des solutions adaptées à votre situation. Nous avons fait le choix d'être au plus proche de vous grâce à nos six agences de proximité et à notre personnel de terrain. Aussi, n'hésitez pas à nous contacter si vous ne trouvez pas de réponses à vos interrogations dans ce guide !

**Merci de votre confiance  
et bienvenue chez vous !**

# Repères

*Votre*  
**ARRIVÉE**

*Page*  
**4**



*Votre*  
**QUOTIDIEN**

*Page*  
**8**

*Bien*  
**CHEZ VOUS**

*Page*  
**14**



*Votre*  
**DÉPART**

*Page*  
**24**





*Notre*  
**ARRIVÉE**



## LE CONTRAT DE **LOCATION / BAIL**

Le contrat de location (ou bail) est un document essentiel que nous vous conseillons de lire attentivement et de conserver. Ce document, une fois signé, vous engage de la même manière que nous à respecter ce contrat et apporte des informations essentielles, notamment la surface du bien loué, le montant de votre loyer, etc.

## **L'ÉTAT DES LIEUX** D'ENTRÉE

L'état des lieux d'entrée est effectué de manière contradictoire avec l'un de nos représentants pour constater l'état général du logement dans lequel vous allez emménager. **Ce document répertorie l'état de chaque pièce et des équipements existants.** Une fois l'état des lieux terminé, un exemplaire signé par les deux parties vous est remis (il peut également vous être envoyé sous forme électronique à votre demande). Il est à conserver soigneusement car il sera le document de référence lors de l'état des lieux de sortie et témoignera de l'état dans lequel se trouvait votre logement à votre arrivée. Une fois cette étape importante passée, nous vous remettons les clés de votre nouveau logement !

### *Un oubli ?*

Vous disposez d'un délai de 30 jours calendaires après la signature de l'état des lieux pour nous signaler par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier déposé en agence contre signature, toute remarque concernant des anomalies ou vices cachés qui n'auraient pas été décelés lors de l'état des lieux.

Attention, cette règle ne s'applique pas aux installations qui ne seraient pas en fonctionnement lors de la mise en location (ex : chauffage collectif).

## LE DÉPÔT DE GARANTIE

À la signature du bail, un dépôt de garantie correspondant à un mois de loyer hors charges vous est demandé. Il est encaissé lors de l'entrée dans votre logement et payable par chèque, carte bancaire ou espèces. Le dépôt de garantie vous sera restitué à votre départ, déduction faite des éventuelles sommes dues.



## **Besoin d'aide ?**

Suivant votre âge et votre situation, deux dispositifs peuvent vous permettre de bénéficier d'un financement de votre dépôt de garantie :

**L'AVANCE LOCA-PASS** : vous avez la possibilité de demander une aide sous forme d'un prêt à taux zéro pour financer tout ou partie de votre dépôt de garantie.

**FSL ACCÈS** : Le Fonds de Solidarité pour le Logement vous permet de financer les dépenses liées à l'entrée dans votre logement. Renseignez-vous auprès de votre mairie ou du Conseil départemental pour connaître votre éligibilité à ce dispositif !



## L'ASSURANCE HABITATION

L'assurance « multirisques habitation » relève **d'une obligation légale du locataire** depuis la loi du 6 juillet 1989. Elle vous assure surtout une garantie indispensable en cas de sinistre dans votre logement ou dans votre résidence. **Cette assurance vous sera demandée le jour de l'état des lieux d'entrée.** Rapprochez-vous de votre assureur pour en demander un justificatif.

Votre assurance habitation doit couvrir au minimum votre logement et ses locaux annexes (garage, jardin, cave, cellier) mais

## À renouveler !

Pensez à nous communiquer à chaque renouvellement de votre contrat votre nouvelle attestation car le défaut d'assurance est un motif de résiliation du bail !

nous vous recommandons vivement de prévoir une responsabilité civile qui couvrira les dommages causés accidentellement à un tiers.

S'assurer est un gage de tranquillité en cas de sinistre. La compagnie d'assurance que vous aurez choisie couvrira les frais et vous serez indemnisé. À défaut d'assurance, votre responsabilité est engagée et vous pourriez être amené à payer des sommes importantes proportionnellement aux dommages causés.

## LE CHANGEMENT D'ADRESSE

Dernière étape, n'oubliez surtout pas **d'effectuer votre changement d'adresse auprès des organismes** : Poste, Caisse d'allocations familiales (CAF), Mutualité sociale agricole (MSA), Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), fournisseurs d'énergie, Pôle Emploi, services fiscaux, mairie, préfecture, etc. Pour ce faire, deux solutions : prévenez chacun des organismes par courrier, ou, plus rapide, vous pouvez prévenir l'ensemble de ces organismes en quelques clics seulement. **Plus d'infos sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)**



### *Au choix*

Au minimum deux semaines avant votre emménagement, pensez à souscrire un contrat avec les fournisseurs d'électricité et de gaz de votre choix. Changer de fournisseur est gratuit. Comparez attentivement les offres avant de vous décider. À noter que la résiliation de votre ancien contrat est faite automatiquement par le nouveau fournisseur.



Au gré des événements de la vie, il se peut que votre situation soit amenée à évoluer : mariage, concubinage, pacs, naissance, adoption, séparation, divorce ou décès. Ces évolutions donnent souvent lieu à des modifications sur le montant de vos droits à l'Aide personnalisée au logement (APL), des provisions de charges ou du Supplément de loyer solidarité (SLS).

**Pensez à nous signaler rapidement toute modification de votre situation** et à nous adresser les justificatifs correspondants. Avertissez également la CAF ou la MSA si vous dépendez d'un régime agricole.



# Votre QUOTIDIEN



## COMMENT MON LOYER EST-IL CALCULÉ ?

Nous calculons le prix des loyers selon deux critères principaux :

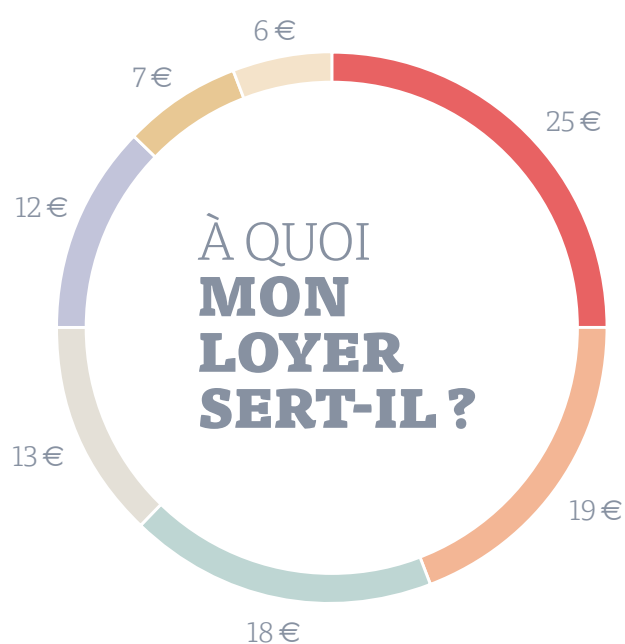
- la surface habitable de votre logement
- le prix au m<sup>2</sup> réglementaire

## DE QUOI EST-IL COMPOSÉ ?

- du loyer brut du logement (après déduction de l'APL et de la RLS si vous en bénéficiez)
- du loyer brut des annexes éventuelles (garage, jardin, cave, cellier)
- des provisions pour charges locatives
- des régularisations annuelles de charges locatives

## MON LOYER PEUT-IL CHANGER EN COURS DE LOCATION ?

Oui, c'est possible ! Le loyer peut être révisé chaque année sur décision du conseil d'administration d'HABITAT 08 comme le permet la réglementation : il est alors probable que votre loyer diffère de quelques euros. Lorsque des travaux d'économie d'énergie sont réalisés dans votre résidence, une participation financière vous est demandée en complément du loyer, au titre des économies réalisées. Vous en êtes alors informé par courrier avant le démarrage des travaux.



- Amortissements des immeubles
- Frais de personnel
- Entretien du patrimoine
- Achats et services extérieurs
- Taxes foncières
- Intérêts des emprunts
- Autres



## COMMENT ET QUAND DOIS-JE RECEVOIR MON AVIS D'ÉCHÉANCE ?

L'avis d'échéance vous est **envoyé par courrier tous les mois ou déposé directement dans votre boîte aux lettres**. Il indique le montant total à régler, payable à réception (sauf en cas de paiement par prélèvement automatique).

## QUELLES SONT LES CHARGES À PAYER ?

Les charges locatives correspondent aux dépenses engagées par HABITAT 08 concernant l'usage des logements et des immeubles, soit :

- les provisions de dépenses liées à l'immeuble (entretien des parties communes, des espaces verts, de l'ascenseur...)
- les provisions de dépenses relatives au logement (location des compteurs, entretien des équipements...)
- les provisions de dépenses concernant le chauffage et l'eau
- l'enlèvement des ordures ménagères

## COMMENT ET QUAND LES CHARGES SONT-ELLES RÉGULARISÉES ?

Le montant des charges que vous payez, en plus de votre loyer, est une estimation des dépenses effectuée par HABITAT 08. Le décompte individuel des charges vous

## À vous de jouer !

Vous êtes également acteur du montant de vos charges en adoptant des gestes quotidiens à la fois économes et respectueux de l'environnement comme économiser l'eau ou adapter votre mode de chauffage. Pour connaître quelques astuces, reportez-vous à la rubrique « Bien chez vous », page 14 de ce guide.





est adressé un mois avant la régularisation. Soit les provisions versées sont supérieures aux dépenses réelles et HABITAT 08 vous rembourse la différence, soit nous vous demandons un complément. Les provisions sont réajustées chaque année pour correspondre au mieux aux dépenses réelles.

**Une régularisation de ces charges a lieu une fois par an** par comparaison entre le total des provisions que vous avez versées et les dépenses effectivement engagées par HABITAT 08 pendant l'année.

## Coup d'œil sur votre avis d'échéance

- 1 Le numéro IC (Intitulé de Compte) est la référence à rappeler pour tout règlement
- 2 Les coordonnées de votre agence et du chargé de précontentieux en cas de difficulté de paiement
- 3 Informations utiles
- 4 Votre solde antérieur
- 5 Références du logement et période de facturation
- 6 Montant nu de votre loyer d'habitation
- 7 8 Détail de vos loyers et charges
- 9 Montant de la RLS (Réduction de loyer de solidarité) : compensation réglementaire de la baisse de l'APL calculée par la CAF ou la MSA pour les allocataires
- 10 Déduction du montant APL versé directement par la CAF ou la MSA à HABITAT 08 si vous êtes allocataire
- 11 Montant à régler pour l'échéance en cours
- 12 Date et montant du prélèvement automatique
- 13 Papillon à coller au dos de votre chèque ou à présenter à votre bureau de poste pour les paiements Efficash

**HABITAT 08** Avis d'échéance N°35497  
Référence à rappeler pour tout règlement : 54582

**VOS CONTACTS :**  
AGENCE CHARLEVILLE-MEZIERES  
DES CHARLEVILLE-MEZIERES  
10, rue des Fivoines / 02430 Charleville-Mézières  
Tél : 03 24 58 37 37 / Fax : 03 24 58 38 38  
Horaires d'ouverture : 09:00-12:00 / 13:00-17:00

**LOCATAIRE :**  
M. XXXXXXXX XXXXXXXX  
Rue XXXXX XXXXXXXX  
APPT. XX  
X RUE DES FIVOINES  
08000 CHARLEVILLE-MEZIERES

Charleville-Mézières, le 4 juillet 2019

30 juin 2019

| Détail de facturation          | Montant       |
|--------------------------------|---------------|
| LOYER HABITATION               | 283,50        |
| TAXE ENLEV. ORDURES MENAGERES  | 12,50         |
| CHARGES DIVERSES               | 21,54         |
| EAU CHAUDE                     | 23,16         |
| EAU FROIDE                     | 25,34         |
| CHAUFFAGE COLLECTIF            | 23,16         |
| PARTIS COMMUNAUX ET BERTS      | 54,69         |
| REGUL. TAXES ORDURES MENAGERES | 27,24         |
| REGUL. CHARGES DIVERSES        | -2,78         |
| RLS MENUELLE                   | 0,14          |
| APL MENUELLE CAF               | -35,89        |
| <b>Total de votre échéance</b> | <b>150,45</b> |

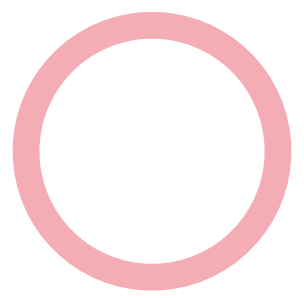
**NET À PAYER 150,45**

Le montant de 150,45 € sera prélevé le 07/07/2019 sur le compte IBAN/BIC : XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX / XXXXXXXXXXXX selon le mandat (R.S.M) : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. S'adresser à la caisse au siège d'HABITAT 08 pour toute réclamation relative à ce prélèvement. N° d'identité I.C.S. HABITAT 08 : FR25222254282

Référence à rappeler pour tout règlement : 54582  
Montant : 150,45  
Échéance : 06/07/2019

## Bon à savoir

Les pièces justificatives des charges récupérables sont tenues à votre disposition au siège, et ce pendant six mois après l'envoi du décompte de charges.



## COMMENT PAYER MON LOYER ?

Pour effectuer le paiement de votre loyer, plusieurs options vous sont proposées et rappelées au dos de votre avis d'échéance :

• **LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE**  
Simple, rapide et pratique, **le prélèvement automatique est le moyen de paiement à privilégier** pour gérer au mieux votre budget. En choisissant votre date de prélèvement au 5, 10, 15 ou 20 du mois, vous adaptez votre paiement en fonction de vos revenus et vous n'avez plus à vous déplacer pour régler votre loyer.

### Et c'est gratuit !

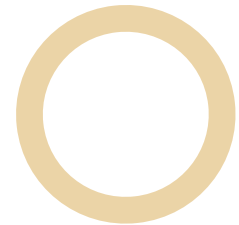
Pour choisir d'être prélevé automatiquement, demandez-nous simplement un formulaire de prélèvement ou téléchargez-le sur [www.habitat08.fr](http://www.habitat08.fr). Joignez un Relevé d'Identité Bancaire au formulaire et retournez-le au siège d'HABITAT 08 ou à votre agence.

• **LE PAIEMENT EN LIGNE**

Connectez-vous sur [www.habitat08.fr](http://www.habitat08.fr) et payez rapidement et en toute sécurité votre loyer en ligne directement depuis la page d'accueil.

### Bon à savoir

Vous pouvez également régler votre loyer par carte bancaire, en chèque ou en espèces. Pour en savoir plus, merci de vous reporter à la fiche "clé en main" : Je paie mon loyer.



## QU'EST-CE QUE LE « SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ » AUSSI APPELÉ SLS ?



Le SLS est exigible si vos ressources dépassent de 20% et plus les plafonds de ressources fixés par l'État et si vous habitez dans un secteur concerné par le dispositif. Chaque année, HABITAT 08 vous envoie un questionnaire afin de suivre l'évolution de vos ressources. Afin d'éviter un SLS maximum, le formulaire de ressources doit être retourné dans un délai d'un mois à compter de sa réception, accompagné de l'avis d'imposition ou de non-imposition sur le revenu de l'année de référence.

## PUIS-JE BÉNÉFICIER D'AIDE(S) POUR LE PAIEMENT DE MON LOYER ?

Que ce soit pour payer votre loyer ou pour vous accompagner en cas de difficultés financières, il existe différentes aides disponibles et auxquelles vous pouvez éventuellement prétendre :

### • L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

Votre logement a fait l'objet d'une convention avec l'État vous permettant peut-être de bénéficier de l'Aide personnalisée au logement. Destinée à réduire le montant de votre loyer, l'APL est délivrée par la CAF (ou la MSA) et **calculée selon des critères propres à votre logement, vos ressources et votre composition familiale**. Déduite directement de votre loyer chaque mois, elle peut être calculée sur le site : [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

### • LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

Le Fonds de solidarité pour le logement accorde des aides financières aux **personnes qui rencontrent des difficultés pour assurer les dépenses de leur logement** (factures, loyers...). Pour savoir comment en bénéficier, nous vous conseillons de vous rapprocher de votre mairie ou du Conseil départemental.



## Le pôle social d'HABITAT 08

Le pôle social est un service d'HABITAT 08 chargé de vous accompagner tout au long de votre parcours résidentiel et trouver des solutions en cas de difficultés financières. Un conseiller du pôle social peut ainsi établir un diagnostic de votre situation financière et réaliser un suivi personnalisé de votre compte locataire. Il peut également mettre en place des délais de paiement en cas de difficultés ponctuelles ou vous conseiller dans la recherche d'un logement plus adapté à votre situation financière au sein d'HABITAT 08. **N'hésitez pas à contacter le pôle social au 03 24 58 37 37.**







*Bien*  
**CHEZ  
VOUS**

## L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

**En tant que locataire, il vous appartient d'effectuer l'entretien courant de votre logement afin de le conserver en bon état, prévenir les dégradations et ainsi améliorer votre confort et votre sécurité.**

De manière générale et avant toute modification dans votre logement, vous devez solliciter l'accord écrit d'HABITAT 08 par lettre recommandée avec accusé-réception ou demande écrite déposée à votre agence contre signature. Si vous avez un doute ou une question sur les réparations locatives, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre agence.

### *Le guide entretien*

Pour retrouver l'ensemble des équipements qu'il vous appartient d'entretenir et ceux qui sont à la charge d'HABITAT 08, demandez le « guide entretien » dans votre agence ou téléchargez-le sur [www.habitat08.fr](http://www.habitat08.fr).

Pour une meilleure maîtrise de votre logement et surtout de vos charges locatives, **suivez quelques conseils efficaces et pratiques, bons pour votre budget comme pour l'environnement.** Les charges locatives représentent une part non-négligeable de votre loyer sur laquelle vous pouvez agir en adoptant des gestes économiques mais également écologiques :

### LA VENTILATION

#### **Renouvelez l'air de votre logement !**

En moyenne, l'air intérieur est 10 fois plus pollué que l'air extérieur. Aérez votre logement environ 10 min par jour et pensez à couper votre chauffage pendant l'aération.

Conseil  
ECO

**Nettoyez régulièrement vos bouches d'extraction et d'entrée d'air** et veillez à ne jamais les boucher.

Conseil  
ECO

Pour limiter la pollution de l'air à l'intérieur de votre logement, **n'utilisez bougies ou encens que dans une pièce aérée et de façon occasionnelle** ou préférez simplement les fleurs naturelles et les huiles essentielles.



## L'INSTALLATION ÉLECTRIQUE

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

**Ne modifiez jamais l'installation électrique de votre propre initiative.** Pour les changements d'interrupteurs, prises, fusibles ou ampoules, veillez toujours à couper le courant au disjoncteur.

**Éteignez toujours la lumière en quittant une pièce** car l'éclairage représente environ 15% de votre facture d'électricité.

**S'équiper d'ampoules basse-consommation** est une idée lumineuse ! Elles ont en moyenne une durée de vie huit fois supérieure aux ampoules classiques et permettent d'économiser 80% d'électricité.

**Débranchez tous vos appareils électriques au lieu de les laisser en veille** car le mode veille peut représenter jusqu'à 50% de leur consommation normale d'utilisation.

## LE CHAUFFAGE

**Nettoyez au moins une fois par an vos radiateurs** sans les démonter et évitez de les couvrir sinon vous risqueriez de réduire la diffusion de la chaleur d'au moins 50%.

En cas d'absence prolongée, **mettez votre chauffage en mode « hors gel »** et pensez à arrêter vos radiateurs dans les pièces inoccupées afin de consommer moins d'énergie et de garantir votre sécurité.

La température idéale de confort dans votre logement est de **19°C le jour** et de **16°C la nuit** quand vous êtes présent à votre domicile. Sachez qu'un degré supplémentaire peut augmenter votre facture de 7%.

Dans les bâtiments collectifs, la réglementation oblige HABITAT 08 à ne pas dépasser une **température moyenne de 19°C** sur une plage horaire de 24h.



## LE GAZ

**Pensez à vérifier régulièrement votre compteur gaz** afin de suivre votre consommation.

**Vérifiez également la date de validité du flexible de votre gazinière.** En cas de problème, vous ne serez pas couvert si cette date est dépassée.

En cas d'absence prolongée, **fermez le robinet d'arrivée de gaz** et pensez à vérifier que tous vos appareils sont bien fermés avant de le rouvrir pour éviter toute fuite de gaz.



Un robinet qui goutte perd en moyenne **5 l/heure, soit 120 l/jour.**



## LES ÉQUIPEMENTS SANITAIRES

**Entretenez régulièrement vos siphons** à l'aide de produits adaptés afin d'éviter les canalisations bouchées et les odeurs indésirables.

Pensez également à **nettoyer éviers, lavabos, douches, baignoires et faïences murales.** Ayez le réflexe du vinaigre blanc, un produit d'entretien magique car il est écologique et économique et lutte efficacement contre le tartre et les moisissures.

*Conseil*  
**ECO**

**Ne jetez rien dans les toilettes** (coton, tissu, serviette et lingette hygiéniques) qui risquerait de causer des dégâts importants.

*Conseil*  
**ECO**

**Traquez les fuites !** Un robinet qui goutte perd en moyenne 5 l/heure, soit 120 l/jour. Pour une chasse d'eau qui fuit, c'est plus de 600 l/jour, soit la consommation quotidienne d'une famille de quatre personnes.





## LES SOLS



**Nettoyez régulièrement vos sols** à l'aide de produits adaptés à la surface et ne les lavez jamais à grande eau, cela risquerait de décoller les dalles ou le revêtement de sol souple.

## Prudence !

En cas d'impacts ou de brûlures sur vos revêtements de sol, il pourra vous être demandé de prendre en charge tout ou partie des travaux de reprise ou de remplacement lors de votre état des lieux de sortie.

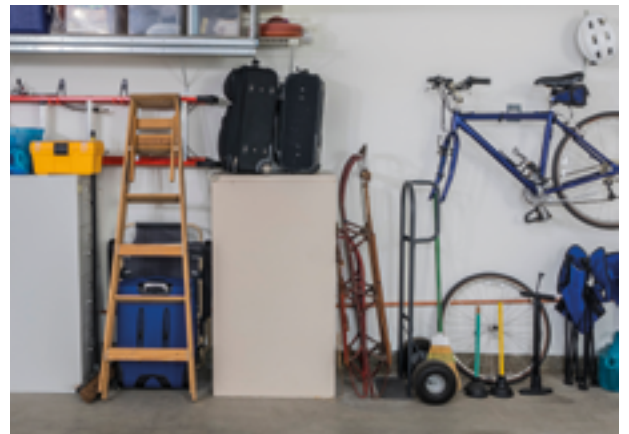
**Pensez à poser des protections sous les pieds de vos meubles** afin de ne pas abîmer le revêtement de sol et d'en limiter le bruit.



## LE GARAGE, LA CAVE ET LE GRENIER

De manière générale, pensez à régulièrement **surveiller et entretenir vos annexes** au même titre que votre logement.

Veiller à **ne jamais y entreposer de produits ou objets potentiellement inflammables** (batteries, essence, plastiques, etc.)



## LES BALCONS ET TERRASSES

**Ne lavez pas votre balcon ou votre terrasse à grande eau** afin d'éviter les écoulements sur les façades ou les logements situés en dessous.

Si votre terrasse est faite de dalles béton amovibles (sur plots), **vous avez en charge la surveillance des descentes d'eau et le nettoyage des surfaces sous ces dalles.**



## Que faire en cas de sinistre ?

Contactez votre agence dès que possible et votre assurance dans les cinq jours ouvrés suivant le sinistre (48h en cas de vol). Pensez à bien conserver les objets détériorés et rassemblez le maximum de justificatifs concernant les objets volés ou abimés (factures, certificats de garantie, photos...) afin de fournir la preuve des dommages subis. De même, n'effectuez pas de réparation avant le passage de l'expert envoyé par votre compagnie d'assurance.


## LA SÉCURITÉ

La sécurité est l'affaire de tous et c'est aussi la vôtre ! Il existe des gestes simples à adopter pour garantir votre sécurité, celle de votre famille ainsi que celle de vos voisins. Pensez également à les enseigner à vos enfants car les accidents domestiques représentent 61% des accidents de la vie courante.

### Que faire en cas...

#### D'INCENDIE ?

Éloignez-vous le plus possible de l'incendie et prévenez immédiatement les pompiers **en composant le 18** et en leur communiquant les informations les plus précises possibles sur votre adresse.

 **DE DÉGÂT DES EAUX**  
**Contactez votre compagnie d'assurance** qui vous remettra un « constat amiable de dégâts des eaux ». Informez également HABITAT 08 qui vous accompagnera dans les démarches à effectuer.

 **DE FUITE DE GAZ**  
En cas de suspicion de fuite de gaz, **fermez immédiatement le robinet d'arrivée de gaz** et ouvrez les portes et fenêtres en grand avant de sortir de la pièce. Une fois à l'extérieur de votre logement, contactez immédiatement votre fournisseur d'énergie gaz et votre agence HABITAT 08.

### Le DAAF

Votre logement est équipé d'un DAAF [Détecteur avertisseur autonome de fumée] fourni par HABITAT 08. Il vous revient d'en assurer l'entretien et de veiller à son bon fonctionnement. Sachez qu'en moyenne, un DAAF sauve deux vies chaque jour.





## « Tranquillité vacances »

Ce dispositif gratuit vous permet de demander à la police ou à la gendarmerie de surveiller votre domicile durant vos vacances. Pour bénéficier de ce service, il vous faudra compléter un formulaire sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).



### DE PANNE D'ASCENSEUR

Si vous êtes à l'intérieur d'un ascenseur en panne, surtout **ne paniquez pas et suivez les instructions indiquées dans l'ascenseur**. Pour votre sécurité, ne tentez pas de sortir par vous-même. Si vous êtes à l'extérieur d'un ascenseur en panne, prévenez immédiatement la société d'ascenseur en vous munissant de la référence de l'ascenseur inscrite sur l'étiquette au rez-de-chaussée.



### DE PANNE ÉLECTRIQUE ?

La première chose à faire est de vérifier si la panne est locale ou générale. Vérifiez prudemment sur votre tableau électrique si votre disjoncteur a sauté. Si celui-ci est en position « arrêt », c'est que la coupure est limitée à votre habitation. Elle est certainement due à une surcharge électrique, c'est-à-dire au fait que trop d'appareils électriques fonctionnent en même temps. Toutefois, la cause peut également venir d'un court-circuit ou d'un défaut d'isolement sur votre circuit électrique.



### D'ÉVACUATION

En cas d'évacuation du logement ou de la résidence, **assurez-vous d'avoir fermé votre robinet d'arrivée de gaz**. N'utilisez pas l'ascenseur et prenez les escaliers si la situation le permet.



### D'ABSENCE PROLONGÉE

En cas d'absence prolongée, n'hésitez pas à **laisser à un proche ou un voisin une adresse où vous serez joignable** en cas d'incident. Pensez à bien couper l'électricité avant de partir, fermez le robinet d'eau et de gaz et faites relever votre courrier.



Si votre disjoncteur n'a pas sauté, c'est que la coupure de courant n'est pas limitée à votre habitation. Il se peut alors que la coupure soit étendue à l'immeuble ou au quartier. Renseignez-vous auprès de vos voisins et contactez votre agence HABITAT 08.

# LES *numéros* D'URGENCE

Votre sécurité et celle des autres est primordiale.  
Si vous avez le moindre doute sur l'état  
d'un équipement, n'hésitez pas à contacter  
immédiatement les professionnels  
des urgences selon la situation.

**15**

SAMU

**18**

POMPIERS

**17**

POLICE SECOURS

**112**

NUMÉRO D'APPEL  
D'URGENCE EUROPÉEN

**114**

NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES  
SOURDES ET MALENTENDANTES

*Joignables 24h/24, 7j/7 !*

Quel que soit votre sinistre ou accident, prévenez votre agence HABITAT 08 dans les plus brefs délais.  
En dehors des horaires d'ouverture des agences et en cas d'urgence seulement, le numéro d'astreinte  
HABITAT 08 est disponible 24h/24, 7j/7 :



**0800 2013 08**

# LA charte de bon voisinage

La qualité de vie en collectivité repose sur la bonne volonté de chacun. Respecter son espace de vie ainsi que son voisinage, c'est d'abord créer les conditions d'une meilleure vie commune. Quelques règles de base sont rappelées ci-dessous afin de vous permettre de participer à ce mieux-vivre ensemble et de vous sentir bien dans votre espace de vie comme dans les espaces communs.



## FAITES ATTENTION AUX BRUITS

-  **Modérez le volume sonore** de vos appareils TV, radio, chaîne hi-fi et bricolez de préférence dans la journée en évitant les dimanches et jours fériés.
-  En cas de dérangement exceptionnel (fête, travaux bruyants), **pensez à prévenir vos voisins** afin qu'ils puissent s'organiser.

## VEILLEZ AU RESPECT DES PARTIES COMMUNES

-  **Respectez le planning de nettoyage** de votre palier affiché dans les étages. Si chaque locataire joue le jeu, cela participe à la propreté générale de votre bâtiment !
-  **Ne stockez pas d'objets sur votre palier.** En cas d'urgence, le passage dans les escaliers ne sera pas sécurisé. Privilégiez votre cave ou votre garage pour le stockage.
-  De même, **ne stockez aucun objet dans les locaux deux roues.** Cela pourrait gêner votre voisin qui y entrepose un vélo, une poussette ou tout autre deux roues autorisé.
-  **Ne fumez jamais dans les parties communes !**







## Bon à savoir


Sachez que le bruit est l'une des principales sources de conflit entre voisins mais qu'il est facilement évitable afin de respecter l'ensemble du voisinage. De manière générale, évitez les émissions sonores prolongées et/ou répétées et ce, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit.


## PARTICIPEZ À L'ENTRETIEN DES ESPACES EXTÉRIEURS


 **Ne jetez rien par les fenêtres** (déchets, cigarettes, nourriture, etc.). Cette pratique non autorisée dégrade votre environnement et attire les rongeurs près de chez vous !

 Pour les propriétaires d'animaux domestiques, **veillez à les promener en laisse** pour la sécurité de tous et à en ramasser les déjections.

 Si vous disposez d'un jardin, **veillez à tondre régulièrement votre pelouse**, à maintenir vos haies à une hauteur inférieure à 2 mètres et vos arbres à une hauteur inférieure à 6 mètres.


 **Évitez de stocker des objets sur les balcons (étagères, vélos, matériel) qui constituent une gêne visuelle** pour vos voisins. Préférez les fleurs afin d'embellir l'extérieur de votre logement.


 **Suspendez toujours vos pots de fleurs et jardinières à l'intérieur de votre balcon ou posez-les au sol.** En cas de chute, votre responsabilité serait engagée si vous veniez à blesser quelqu'un ou à endommager un véhicule stationné.


 **Les piscines, bassins ou retenues d'eau sont strictement interdits** sur les terrasses et les balcons. Le poids supporté par ces installations n'est pas compatible avec la structure des bâtiments. Les piscines hors sol en jardin individuel sont quant à elles autorisées.


## GÉREZ ET TRIEZ VOS DÉCHETS

La gestion des déchets peut varier d'une commune à l'autre, rapprochez-vous de votre agence HABITAT 08 ou de votre mairie pour en connaître les modalités.

 **Jetez vos ordures ménagères** dans des sacs-poubelle et déposez-les dans les locaux prévus à cet effet. Ne déposez pas les sacs, même provisoirement, en dehors de ces lieux car vous risqueriez de provoquer des nuisances en termes d'hygiène et de sécurité.

 **Triez vos déchets pour ne pas polluer votre environnement !** Rapprochez-vous de votre mairie pour connaître les modalités de tri mises en place près de chez vous.

 **Si vous disposez d'un vide-ordures au sein de votre bâtiment, placez-y vos déchets ménagers** dans des sacs fermés et ne jetez pas de déchets ménagers susceptibles d'obstruer le conduit.

 **Encombrants = déchetterie !** Les déchets qui ne peuvent pas être collectés avec les ordures ménagères, en raison de leur volume, leur poids ou leur nature doivent obligatoirement être déposés dans une déchetterie proche de chez vous.



*Notre*  
**DEPART**

Un changement de domicile n'est jamais simple. Nous vous avons préparé une liste de points à ne pas oublier afin de déménager en toute sérénité !

## ✓ FOURNIR VOTRE PRÉAVIS DE DÉPART

La résiliation d'un bail de location entraîne systématiquement un préavis, délai obligatoire entre le moment où vous annoncez votre départ et le moment où la location prend fin. **Afin de partir en toute tranquillité, prévenez-nous dès que possible** afin de nous permettre de lancer la procédure au plus vite.

**Le congé doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, signifié par acte d'huissier ou remis en main propre contre récépissé ou émargement.** Le délai court à compter du jour de la réception du préavis par HABITAT 08.

À défaut de justificatif au moment de l'envoi de la lettre de résiliation, un préavis de trois mois vous sera automatiquement appliqué.

## ✓ RÉALISER VOTRE « VISITE CONSEIL »

Dès réception de votre préavis de départ, HABITAT 08 vous accompagne en vous proposant une visite conseil afin de **vous sensibiliser aux éventuels travaux de remise en état à effectuer avant de libérer votre logement.** Cette visite, systématiquement proposée dans les 15 jours qui suivent le dépôt du préavis, vous permet d'évaluer les éventuels travaux que vous pouvez effectuer vous-même et d'estimer le montant des travaux

## Bon à savoir

La visite conseil est réalisée dans votre logement encore meublé. La liste définitive des réparations locatives identifiées sera donc établie définitivement lors de l'état des lieux de sortie du logement vidé de tous ses meubles.

si HABITAT 08 doit les prendre en charge. La visite conseil est vivement recommandée car elle a pour objectif de vous éviter les mauvaises surprises lors de l'état des lieux de sortie !

## ✓ EFFECTUER DES MENUS TRAVAUX DE REMISE EN ÉTAT

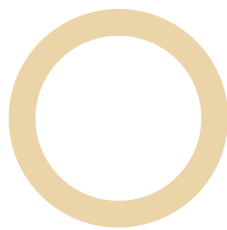
Réaliser les menus travaux qui sont à votre charge, c'est



## Attention !

Une fois votre préavis reçu par nos équipes, vous ne pourrez plus faire marche arrière sauf si l'on vous en donne l'accord ! De même, si vous ne respectez pas votre délai de préavis et que vous partez avant, vous devrez tout de même vous acquitter du loyer jusqu'à son terme.





vous assurer de faire des économies lorsque vous quitterez votre logement ! Voici quelques conseils qui vous permettront de partir en toute tranquillité :

- **Rebouchez proprement les trous** de cheville aux murs
- **Remplacez ou recollez les papiers peints** et revêtements de sol si nécessaire
- **Nettoyez entièrement votre logement** (VMC, WC, vitres, faïences, sols) et débarrassez vos annexes (cave, garage, etc.)
- **Remettez des douilles** sur tous les points d'éclairage
- **Remplacez ou refixez les prises électriques** et interrupteurs
- **Vérifiez le nombre de clefs de votre logement, de badges** et reproduisez-les si le nombre remis à l'entrée dans les lieux était supérieur ou si leur état est défectueux.

## ✓ RÉALISER L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

L'état des lieux de sortie est dressé **en comparaison avec celui d'entrée, en tenant compte des travaux réalisés pendant l'occupation de votre logement** afin d'en constater l'évolution. Il permet d'estimer le montant des réparations locatives à votre charge si vous ne les avez pas effectuées après la visite conseil.

L'état des lieux de sortie est réalisé par l'un de nos représentants qui constate l'état de votre logement, pièce par pièce, à l'aide d'une tablette. Une fois l'état des lieux terminé, vous pouvez en demander un exemplaire papier et/ou numérique.

## ✓ OBTENIR LA RESTITUTION DE VOTRE DÉPÔT DE GARANTIE

**Dans un délai maximum de deux mois** suivant la fin de votre location, le dépôt de garantie vous sera restitué, déduction faite des sommes restant dues à HABITAT 08 (réparations locatives, régularisations de charges, etc.). N'oubliez pas de nous préciser votre nouvelle adresse afin que votre dépôt de garantie vous soit restitué plus rapidement.

## ✓ FAIRE VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE

Comme lors de votre arrivée chez HABITAT 08, **pensez à prendre contact avec les différents organismes (CAF, MSA, EDF, assureur, etc.)** afin de résilier vos abonnements ou les transférer à votre nouvelle adresse.

## Présent !

Vous devez être présent ou représenté afin que l'état des lieux puisse se dérouler dans les règles (dans ce cas, pensez à nous adresser un courrier de procuration désignant la personne qui vous représentera). En cas d'impossibilité de vous rendre à l'état des lieux, merci de bien vouloir prévenir votre agence afin de fixer un nouveau rendez-vous.

# On reste EN CONTACT

Bien que la lecture de ce guide locataire vous apporte de nombreuses réponses concernant votre parcours résidentiel chez HABITAT 08, un guide papier ne remplacera jamais le dialogue. Avec nos six agences de proximité, nous avons fait le choix d'être en permanence à vos côtés pour répondre à vos interrogations, sollicitations, et prendre également en compte vos remarques de manière à vous apporter toujours plus de qualité.

## Retrouvez-nous directement en agence

### CHARLEVILLE-MÉZIÈRES NORD

1 rue Frédéric Chopin  
08000 Charleville-Mézières  
☎ 03 24 33 37 67

### CHARLEVILLE-MÉZIÈRES SUD

15 rue des Mésanges  
08000 Charleville-Mézières  
☎ 03 24 57 98 57

### RETHEL

2 boulevard de la IV<sup>ème</sup> Armée  
08300 Rethel  
☎ 03 24 38 42 15

### CHARLEVILLE-MÉZIÈRES OUEST

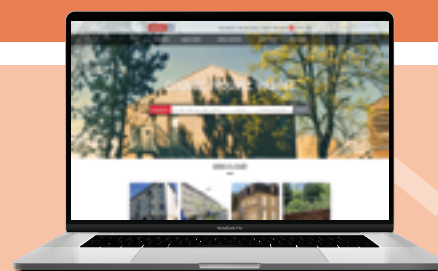
27 rue Léon Dehuz  
08000 Charleville-Mézières  
☎ 03 24 57 37 61

### REVIN

8 rue Gambetta  
08500 Revin  
☎ 03 24 40 20 80

### SEDAN

7 bis rue Thiers  
08200 Sedan  
☎ 03 24 27 23 49



## Retrouvez-nous sur internet



## Appelez-nous en cas d'urgence

De manière à vous assurer un service de qualité et de proximité, nous avons mis à votre disposition un numéro d'astreinte disponible lorsque le siège et les agences sont fermés, à composer uniquement en cas d'urgence (incidents, interventions techniques urgentes, etc.). L'astreinte est assurée par des collaborateurs d'HABITAT 08 en charge de comprendre et d'analyser votre problème afin d'y apporter une solution adaptée et immédiate, et ce même pendant la nuit, les samedis, dimanches et jours fériés.

**Numéro d'astreinte HABITAT 08 : 0800 2013 08**

# L'essentiel

## TOUJOURS AVEC VOUS !

N'oubliez pas de remplir ces informations avec votre agence HABITAT 08 lors de votre entrée dans le logement. Elles sont importantes et vous devez les avoir rapidement à portée de main.

### INFORMATIONS LOCATAIRE

**Votre référence locataire :** attribué dès la première demande de logement, ce numéro est indiqué sur votre avis d'échéance et doit être rappelé dans tous vos échanges avec nous afin de vous identifier rapidement.

.....

**Votre agence :**

..... Tél : .....

**Vos contacts privilégiés :**

..... Tél : .....

..... Tél : .....

### INFORMATIONS SUR VOTRE LOGEMENT/RÉSIDENCE/IMMEUBLE :

**Votre numéro PDL (Point de livraison) :**  
à communiquer à votre fournisseur d'énergie

.....

**Votre numéro PCE (Point comptage énergie) :**  
à communiquer à votre fournisseur d'énergie gaz

.....

**Vos jours de nettoyage de palier :**

.....

**Les jours de collecte des déchets :**

Ordures ménagères : .....

Tri sélectif : .....

**Entreprise à contacter en cas de problème de chauffe-eau /  
chaudière mixte / robinetterie :**

..... Tél : .....