

Bonjour et bienvenue chez VOUS !

Un déménagement, c'est un peu une nouvelle vie qui commence. C'est un espace nouveau à apprivoiser et à s'approprier, des habitudes de vie à adapter à votre nouvel environnement. Bref, c'est une période importante pour vous, pour votre futur bien-être.

Vous nous avez fait confiance, et nous vous en remercions. Vous faites désormais partie de nos clients et nous en sommes ravis.

Nous avons rédigé ce guide pour faciliter votre installation, vous permettre de mieux cerner les formalités administratives à accomplir, vous aider à faire face aux difficultés éventuelles, et surtout vous faire profiter pleinement de votre logement et des services qui y sont attachés.

Alors, suivez-nous...

Sommaire

<i>Bienvenue</i>	<i>page 1</i>
<i>Allo, Allo...</i>	<i>page 3</i>
Votre Arrivée	
Pour une installation en toute sérénité	<i>page 6</i>
Et si on parlait d'assurance	<i>page 7</i>
Évitez les mauvaises surprises	<i>page 8</i>
Votre Loyer	
Tout sur votre loyer	<i>pages 10-11</i>
Pratique, 4 moyens simples pour régler votre loyer !	<i>page 12</i>
Aide au logement : vous pouvez peut-être en bénéficier... ..	<i>page 13</i>
Votre avis d'échéance, comment le lire ?	<i>pages 14-15</i>
Les charges, qui s'en charge ?	<i>page 16</i>
Les différents types de charges	<i>page 17</i>
Le décompte de charges	<i>pages 18-19</i>
Votre Famille	
Quand la famille s'en mêle !	<i>page 22</i>
Votre Cadre de Vie	
Pour le bien de tous et de chacun	<i>page 24</i>
Un cadre de vie à respecter	<i>page 25</i>
Petits conseils pour votre confort	<i>page 26</i>
Bien entretenir son logement	<i>page 27</i>
Les gestes citoyens	<i>page 28</i>
Et les encombrants...?	<i>page 29</i>
Entretien et réparations à la charge du locataire	<i>pages 30-31</i>
Vous avez dit sécurité ?	<i>pages 32-33-34</i>
Votre Départ	
Top départ	<i>pages 36-37</i>
C'est parti !	<i>page 38</i>
<i>Notes personnelles</i>	<i>pages 39-40</i>
<i>Annexe 1 : Formulaire de prélèvement automatique</i>	<i>page 41</i>
<i>Annexe 2 : Résiliation de logement</i>	<i>page 43</i>
<i>Annexe 3 : Questionnaire</i>	<i>page 44</i>
<i>Annexe 4 : Barème de vétusté</i>	<i>page 45</i>

Allo, Allo...

URGENCES :

SAMU :	15
Police :	17
Pompiers :	18
Numéro d'appel d'urgence (depuis un portable, partout en europe) :	112
Centre anti-poison :	0825.812.822
Centre Hospitalier Régional Universitaire de Lille (CHRU) :	03.20.44.59.62
Centre anti-brûlures :	03.20.51.31.33
SOS Médecin :	03.20.29.91.91
SOS Mains :	0826.209.575
Drogue Info Services :	0800.231.313
Sida Info Services :	0800.840.800

UTILE :

Préfecture :	03.20.30.59.59
Police municipale :	
Police de proximité (Ilotiers) :	
France Télécom :	
Caisse d'Allocations Familiales :	
Sécurité Sociale :	
Mairie :	
Centre Communal d'Action Sociale :	

PRATIQUE :

Pour toute question ou demande technique, administrative, relationnelle liée à votre logement :



crc@groupe-Ldev.com

Fax : 03.20.14.72.73
Site Internet : www.groupe-Ldev.com





Votre arrivée



Ça y est, vous voilà presque installé dans votre nouveau "chez vous".

Pour une installation en toute sérénité

Votre contrat de location

En signant ce document, vous vous engagez vis à vis de Logis Métropole.

Il permet de préciser quels sont **vos droits et devoirs**, ainsi que **les obligations de Logis Métropole**.

Lisez-le attentivement, et conservez-le précieusement.

Le dépôt de garantie

Au moment de la signature du contrat de location, vous avez dû verser à Logis Métropole un **dépôt de garantie**, dont le montant représente **1 mois de loyer hors charges**.

Ce dépôt de garantie sert à couvrir les éventuelles dégradations causées dans votre logement ou le non paiement de votre loyer ou de vos charges par exemple.

Il vous sera restitué, dans un délai de **2 mois après la fin du bail**, à condition que les éventuelles remises en état à effectuer dans votre logement aient été réalisées.

L'état des lieux

L'état des lieux est une « photo » de **l'état de votre logement**, réalisée lorsque vous en prenez possession et lorsque vous le quittez. Ce document est très important et nécessite beaucoup d'attention.

L'état des lieux établi lors de votre départ permet, par comparaison avec celui à l'entrée des lieux, de déterminer quels sont **les travaux de remise en état** qui sont à votre charge. En effet, dans le cas où votre logement aurait subi d'importantes dégradations, il sera de votre devoir de réaliser les travaux nécessaires.

Si ces travaux ne sont pas faits lors de votre départ, les prestations de remise en état seront retenues sur votre dépôt de garantie.

Des observations pourront être mises **sous réserve**, notamment si l'eau, le gaz, l'électricité ne sont pas mis en service lors de la visite des lieux.

Vous avez 20 jours après votre installation pour nous signaler, par lettre recommandée, toute anomalie ou vice caché non mentionnés sur l'état des lieux.

L'état des lieux est établi **en votre présence par votre Gestionnaire de Site**, qui vous remettra un exemplaire, à conserver précieusement pendant toute la durée de la location.

N'OUBLIEZ PAS DE COMMUNIQUER VOTRE NOUVELLE ADRESSE AUX SERVICES SUIVANTS :

- La Poste
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- La Caisse d'Allocations Familiales
- La Préfecture (pour votre carte grise notamment)
- Votre Compagnie d'Assurance
- La Mairie (liste électorale, carte d'identité...)
- Le Service des Impôts

ET DE PRENDRE CONTACT, SI NÉCESSAIRE, POUR L'OUVERTURE DES DIFFÉRENTS COMPTEURS, AVEC :

- Société des Eaux du Nord
- EDF-GDF ou le prestataire de votre choix
- France Télécom ou le prestataire de votre choix pour demander le transfert ou l'installation de votre ligne.

C'est une étape importante de votre installation :
L'assurance vous protège et surtout, elle est obligatoire
aux yeux de la Loi et de votre Bailleur.

Et si on parlait d'assurance

Vous devez impérativement vous assurer contre les dommages qu'un incendie, une explosion, un dégât des eaux, ou un dommage électrique, dont l'origine se situe dans le bien que vous louez, pourrait causer à vos voisins ou à votre immeuble. **L'absence d'assurance lors de dégâts matériels ou corporels, de votre fait ou non, vous contraindrait à en rembourser la totalité.**

Si vous n'êtes pas assuré, nous sommes en droit de demander la résiliation judiciaire de votre bail. N'oubliez pas de renouveler tous les ans votre contrat d'assurance.

Il vous sera demandé, lors de la remise des clés, une attestation d'assurance comprenant :

- L'assurance « Responsabilité Civile » :

Elle assure les dommages causés accidentellement à une personne ou au bien d'autrui par vous-même ou les personnes vivant sous votre toit.

- L'assurance des risques locatifs :

C'est l'assurance obligatoire qui couvre l'incendie, le vol, le dégât des eaux et les bris de glace.

Votre assureur vous renseignera sur les obligations et les différentes options possibles de votre contrat. Il vous remettra les documents qui devront être remplis et signés par Logis Métropole, afin de vous permettre de bénéficier de l'indemnisation des travaux de remise en état (peintures, papiers-peints), en cas de dégâts.

Relisez les clauses du contrat préalablement à la signature, assurez-vous que les garanties sont suffisantes et prenez bien connaissance du montant des franchises (somme forfaitaire qui restera à votre charge et ne sera donc pas indemnisée lors d'un sinistre).

Sachez, enfin, que contrairement à l'assurance automobile, il n'y a pas, dans l'immédiat, de malus pour les assurances habitations.

EN CAS DE SINISTRE, QUE FEREZ-VOUS ?

Vous disposez de 5 jours pour prévenir votre assureur et Logis Métropole, mais seulement de 24 heures s'il s'agit d'un vol. Vous devez fournir à votre assureur les traces ou preuves des dommages lors de l'expertise.

Pensez à conserver précieusement tous les justificatifs utiles : factures, photographies d'objets, certificats de garantie. En cas d'incendie ou de dégâts des eaux, prévenez immédiatement les pompiers, coupez le gaz et indiquez très clairement votre adresse ainsi que la nature du sinistre.

Vous pouvez aussi, si vous le souhaitez, vous renseigner auprès du :

Centre de Documentation et d'Information sur l'Assurance :

26, Boulevard Haussmann - 75009 PARIS

Tél. 01.42.47.90.00 - www.ffsa.fr



Vous décidez de vous absenter pour quelques jours ?
Alors prenez des précautions.

Evitez les mauvaises surprises

Avant chaque départ prolongé :

- Procédez aux **coupures de l'eau et du gaz**, et éventuellement de l'électricité si aucun appareil ménager ne fonctionne (notamment réfrigérateur, congélateur).
- Indiquez à vos voisins **l'endroit où l'on peut vous joindre**, et demandez-leur s'ils peuvent vider votre boîte aux lettres régulièrement.
- Si vous habitez un logement individuel, **prévenez les services de police nationale de votre commune** qui effectueront des passages réguliers pour s'assurer que tout est en ordre.



Votre loyer



Tous les mois, vous aurez à régler votre loyer.
Mais, savez-vous comment celui-ci se calcule ?
Les quelques explications qui suivent vous permettront d'y voir plus clair.

Tout sur votre Loyer

Comment calcule-t-on votre loyer ?

Il est calculé à partir de la **surface « utile »** de votre logement qui correspond à la surface habitable des différentes pièces, majorée des annexes (balcon, terrasse...).

Comment le montant de votre loyer est-il réévalué ?

Notre société a signé avec l'Etat, conformément à la réglementation, une convention de patrimoine appelée « **Convention d'Utilité Sociale** », qui reprend l'ensemble de nos activités (attributions, entretien, développement, services à la clientèle...) et nous engage sur un certain nombre d'objectifs quantifiés à mettre en œuvre et à atteindre sur la durée de la convention.

Parmi les modalités pratiques, celle-ci définit aussi la mise en œuvre d'un **loyer d'objectif fixé** en fonction de l'attractivité de nos ensembles bâtis, avec un maximum possible fixé par la réglementation.

Ainsi, annuellement, les loyers inférieurs à l'objectif fixé augmenteront, tandis que ceux qui sont supérieurs à ce dernier n'évolueront guère ou que faiblement.

Plus le loyer aujourd'hui pratiqué est éloigné du loyer d'objectif, plus la hausse annuelle sera élevée et inversement.

Cette hausse, cependant, ne pourra annuellement jamais être supérieure (en Euro constant) à l'IRL (Indice Référence des Loyers) + 5%.

A quel moment devez-vous payer votre loyer ?

Vous avez jusqu'au **dernier jour du mois** pour régler votre loyer, puisqu'il est exigé à terme échu.

Qu'est-ce que le S.L.S. ou le Supplément de Loyer de Solidarité ?

Il est institué par la Loi du 04 Mars 1996, modifié par Décret du 13 Novembre 1998.

Cette loi instaure l'application d'un Supplément de Loyer de Solidarité pour les locataires dont les ressources dépassent de plus de 20 % les plafonds de ressources réglementaires.

Ce Supplément de Loyer de Solidarité est donc versé mensuellement par le locataire concerné.

N'oubliez jamais de signaler à votre Gestionnaire de Site, même en cours d'année, les modifications intervenant dans votre composition familiale ou l'évolution de vos ressources. Cela peut permettre, en effet, le recalcul du montant de votre supplément de loyer ou de l'aide à la personne.

Tout sur votre Loyer (suite)

Comment s'effectue le contrôle des ressources ?

La loi du 4 mars 1996, relative au Supplément de Loyer de Solidarité (SLS), prévoit la réalisation **tous les ans d'une enquête sur l'occupation des logements HLM.**

L'enquête est envoyée par courrier et est réalisée **uniquement auprès des locataires en place au 1^{er} janvier de l'année, qui ne perçoivent pas l'APL.**

La loi précise, là aussi, que les locataires doivent répondre au plus tard **dans un délai d'un mois.** Si ce délai n'est pas respecté, le locataire est assujéti au versement d'une pénalité forfaitaire pour non-réponse, et au paiement du Supplément de Loyer de Solidarité maximum.

Qu'est-ce que l'enquête sociale ?

Cette dernière est réalisée, conformément à la législation, **tous les deux ans** à la demande de l'État, afin de connaître parfaitement **l'occupation du patrimoine social.** Elle concerne l'ensemble des locataires de la société.

Logis Métropole établit alors une synthèse des informations que nous transmettons aux services préfectoraux.

La non-réponse engendre, comme la loi le précise, le versement d'une pénalité par le locataire.

Plafonds de ressources :

Les plafonds de ressources annuelles imposables sont prévus aux articles L.441-3, R.331-12 et R.411-1 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Ils sont fixés selon **la catégorie de ménage, et selon les revenus annuels de référence** des personnes sollicitant un logement.

L'accès au patrimoine locatif HLM aidé est conditionné par le respect scrupuleux de ces plafonds.

Les revenus de l'année n-2 (ex : pour l'année 2010, ce sont les revenus de 2008 qui sont pris en considération. En 2011, ce seront ceux de 2009 et ainsi de suite...) devront donc être impérativement inférieurs aux plafonds indiqués pour pouvoir bénéficier de l'attribution d'un logement financé avec le concours de l'État.

Pour connaître les plafonds de ressources, rendez-vous sur www.groupe-Ldev.com

Plusieurs solutions s'offrent à vous pour le règlement de votre loyer, il ne vous reste plus qu'à choisir celle qui vous convient le mieux.

Pratique, 4 moyens simples pour régler votre loyer !

Par prélèvement automatique

C'est simple, facile, économique et cela évite les oublis. Vous remplissez et signez le **formulaire de prélèvement** (Annexe page 41), en y joignant vos **références bancaires**.

Deux dates de prélèvement sont possibles : le 20 ou le 30 du mois, au choix. Si ces dates ne vous conviennent pas, veuillez le préciser dans le formulaire, ou contacter votre Centre de Relation Client afin de trouver ensemble la solution la mieux adaptée à votre besoin.

Par internet

Vous pouvez aussi régler en toute sécurité et en toute simplicité votre loyer **via internet, par carte bancaire**. Facile, simple, sécurisé et gratuit (hors coût de connexion de la ligne internet), ce service présente en outre l'avantage de pouvoir effectuer votre règlement **7 jours sur 7, 24 heures sur 24**, au moment où cela vous convient.

Il suffit pour cela de vous connecter à l'adresse suivante : www.groupe-ldev.com

Accédez à l'espace locataire (sécurisé) puis laissez-vous guider.

Par chèque bancaire ou postal

Il est à libeller à l'ordre de Logis Métropole. N'omettez pas de le signer et d'y joindre le **coupon détachable** de l'avis d'échéance. Il est important de respecter le délai d'avis d'échéance prévu afin d'éviter toute relance.

En espèces

Logis Métropole a passé un accord avec la Poste vous permettant de déposer, via un mandat-compte*, **des espèces sur le compte-chèques postal (CCP)** de Logis Métropole et ce, dans n'importe quel bureau de Poste en France.

Les références du CCP à prendre en compte pour tout règlement en espèces sont : **1196585 F LILLE**.

Les émissions de mandat-compte sont totalement gratuites pour vous. Seuls votre nom et votre numéro de dossier figurant sur votre avis d'échéance sont à communiquer pour permettre l'identification correcte du règlement.

*Mandat-compte : document mis à disposition dans les bureaux de Poste, à remplir lors du versement d'espèces sur le CCP d'un tiers.

Quel que soit le mode de paiement choisi, n'oubliez pas de communiquer systématiquement votre numéro de dossier.

DES PROBLÈMES FINANCIERS ? PARLONS-EN ENSEMBLE.

Si vous êtes momentanément dans l'impossibilité de régler votre loyer, contactez votre Centre de Relation Client le plus tôt possible ou, parlez-en avec votre Gestionnaire de Site.

Nous étudierons votre situation et rechercherons avec vous des solutions. N'oubliez pas de répondre à nos courriers et relances afin d'éviter tout problème.

Aide au logement

Vous pouvez peut-être
en bénéficier...

Cette aide est versée par votre Caisse d'Allocations Familiales selon vos ressources et votre composition familiale.


Elle nous est versée directement et vient en déduction de votre loyer.

Son calcul est réactualisé tous les ans au 1^{er} Janvier.

La Caisse d'Allocations Familiales vous adresse **une enquête concernant vos ressources** dans le courant du second trimestre de l'année, que vous devez impérativement retourner, faute de quoi votre aide sera malheureusement suspendue.

Vous devez, en outre, avertir la Caisse d'Allocations Familiales de toute modification intervenant dans votre foyer : naissance, décès, chômage, diminution importante de revenus...

Votre avis d'Echéance, Comment le lire ?



175, rue du Général de Gaulle - B.R. 12
59561 LA MADELEINE CEDEX
Tél. : 03 20 14 72 75 - Fax : 03 20 14 72 73
www.groupe-ldev.com

AVIS D'ECHEANCE DU MOIS DE AOÛT 2009 ¹

C216 0082 09 ²

Mme DUPONT Maxelle ³
703 RESIDENCE DU MILLENIUM
59100 LA MADELEINE

Date	Loyer maximum : 195,95 € ⁴ Détail des opérations entrées	En notre faveur	En votre faveur
16-07-09	Salde annuel		0,00
16-07-09	Echéance juil. 2009	70,08	
27-07-09	Prélèvement		70,00
13-08-09	SOLDE AVANT AVis D'ECHEANCE ⁵	0,00	
Date	Détail de l'avis d'échéance de	AOÛT 2009	
13-08-09	Loyer logt. Conventonné ⁶	122,08	
13-08-09	Provision charges générales ⁷	24,00	
13-08-09	Provision eau froide ⁸	12,28	
13-08-09	Redevance compteur EF (ea, re) ⁹	0,73	
13-08-09	FPL, soitée CRT ¹⁰		85,51
	Total du mois	159,09 € ¹¹	85,51 € ¹²
	En notre faveur	159,09 € ¹³	0,00 €

Votre prélèvement sera effectué le 31/08/2009 ¹⁴

N° dossier : 0216008209 ¹⁵

Moyen n° : 70,00

Votre prélèvement sera effectué le 31/08/2009

Pour toute question ou demande

Centre de Relais Client

03 20 14 72 75

09h - 18h du lundi au vendredi

avis@groupe-ldev.com

Le présent avis ne tient pas compte
des règlements reçus après le ¹⁵
CCP 3552 DO C LILLE - Alimant ¹⁶
CCP 119585 F LILLE - espèces ¹⁷

Votre avis d'Échéance, Comment le lire ? (suite)

1. Avis d'échéance du mois concerné.
2. Numéro de dossier (à rappeler dans chaque correspondance).
3. Coordonnées (nom, prénom, adresse) du titulaire du bail.
4. Loyer maximum applicable suite à la signature de la convention avec l'État.
5. Solde restant du mois précédent (ici solde nul).
6. Montant mensuel du loyer.
7. Provision de charges générales mensuelles (peut comprendre : ascenseurs, nettoyage, électricité des communs, eau commune, VMC, plomberie, espaces verts, robinetterie, vide-ordures, ramonage, chauffage, eau chaude, portiers, antennes TV).
8. Provision servant à couvrir la consommation d'eau froide.
9. Coût de location et de relève du ou des décompteurs(s) d'eau.
10. Aide Personnalisée au Logement versée par la CAF directement à Logis Métropole (elle vient en déduction du montant du loyer).
11. Total de la mensualité (loyer + charges + solde antérieur).
12. Montant en votre faveur qui viendra en déduction de la mensualité.
13. Montant restant à payer.
14. Pour ceux qui sont en prélèvement, date à laquelle le prélèvement automatique sera effectué.
15. Les règlements postérieurs à cette date que vous auriez pu effectuer ne sont pas pris en compte.
16. Coordonnées du compte postal de Logis Métropole pour tout règlement par prélèvement automatique.
17. Coordonnées du compte postal de Logis Métropole pour tout règlement en espèces.
18. Coupon à joindre impérativement avec votre règlement si vous réglez par chèque bancaire.

Ce sont les sommes que Logis Métropole est en droit de vous réclamer conformément à la Loi, en contre-partie des prestations mises à votre disposition et des services rendus.

Les charges, qui s'en charge ?

Vous réglez mensuellement **une provision qui couvrira les consommations** (éclairage des parties communes.....), **les prestations de maintenance** (chauffage, plomberie-robinetterie, ascenseur, antennes TV...) **et les prestations de service** (entretien des parties communes, des espaces verts...).

Elle est intégrée au loyer et figure donc sur votre avis d'échéance.

L'année écoulée, en principe, **vous recevez une régularisation de charges**. Celle-ci est la comparaison entre les provisions que vous avez réglées pendant l'année et les dépenses réelles réalisées par Logis Métropole.

Le résultat de cette opération figure sur votre avis d'échéance.

Ce décompte de charges justificatif vous sera transmis **en juin**, soit un mois au minimum avant le règlement.

Les différents types de charges

CHARGES	COMPOSANTES	TAUX DE RECUPERATION (Exigible par le propriétaire)
Antennes	Contrat d'entretien des antennes TV	100 %
Ascenseurs	Consommation d'électricité Contrat d'entretien, de dépannage et de maintenance Frais de télécommunications	100 % 73 % 100 %
Nettoyage	Travaux de propreté (salaires et charges sociales de l'employé(e) d'immeuble) Fournitures consommables (savon, serpillères, désinfectant...) Consommation d'eau froide Contrat d'entretien et de manipulation des containers Contrat de curage des canalisations Nettoyage bac à graisses (peu de groupes sont concernés) Contrat de désinfection des vide-ordures Nettoyage effectué par une entreprise extérieure (remplacement du personnel notamment)	100 % 100 % 100 % 100 % 100 % 100 % 10 % 100 %
Charge O.M.	Taxe d'enlèvement des ordures ménagères	100 %
Sécurité	Contrat de ramonage conduits fumée Contrat de ramonage conduits ventilation et de ramonage des gaines de ventilation statique (inclus dans le contrat de chauffage individuel) Détection fuites de gaz (inclus dans le contrat de chauffage individuel) Contrat d'entretien des portiers électroniques	100 % 100 % 100 % 100 %
Chauffage	Frais de télécommunications (télésurveillance chaufferie) Consommations d'électricité Fourniture de combustible (gaz ou fuel) Contrat d'entretien et d'exploitation des chaufferies	100 % 100 % 100 % 100 %
Eau chaude (= eau froide réchauffée)	Consommation d'eau froide Combustible (gaz ou fuel) nécessaire au réchauffage de l'eau Contrat d'entretien des canalisations eau chaude (inclus dans le contrat de chauffage individuel)	100 % 100 % 100 %
Eau froide	Consommation d'eau froide	100 %
Eclairages des parties communes	Consommation d'électricité Fourniture des lampes, fluos, tubes lumineux	100 % 100 %
Espaces verts	Contrat d'entretien des espaces verts et plantations	100 %
Générateurs	Contrat de maintenance des appareils de chauffage individuel et de production d'eau chaude	60 %
Robinetterie	Contrat de maintenance de la plomberie-robinetterie et des canalisations d'eau Stations de relevage (peu de groupes concernés à ce jour)	60 % 100 %
Ventilation mécanique contrôlée	Consommations d'électricité Contrat de maintenance de la V.M.C. (inclus dans le contrat chauffage individuel - plomberie)	100 % 100 %
Garage	Travaux de nettoyage (salaires et charges sociales de l'employé(e) d'immeuble ou de la société mandatée) Fournitures consommables (savon, serpillères, désinfectant...) Consommations d'électricité Contrat de maintenance des portes automatiques de garage Taxe d'enlèvement des ordures ménagères	100 % 100 % 100 % 100 % 100 %

Le décompte de charges (suite)

1. Relevé de régularisation de charges individuel pour l'année concernée.
2. Coordonnées du titulaire du bail.
3. Numéro de dossier (à rappeler dans chaque correspondance).
4. Numéro d'identification du logement.
5. Date d'entrée dans votre logement.
6. Date de résiliation du bail (date à laquelle le bail a été fermé).
7. Libellé de la charge.
8. Montant total des dépenses réglées au titre de l'année concernée (ici 2009).
9. Mode de répartition de la charge (au logement, à la surface corrigée, à la surface habitable).
10. Total des unités qui concerne le mode de répartition (total de la surface corrigée, de la surface habitable, nombre de logements).
11. Part du logement dans le total de la répartition (ex : 1 logement sur 80, 77 m² de surface corrigée pour ce logement sur un total de 1210 m²).
12. Nombre de jours régularisés.
13. Période de régularisation (ici l'année 2009). Peut concerner quelques mois si le départ se fait en cours d'année par exemple.
14. Montant de la dépense par rubrique.
15. Montant des acomptes versés mensuellement figurant sur votre avis d'échéance au titre de l'année pour chaque rubrique de charges.
16. Solde = charges - provisions pour chaque rubrique de charge.
17. Dépenses totales de l'année pour votre logement.
18. Somme des provisions versées tout au long de l'année par le locataire.
19. Solde.

Ici, le solde est DEBITEUR.

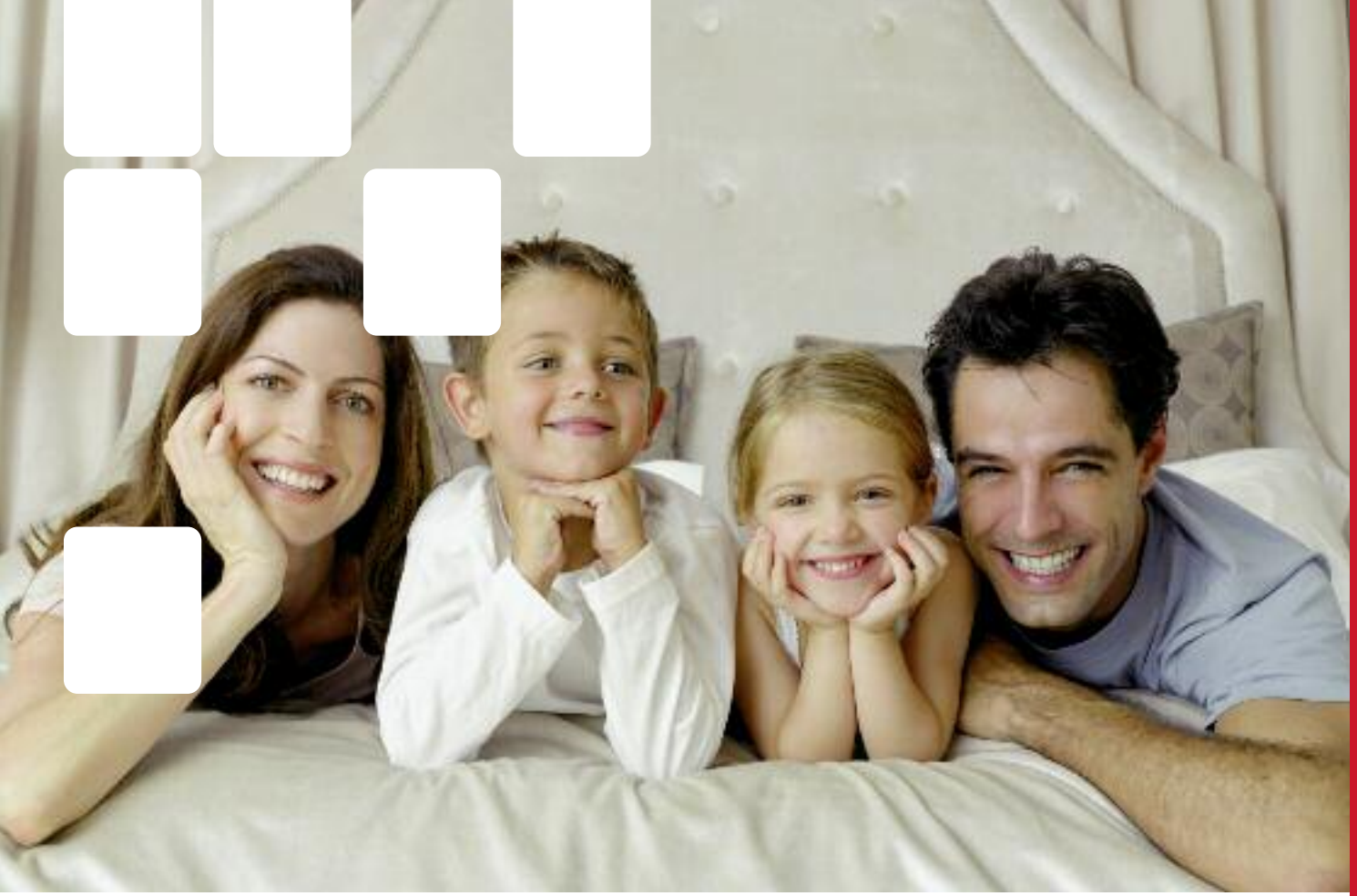
Le client aura donc à régler cette différence qui figurera sur l'un des prochains avis d'échéance (les dépenses ont été en fait supérieures aux provisions versées tout au long de l'année par le locataire).

Solde CREDITEUR (Cr).

Les deux lettres Cr, quand elles figurent à côté du solde, indiquent que le solde est créditeur. C'est de l'argent qui vous est dû (les dépenses ont donc été inférieures aux provisions versées tout au long de l'année par le locataire).

Ce solde figurera sur l'un des prochains avis d'échéance et viendra en déduction de la mensualité à régler.





Votre famille



Votre situation change ? Tenez-nous au courant !
En fonction des événements, vous aurez peut-être besoin d'un autre type de logement ou vous pourrez bénéficier de nouvelles prestations. Nous serons là pour vous guider.

Quand la famille s'en mêle

Vous avez décidé de vous marier

Adressez-nous une copie de votre **livret de famille ou acte de mariage**.

Ainsi, nous pourrons régulariser et vous faire signer le nouveau bail. Votre conjoint deviendra alors titulaire de l'engagement de location.

Vous vivez en union libre

Faites-en, là aussi, la déclaration en nous transmettant les **informations ayant trait à votre concubin** (statut social, état civil, ressources, etc).

Ainsi, nous pourrons régulariser et vous faire signer le nouveau bail. Votre concubin deviendra alors titulaire de l'engagement de location.

Les titulaires d'un P.A.C.S.

Faites-en, là aussi, la déclaration en nous transmettant les **informations ayant trait à votre partenaire** (statut social, état civil, ressources, etc).

Ainsi, nous pourrons régulariser et vous faire signer le nouveau bail. Votre partenaire deviendra alors titulaire de l'engagement de location.

Vous divorcez

Adressez-nous la copie du **jugement de divorce** mentionnant la date du divorce. Une mise à jour du bail sera effectuée.

Un des titulaires du bail décède

Fournissez-nous un **acte de décès** pour que nous puissions effectuer la mise à jour.

Votre famille s'agrandit

Présentez-nous une copie du **livret de famille**, nous mettrons à jour votre dossier client.

Vos ressources changent

Informez nos services et adressez-nous les justificatifs. Nous verrons, selon les cas, quelle suite donner à cette modification.

Si **vous souhaitez changer de logement**, contactez votre Centre de Relation Client.

Enfin, si **vous souhaitez quitter votre logement**, veuillez remplir une demande de résiliation de logement (Annexe page 43).

En tout état de cause, n'omettez pas d'avertir la Caisse d'Allocations Familiales de tout changement pouvant intervenir dans votre situation familiale.



Votre cadre de vie



A la découverte du voisinage ! Chaque jour, vous allez croiser d'autres personnes, dans l'escalier, sur le palier, à proximité de votre habitation, qui logent dans le même immeuble que vous, la même rue. Cette proximité peut vous apporter beaucoup, à condition que chacun respecte les autres et s'en soucie. N'oubliez jamais, vous n'habitez pas sur une île déserte ! Et c'est tant mieux.

Pour le bien de tous ^{et} de chacun

Attention au bruit

Nombre de conflits de voisinage ont pour origine le bruit. Alors, soyez vigilant !

N'oubliez pas que vos voisins ne partagent pas forcément vos goûts, votre rythme de vie.

Chacun a droit à la tranquillité chez lui et le bail que vous avez dûment signé vous y engage.

Si vous envisagez d'entreprendre des travaux bruyants ou d'organiser une fête qui risque de se prolonger, **prévenez les voisins**.

Si vous êtes victime du bruit, **parlez-en directement et calmement avec la personne concernée**. On n'a, en effet, pas toujours conscience du bruit que l'on peut faire.

Si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème, contactez votre Centre de Relation Client qui trouvera, dans un premier temps, des solutions amiables.

UN BRUIT ANNONCÉ
EST À MOITIÉ PARDONNÉ.

Vos animaux de compagnie

Vous avez, naturellement, le droit de posséder un animal chez vous. L'animal est toléré à condition qu'il reste discret et ne perturbe pas la vie des voisins. Les chiens doivent, en outre, **être tenus en laisse dans les parties communes**.

Vos enfants

Surveillez vos enfants et apprenez-leur à respecter les règles de vie de l'immeuble, à éviter les jeux bruyants. Les parties communes (halls, ascenseurs) ne sont pas des espaces de jeux.

Mais aussi...

- **Vos fenêtres et balcons** : ne les transformez pas en sèche-linge. Cela n'est pas très esthétique et donc à proscrire, comme le fait de secouer ses tapis ou paillasons par la fenêtre. Enfin, évitez la pose d'objets sur le rebord des fenêtres, qui met en péril la sécurité d'autrui.
- **Le stationnement de votre véhicule** : veillez à le stationner sur les espaces de stationnement réservés à cet effet.
- **Vos ordures** : ne jetez pas n'importe quoi, n'importe comment dans les containers. Emballez vos déchets et déposez les sacs plus volumineux dans les locaux vide-ordures prévus à cet effet.

Veillez à laisser libre l'accès réservé aux services de secours pour votre sécurité, mais aussi celle de vos voisins.

Vous y vivez quotidiennement ! Alors, cela mérite sûrement quelques petits efforts pour le préserver et le valoriser.

Un cadre de vie à respecter

Propreté des parties communes

Respectez et faites respecter l'état et la propreté des parties communes, des abords, des espaces verts. N'oubliez pas que le palier se nettoie à tour de rôle chaque semaine, c'est la base des bonnes règles de vie en collectivité.

Rien ne vous empêche, bien au contraire, d'agrémenter votre palier en y posant des plantes vertes.

Utilisation des locaux communs

Utilisez les locaux prévus pour ranger les scooters, les bicyclettes, boosters ou poussettes.

Installation d'une antenne parabolique

Sachez que vous devez impérativement respecter une procédure. **Il vous est interdit de procéder à cette pose sans autorisation préalable.**

Vous devez nous adresser une **demande par courrier** précisant notamment le motif de cette pose, les coordonnées du professionnel qui exécutera les travaux, les systèmes de pénétration dans l'immeuble, les systèmes de fixation, le diamètre de la parabole.

Attention ! Interdiction formelle de toucher à l'étanchéité ou au gros œuvre.

Dès réception de votre demande, nous vous donnerons toutes les instructions utiles à ce sujet.

Sachez aussi que si votre immeuble bénéficie de la télévision par le câble, vous devez vous rapprocher préalablement du cablo-opérateur, pour vous assurer que les chaînes dont vous souhaitez bénéficier par satellite, ne sont pas déjà disponibles, ou ne peuvent pas l'être, par le câble.

Cette fois, vous voilà bien installé. Il s'agit, maintenant, de continuer à s'y sentir bien, et pour cela voici quelques conseils d'entretien simples, rapides et efficaces.

Petits Conseils pour votre confort

Aérez, ventilez... respirez

Pour votre sécurité et pour éviter l'apparition de dégradations dans votre logement (points noirs de condensation sur vos papiers-peints et peintures), **n'obstruez pas les ventilations de votre logement** même si cela peut vous donner une sensation de froid.

Ne touchez pas au système de ventilation quel qu'il soit (ventilation mécanique contrôlée, Aereco), et assurez-vous plutôt qu'il fonctionne correctement.

Aérez tous les jours votre logement (en coupant si possible temporairement votre chauffage) quel que soit le temps. Pas forcément très longtemps, une quinzaine de minutes suffit. Vous permettez ainsi le renouvellement de l'air dans les différentes pièces.

Vous constatez la présence d'insectes indésirables...

N'attendez pas d'en être envahi pour prévenir votre Centre de Relation Client.

Nous ferons intervenir **une société spécialisée** pour y remédier.

Sachez enfin, que vous ne pouvez pas vous opposer à l'intervention des entreprises mandatées par Logis Métropole ou aux visites de notre personnel concernant, notamment, l'hygiène, la sécurité, l'entretien... Elles sont utiles et nécessaires pour le bien de tous.

Une condition de bien-être : l'entretien de votre logement.

Bien entretenir son logement

Cave, garage, boîte aux lettres, c'est aussi chez vous

Alors entretenez-les, surveillez-les et conservez-les en bon état. Ils sont sous votre responsabilité.

Ne pas écrire vos coordonnées sur la partie métallique de votre boîte aux lettres, et encore moins au marqueur indélébile.

Plomberie-sanitaires

Ne jetez ni chiffon, ni coton ou autres dans les sanitaires, vous éviterez ainsi de supporter les frais de débouchage.

Menuiserie

Graissez régulièrement les gonds de portes et charnières.

Refaites les mastics de vos vitrages, graissez les poulies des stores, volets...

Attention aux produits que vous utilisez. L'huile de cuisine est à proscrire, privilégiez des huiles telles que l'huile de silicone, l'huile de vaseline...

Revêtement de sol

Si vous utilisez des cires, ne prenez que des cires à l'eau pour le nettoyage, pour éviter d'encrasser le sol. N'hésitez pas à placer des morceaux de feutre sous les pieds de vos meubles, cela évitera qu'ils ne marquent le sol.

Papiers-peints

Prenez toujours la précaution de décoller le papier-peint existant avant d'en poser un nouveau. Vous obtiendrez un meilleur résultat.

Chauffage

S'il s'agit d'un chauffage collectif, la température contractuelle doit atteindre 19° C.

Si vous êtes chauffé individuellement, essayez autant que possible de ne pas faire subir à votre installation des variations fortes de température, vous réaliserez ainsi des économies.

En cas de problème avec un chauffage au gaz, mettez l'appareil à l'arrêt et prévenez immédiatement votre Centre de Relation Client.

Évitez de placer des meubles, des rideaux ou du linge devant vos radiateurs : cela empêche une bonne diffusion de la chaleur dans la pièce.

N'oubliez pas, notamment pour les locataires de logement individuel, de protéger vos compteurs par grands froids. En cas d'incident, votre responsabilité serait engagée.

Pour le chauffage électrique, dépoussiérez régulièrement les convecteurs.

Sachez que l'utilisation des feux à pétrole est formellement interdite car dangereuse (incendie, monoxyde de carbone, condensation).

Equipements détecteurs

Soucieux d'améliorer au quotidien la sécurité de nos clients et celle de vos biens, notre société a engagé, depuis 2005, la pose de détecteurs de fumées et de monoxyde de carbone dans les logements de son patrimoine (détecteurs de monoxyde de carbone uniquement pour les logements équipés d'un conduit de fumée).

Ces travaux se poursuivront, pour les logements non équipés, dans les prochaines années.

L'alarme du détecteur se déclenche lorsque la batterie est en place et que le capteur perçoit des particules de produit de combustion. Elle sonnera aussi longtemps que la fumée sera présente.

Chaque client qui dispose de ce matériel doit :

- S'assurer chaque semaine du bon fonctionnement de l'appareil en effectuant un test d'alimentation (appuyer pendant au moins 4 secondes sur le bouton test et vérifier que l'alarme se déclenche). Si l'appareil ne fonctionne pas, essayer de changer la pile et recommencer.
- Procéder au remplacement des piles du ou des appareils annuellement et se débarrasser de la pile dans le container de recyclage approprié.
- Dépoussiérer le ou les détecteurs régulièrement (1 fois par trimestre) avec un chiffon sec, et passer régulièrement un coup d'aspirateur pour permettre au système de mieux capter.

Il existe des gestes simples, concrets, qui dans le cadre d'une action collective, ont des effets bénéfiques pour l'environnement.

Les gestes citoyens

Réduisons la pollution de l'environnement liée à nos déchets

- Se rappeler qu'il est interdit de mélanger certains déchets avec les ordures ménagères : les piles et accumulateurs, batteries, huiles de vidange, peintures, solvants, ... Ces déchets sont dangereux et très polluants pour notre environnement : le mercure contenu dans une pile bouton contamine 400 litres d'eau ou 1m³ de terre pendant 50 ans. Pour ces déchets ménagers spéciaux, se rendre à la déchetterie ou contacter votre mairie pour connaître les points de collectes spécifiques.
- Éviter les produits jetables à usage unique.
- Éviter les portions individuelles.
- Choisir les produits avec moins d'emballages.
- Coller STOP PUB sur votre boîte aux lettres : c'est 40 kg de papier par an et par famille (disponible auprès de votre mairie).
- Trier pour économiser les ressources : le recyclage de 670 canettes en aluminium permet la production d'un vélo et celui de 27 bouteilles en plastique celle d'un pull polaire.

Réduisons la pollution des eaux (souterraines, lacs et rivières)

- Choisir des produits de nettoyage plus respectueux de l'environnement (sans phosphate).
- Doser au plus juste la consommation de ces produits : le surdosage n'améliore pas les performances du lavage.
- Ne jamais rejeter de produits dangereux dans les égouts ou les éviers (médicaments, peinture, White Spirit, ...) : les substances polluantes se retrouvent directement dans le milieu naturel.

Économisons l'eau

- Savez-vous que chacun d'entre nous consomme chaque jour 137 litres d'eau dont 7% pour l'alimentation et 93% pour l'hygiène et le nettoyage ?
- Fermer les robinets pendant le lavage des dents ou le rasage représente une économie annuelle de 10 000 litres d'eau.
- Traquer les fuites en relevant votre compteur le soir au coucher et le matin au lever : si les chiffres ont bougé, votre logement comporte une fuite. Prenez contact avec votre Centre de Relation Client
 - > Goutte à goutte : 30 000 litres/an soit 80€
 - > Fuite WC : jusqu'à 120 000 litres/an soit 315€.

Économisons l'énergie

- Préférer les lampes basse consommation : elles consomment 5 fois moins d'électricité et ont une durée de vie 10 fois supérieure.
- Proscrire les lampes halogènes (très gourmandes),
- Éteindre la lumière en quittant une pièce.
- Ne pas laisser les appareils en veille, c'est économiser 10% sur votre facture d'électricité.
- Réduire d'1°C la température, c'est réduire de 7% votre consommation.
- Contrôler la température de votre réfrigérateur et congélateur : +5% de consommation électrique à chaque degré supplémentaire.
- Tenir compte de l'étiquette énergie pour le choix de vos appareils ménagers (un appareil de classe A consomme jusqu'à trois fois moins d'électricité qu'un appareil de classe C).

Et les encombrants...?

Encombrants autorisés

(à déposer sur votre trottoir le jour de collecte avant 5h30)

Déchets végétaux issus des jardins :
tonte de pelouse mise en sacs et petits branchages ficelés.

Objets volumineux ne pouvant entrer dans les poubelles :
litterie, mobilier, bicyclettes, emballages...

Déchets issus du bricolage familial :
portes, fenêtres, équipements de cuisine et de salle de bain, revêtements de sol, de mur ou de plafond.

Encombrants non autorisés...

...qu'en faire ?

Électroménager, appareils électriques et électroniques (réglementation sur les DEEE)



À déposer à la déchetterie ou à faire reprendre par votre fournisseur

Réfrigérateurs et congélateurs

Les déchets ménagers spéciaux (DMS)



À déposer à la déchetterie ou aux points de collecte spécifique DMS dans votre ville

Terre, déblais, gravats, amiante-ciment, plaques de plâtre



À déposer à la déchetterie

Déchets infectieux et de soins des particuliers (pansements, seringues...)



À déposer auprès des professionnels de la santé ou à déposer dans les déchetteries autorisées

DÉCHETTERIES

LILLE, rue Jean-Charles Borda

ROUBAIX, Le Sartel rue de Leers

TOURCOING,

La Marlière rue Carrel Z.I. Tourcoing Est

MARQUILLES, rue de Faulx RD 22

QUESNOY-SUR-DEÛLE, rue de Lille

LA CHAPELLE D'ARMENTIÈRES,
Z.I. La Houssoye

HORAIRES D'OUVERTURE

(y compris les jours fériés) :

le lundi : de 10h30 à 18h

du mardi au samedi : de 7h30 à 18h

le dimanche : de 8h à 13h

Fermées le 11 novembre,
le 25 décembre,
le 1^{er} janvier et le 1^{er} mai.

**Pour tout
renseignement
sur les conditions
de dépôt**

0 825 12 59 62

(0,15€ la minute depuis
un téléphone fixe)

www.esteria.fr

Entretien et réparations à la charge du locataire

Parties extérieures dont le locataire a l'usage exclusif

• Jardins privatifs :

Entretien courant notamment des allées, pelouses, massifs, bassins et piscines ; taille, élagage, échenillage des arbres et arbustes ; remplacement des arbustes ; réparation et remplacement des installations mobiles d'arrosage.

• Auvents, terrasses et marquises :

Enlèvement de la mousse et des autres végétaux.

• Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières :

Dégorgement des conduits.

Ouvertures intérieures et extérieures

• Sections ouvrantes telles que portes et fenêtres :

Graissage des gonds et charnières.

Menues réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, crémones⁽¹⁾ ; remplacement notamment de boutons, clavettes⁽²⁾ et targettes⁽³⁾.

• Vitrages :

Réfection des mastics.

Remplacement des vitres détériorées.

• Dispositifs d'occultation de la lumière (tels que stores et jalousies) :

Graissage. Remplacement notamment de cordes, poulies, ou de quelques lames.

• Serrures et verrous de sécurité :

Graissage. Remplacement de petites pièces ainsi que des clefs égarées ou détériorées.

• Grilles :

Nettoyage et graissage.

Remplacement notamment de boulons, clavettes, targettes.

Parties intérieures

• Plafonds, murs intérieurs et cloisons :

Maintien en état de propreté.

Menus raccords de peinture et tapisserie ; remise en place ou remplacement de quelques éléments des matériaux de revêtement tels que faïence, mosaïque, matière plastique.

Rebouchage des trous, rendu assimilable à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.

• Parquets, moquettes et autres revêtements de sol :

Encaustiquage et entretien courant de vitrification. Remplacement de lames de parquet et remise en état, pose de raccords de moquette et autres revêtements de sols notamment en cas de tâches et de trous.

• Placards et menuiseries telles que plinthes, baguettes et moulures :

Remplacement des tablettes et tasseaux de placard et réparation de leur dispositif de fermeture ; fixation de raccords et remplacement de points de menuiseries.

Conformément à la loi n° 86-1290 du 23 Décembre 1986 et le Décret n° 87-712 du 26 Août 1987, sont considérés comme des réparations locatives, les travaux d'entretien courant et de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables aux dites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif. Ont notamment le caractère de réparations locatives, les réparations énumérées ci-dessus au présent Décret.

(1) Mécanisme de fermeture d'une fenêtre.

(2) Cheville utilisée pour assembler deux pièces.

(3) Sorte de verrou plat pour fermer une porte, une fenêtre, de l'intérieur.

Entretien et réparations à la charge du locataire (suite)

Installations de plomberie

• Canalisations d'eau :

Dégorgement.

Remplacement notamment de joints et de colliers.

• Canalisations de gaz :

Entretien courant des robinets, siphons et ouvertures d'aération.

Remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.

• Fosses septiques, puisards et fosses d'aisance :

Vidange.

• Chauffage, production d'eau chaude et robinetterie :

Remplacement des bilames, pistons, membranes, boîtes à eau, allumage piezoélectrique, clapets et joints des appareils à gaz.

Rinçage et nettoyage des corps de chauffe et tuyauteries.

Remplacement des joints, clapets et presse-étoupes des robinets.

Remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasse-d'eau.

• Eviers et appareils sanitaires :

Nettoyage des dépôts de calcaire, remplacement des tuyaux flexibles de douche.

Équipements d'installations d'électricité

Remplacement des interrupteurs, prises de courant, coupe-circuits et fusibles, des ampoules, tubes lumineux ; réparation ou remplacement des baguettes ou gaines de protection.

Autres équipements mentionnés au contrat de location

• Entretien courant et réparations des appareils tels que :

- Réfrigérateurs.
- Machines à laver le linge et la vaisselle.
- Sèche-linges.
- Hottes aspirantes.
- Adoucisseurs.
- Capteurs solaires.
- Pompes à chaleur.
- Appareils de conditionnement d'air.
- Antennes individuelles de radiodiffusion et de télévision.
- Meubles scellés.
- Cheminées.
- Glaces et miroirs.

• Menues réparations nécessitées par la dépose des bourrelets.

• Graissage et remplacement des joints des vidoirs.

• Ramonage des conduits d'évacuation des fumées et des gaz et conduits de ventilation.

Quelques règles de base à respecter. Dans tous les cas :
Ne pas paniquer. Prévenir les secours immédiatement.

Sachez que votre sécurité dépend généralement de vous et de votre vigilance.

Vous avez dit sécurité ?

Il y a le feu chez vous

Faites le 18, donnez clairement votre adresse aux pompiers, et à leur arrivée, signalez votre présence. En attendant les secours : **fermez portes et fenêtres, pour éviter tout courant d'air qui ne pourrait que développer le feu. Coupez les compteurs de gaz et d'électricité.**

Etouffez le feu à l'aide d'un extincteur ou de couvertures humides.

Il y a le feu à l'extérieur

Les mêmes règles sont à respecter. Calfeutrez les ouvertures avec des linges mouillés pour éviter tout risque d'intoxication par les fumées.

Odeur de gaz

Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte, coupez immédiatement le compteur gaz, mais aussi l'électricité. Prévenez les pompiers et votre Centre de Relation Client.

Assurez vous qu'aucun appareil ne fonctionne (gazinière, chaudière, chauffe-bain...), sinon éteignez-les immédiatement.

Ouvrez les fenêtres de votre logement pour ventiler.

Attention ! Une flamme, une étincelle pourrait déclencher une explosion. Téléphonnez de l'extérieur de votre logement.

Les installations électriques

Ne modifiez jamais vous-même l'installation existante. Ne branchez pas de multiples appareils sur une seule prise.

Assurez vous, quand vous utilisez un appareil électrique (même le téléphone) que vous avez toujours les mains et les pieds au sec !

Pour vos enfants, en bas âge, n'hésitez pas à investir dans l'achat de cache-prises.

En pièces humides (cuisine, salle de bains...), tous les appareils électriques que vous utilisez doivent être équipés d'une prise de terre ou bénéficier d'une double isolation.

Enfin, quand vous intervenez sur votre installation électrique (changement d'une ampoule, pose d'un point lumineux...), coupez systématiquement le courant.

Fuites d'eau

Si la fuite est importante, fermez le compteur et prévenez les pompiers et votre Centre de Relation Client.

Légionellose

Les légionelles sont des bactéries se développant dans les eaux tièdes.

L'inhalation de vapeurs contaminées (en forte concentration), peuvent se répandre à l'intérieur de nos poumons, se multiplier, et entraîner une maladie respiratoire : la légionellose. Elle n'est cependant pas contagieuse. De façon générale, mieux vaut prévenir et donc entretenir.

Tous les 6 mois, effectuez le détartrage des éléments de robinetterie (joints, filtres, mousseurs, pommes et flexibles de douche, à l'aide d'une solution à PH acide (vinaigre blanc par exemple) et désinfectez, puis rincez à l'aide d'une solution javellisée.

Assurez-vous que la température de l'eau est suffisamment chaude, une eau tiède ou à peine chaude favorise en effet le développement de la légionelle.

Enfin, après une absence prolongée, laissez couler l'eau chaude pendant quelques minutes à tous les points d'usage du logement avant toute nouvelle utilisation.

Vous avez dit sécurité ?

(suite)

Appareils de chauffage et électroménagers

• Appareils de cuisson

N'oubliez pas de **vérifier régulièrement l'état du flexible gaz d'alimentation** de votre appareil de cuisson.

Ne sont admis que des flexibles estampillés NF. Ce flexible doit être remplacé impérativement avant que la date mentionnée sur celui-ci ne soit dépassée.

Il en va de votre sécurité.

• Chauffage d'appoint

Si vous utilisez un chauffage d'appoint, vérifiez qu'il soit à la norme NF et assurez-vous que les ventilations de votre logement permettent l'utilisation de cet appareil.

Lisez scrupuleusement la notice et le mode d'emploi avant la mise en service.

En cas de doute, préalablement à l'utilisation, interrogez votre Centre de Relation Client.

• Stockage des bouteilles de gaz

Ne stockez pas de bouteille de gaz ni dans votre logement, ni dans votre cave ou garage.

Systèmes de ventilation

• Bouches d'aération et d'extraction

Laissez toujours libres les bouches d'aération, elles ne sont pas là par hasard. Elles permettent l'arrivée d'air frais dans votre logement.

N'utilisez pas les bouches d'extraction et conduits de ventilation existants pour y raccorder votre hotte de cuisine.

• Monoxyde de carbone

Méfiez-vous du monoxyde de carbone, gaz extrêmement toxique, incolore, inodore et donc difficilement repérable.

C'est pourquoi, nous vous demandons de respecter scrupuleusement les conseils qui vous sont donnés ci-dessus sur l'utilisation des appareils de chauffage et sur le maintien de la ventilation en bon état de fonctionnement.

Les symptômes d'intoxication au monoxyde de carbone sont les suivants : maux de tête, vertiges, nausées, vomissements, somnolence.

En cas d'intoxication, ouvrez toutes les fenêtres, ventilez toutes les pièces et sortez de votre logement. Appelez ou faites appeler le SAMU (15) ou les pompiers (18).

Chaque année, les prestataires, chargés par Logis Métropole de la maintenance des appareils de chauffage individuels (chaudière, chauffe-bain...) et des ventilations, doivent contractuellement réaliser une visite annuelle de votre installation. Il est primordial que vous preniez les dispositions pour être présent lors de cette visite, dont vous êtes informé par affichage ou courrier individuel. Il en va de votre sécurité.

Vous avez dit sécurité ? (suite)

Bloqué dans l'ascenseur ?

Si, par malheur, vous vous trouvez bloqué dans l'appareil, **lisez et respectez scrupuleusement les consignes de sécurité inscrites à l'intérieur.**

Ne paniquez pas et essayez, dans la mesure du possible, de tranquilliser ceux qui se trouvent avec vous.

À terme, tous les appareils seront reliés sur un système de télésurveillance, avec généralement une phonie en cabine qui vous permet d'échanger avec un interlocuteur.

Ainsi, lorsque vous appuierez sur le symbole, l'opérateur sera averti que vous êtes bloqué dans la cabine et déclenchera l'intervention.

Si vous vous trouvez à l'extérieur, essayez de rassurer les personnes bloquées, prévenez l'ascensoriste qui a le contrat d'entretien de l'appareil, prévenez votre Centre de Relation Client et, en dernier ressort, les pompiers.

Surveillez enfin vos enfants pour qu'ils ne jouent pas avec l'ascenseur et qu'ils ne l'utilisent qu'en votre présence ou accompagnés d'un adulte.



Votre départ



Vous devez nous faire connaître votre souhait de mettre fin au bail par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour ce faire, nous vous conseillons d'utiliser l'imprimé Résiliation de logement joint (Annexe page 43).

Top départ

Selon le motif du départ et le logement d'accueil, le préavis de départ est différent.

J - 3 mois

Vous quittez votre logement pour rejoindre un logement locatif non conventionné.

Votre préavis est donc de 3 mois.

J - 2 mois

Vous quittez un logement locatif conventionné (ouvrant droit à l'Aide Personnalisée au Logement) pour un logement conventionné d'un autre bailleur social.

Votre préavis est alors de 2 mois.

J - 1 mois

En cas de mutation, de perte d'emploi ou de nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi, **le délai de préavis est réduit à 1 mois.**

Vous nous adresserez votre résiliation de bail accompagnée d'un justificatif de votre employeur.

Il peut être également ramené à 1 mois pour les locataires âgés de plus de 60 ans, dont l'état de santé justifie un changement de domicile, ainsi que pour les bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA).

N'oubliez pas de nous donner votre nouvelle adresse, et un relevé d'identité bancaire ou postal, pour permettre le virement de votre solde de compte.

Top départ (suite)

Selon les cas :

J - 6 semaines à J - 3 semaines

Vous recevrez un courrier pour réaliser **une visite conseils avec votre Gestionnaire de Site**.

Cette visite du logement est importante ; **elle doit permettre de vous indiquer les travaux d'ordre locatif qui pourraient vous être imputés suite à votre départ, si la remise en état n'était pas effectuée lors de l'état des lieux de sortie.**

Cette visite, non contractuelle, mais indicative, est là pour vous aider.

Cependant, en raison de la présence de vos meubles, certaines anomalies ne pourront être relevées qu'à votre départ sans que cela, toutefois, ne puisse nous être rendu opposable.

Lors de cette visite conseils ou pré-état des lieux, nous essayerons, si possible, de fixer la future date d'état des lieux.

J - 3 semaines

Vous recevrez la confirmation de la date d'état des lieux (si celle-ci a été précisée lors de la visite conseils) ou sinon, une convocation pour une date qui aura été fixée par votre Centre de Relation Client.

Si ces date et heure ne vous conviennent pas, prévenez rapidement votre Centre de Relation Client afin d'établir une nouvelle date de rendez-vous. Sans réponse de votre part et en cas d'absence, nous serons contraints de faire réaliser l'état des lieux par huissier, chaque partie supportant la moitié des honoraires.

Il en est de même en cas de litige survenant lors de l'établissement de ce dernier (refus de signature par exemple).

Cet état des lieux va être comparé à celui réalisé lors de votre arrivée et permettra de chiffrer les éventuelles dégradations qui vous incombent.

Ces dégradations vous seront imputées selon le barème de vétusté joint ci-après (Annexe page 45), qui a été négocié et signé par la commission mixte HLM usagers, instance paritaire composée de membres des associations représentatives des locataires, et de représentants de bailleurs sociaux.

Ce barème ne sert qu'aux imputations locatives faisant suite à l'état des lieux.

Vous devrez impérativement, lors de l'état des lieux, effectuer votre remise de clefs.

Quelques étapes incontournables qui vous mèneront sur le parcours d'un nouveau "chez vous". Nous ne vous dirons pas adieu mais simplement au revoir... et peut-être à bientôt.

C'est parti !

Dans les 2 mois suivant votre départ, vous recevrez :

- **l'arrêté définitif de votre compte** (hors régularisation de charges)
- **le solde de votre compte locataire**, selon les travaux éventuellement imputés,
- **le solde du dépôt de garantie** ; celui-ci pourra être soit débiteur, soit créditeur.

Si nous vous devons de l'argent, nous vous adresserons un règlement représentant le montant qui vous est dû. Dans le cas contraire, il vous appartiendra de régler les sommes dûes.

Sachez toutefois que le paiement du dernier loyer est dû quoi qu'il arrive, et qu'il ne peut en aucun cas se déduire du dépôt de garantie.

Dans l'année qui suit : (selon la date effective de votre départ), vous recevrez votre dernière régularisation de charges.

Le principe est identique à ce qui est repris ci-dessus. Si la régularisation est créditrice, nous vous rembourserons le trop perçu versé. Si c'est l'inverse, il vous appartiendra de régulariser votre solde par retour.

D'où l'importance de nous transmettre vos coordonnées précises et votre nouvelle adresse, notamment si entre-temps vous changez, de nouveau, de domicile.

Formulaire de prélèvement automatique

Le locataire désigné ci-dessous au cadre débiteur, souhaite que le prélèvement soit effectué le :
(cochez la case de votre choix)

- jour bancaire ouvré le plus proche du 20 de chaque mois.
 dernier jour bancaire ouvré de chaque mois.
 ces deux dates ne me conviennent pas, je souhaite être prélevé aux alentours du
- Dans ce cas merci de nous laisser votre numéro de tél ou adresse mail afin que nous vous informions de la date retenue :
Tél. : Mail :

NUMÉRO DE DOSSIER :

DEMANDE DE PRELEVEMENT

La présente demande est valable jusqu'à annulation de ma part, à notifier en temps voulu au créancier.

NOM, PRENOM, ET ADRESSE DU DEBITEUR			
<input type="text"/>			

COMPTES A DEBITER			
CODES			
Etabli	Guichet	N° du compte	Clé
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NOM ET ADRESSE DU CREANCIER
S.A. d'H.L.M. LOGIS METROPOLE Groupe Ldev 176 rue du Général de Gaulle B.P. 12 59561 - LA MADELEINE CEDEX

DESIGNATION DE L'ETABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE A DEBITER
<input type="text"/>

Les informations contenues dans la présente demande ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier à l'adresse ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n° 97-005 modifiée par délibération n°01-062 du 20 décembre 2001 de la Commission informatique et libertés.

AUTORISATION DE PRELEVEMENT

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

N° NATIONAL D'EMETTEUR

377 155

NOM, PRENOM, ET ADRESSE DU DEBITEUR			
<input type="text"/>			

COMPTES A DEBITER			
CODES			
Etabli	Guichet	N° du compte	Clé
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NOM ET ADRESSE DU CREANCIER
S.A. d'H.L.M. LOGIS METROPOLE Groupe Ldev 176 rue du Général de Gaulle B.P. 12 59561 - LA MADELEINE CEDEX

DESIGNATION DE L'ETABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE A DEBITER
<input type="text"/>

Date :

Signature :



Prière de renvoyer les deux parties sans les séparer en y joignant un R.I.B. ou R.I.P. ou un R.I.C.E.

Résiliation de logement

Adresse actuelle du logement

Mme, M. :

Demeurant : Entrée Appt : Résidence :

Rue :

Code postal : Ville :

vous prie de bien vouloir prendre note, à la date de ce jour, de la résiliation du contrat de location du logement cité en référence et du garage ou parking n° situé rue (1)

Conformément au contrat qui a été signé et du délai de préavis, les lieux seront libérés pour le :

Nous nous tenons à la disposition de vos services pour effectuer la pré-visite, l'état des lieux, et permettre la visite du logement au locataire qui aura été désigné pour l'occuper.

Signature du titulaire
du contrat de location

Signature du co-locataire (ou de l'héritier)
époux(se) - concubin(e) - fiancé(e)

(1) : Barrez cette mention si vous ne louiez pas de garage ou parking à notre société.

Nouvelle Adresse

En cas de décès du locataire, de placement ou de tutelle (rayer la mention inutile)
reporter ci-après l'adresse de l'héritier, du notaire ou de la personne chargée du suivi.

A toutes fins utiles, veuillez trouver ci-après ma nouvelle adresse :

Entrée : Appt : Résidence :

Rue :

Code Postal : Ville :

Fait à : Le :

Veuillez préciser :

Votre N° de codification (figurant sur la quittance de loyer) :

Votre N° de Tél. domicile :

Vos jours et heures de présence :

Nom de l'employeur Monsieur :

N° de Tél. : Poste : (où l'on peut vous joindre)

Nom de l'employeur Madame :

N° de Tél. : Poste : (où l'on peut vous joindre)

N.B. : Afin d'améliorer le service rendu à nos clients, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire situé au verso de cette feuille.

176, rue du Général de Gaulle - B.P. 12 - 59561 LA MADELEINE CEDEX - Tél. : 03 20 14 72 75 - Fax : 03 20 14 72 73

Questionnaire

Depuis combien de temps étiez-vous locataire de ce logement ?

Quelles sont les raisons qui vous font quitter ce logement ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Le voisinage - l'environnement | <input type="checkbox"/> Le logement actuel trop grand |
| <input type="checkbox"/> L'éloignement du lieu de travail ou la mutation professionnelle | <input type="checkbox"/> Le rapprochement familial |
| <input type="checkbox"/> La situation familiale (séparation, divorce...) | <input type="checkbox"/> Le loyer trop cher |
| <input type="checkbox"/> Le logement actuel trop petit | <input type="checkbox"/> L'accession à la propriété |
| <input type="checkbox"/> Le supplément de loyer | <input type="checkbox"/> La recherche d'un logement individuel |
| | <input type="checkbox"/> Autres. Précisez : |

Quel type de logement aviez-vous ?

Vers quel type de logement vous destinez-vous ?

En locatif ? OUI NON

Si oui, précisez la société :

En accession ? OUI NON

Aviez-vous fait une demande d'échange à Logis Métropole ? OUI NON

Si oui, il y a combien de mois ?

Comment avez-vous trouvé le service offert par Logis Métropole ?	De très bonne qualité	De bonne qualité	De moyenne qualité	De mauvaise qualité
• Accueil au siège	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Accueil téléphonique et efficacité de votre Centre de Relation Client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Relations avec votre Gestionnaire de Site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Efficacité de votre Gestionnaire de Site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Suivi de vos réclamations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Prestation de nos agents de maintenance et de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Prestation de nos entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Globalement, vous êtes... (cochez une seule réponse.)

(1 = satisfaction la plus faible ; 10 = satisfaction la plus forte)

-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	+
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Pas du tout satisfait		Peu satisfait		Moyennement satisfait		Satisfait		Très satisfait		

Précisez en quelques mots, les améliorations que vous pensez nécessaires d'apporter à nos clients-locataires :

Expression libre : vous pouvez nous faire part de toutes vos remarques ou observations pour compléter ce questionnaire.

