



# GUIDE DU LOCATAIRE

*Bienvenue chez vous !*

Un toit pour tous



**HABITAT  
SAINT-QUENTINOIS**





# GUIDE DU LOCATAIRE

*Bienvenue chez vous !*

« Un toit pour tous », cela demeure la ligne de conduite de votre bailleur, Habitat Saint-Quentinois.

Aujourd'hui vous entrez dans l'un de nos logements et à ce titre bienvenu.

A cette occasion, vous venez de recevoir notre livret d'accueil qui vous accompagnera tout au long de votre parcours au sein de notre organisme.

Au travers de ces quelques pages, vous découvrirez entre autres, des informations pratiques destinées à faciliter et simplifier l'ensemble de vos démarches mais aussi quelques points de réglementation qui vous

permettront de vivre dans votre logement en toute sérénité.

N'oubliez pas que vous disposez d'un interlocuteur privilégié, votre chargé de clientèle, qui, fort de son expérience, sera en mesure de vous assurer un service de proximité de qualité.

Ainsi, n'hésitez pas à prendre contact avec lui pour toute question ou toute information.

**Le Conseil d'administration, l'équipe de direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent une bonne installation et une vie agréable dans votre logement.**



*Bonjour, moi c'est Cléo !  
C'est moi qui vais vous guider  
à travers ce livret  
qui j'espère vous sera  
d'une grande utilité !*



# SOMMAIRE



## **VOTRE LOGEMENT A L'ENTREE DANS LES LIEUX...**

PAGE 4 - Les formalités

PAGE 7 - Tout comprendre sur le loyer et les charges

PAGE 10 - Un évènement dans votre vie : prévenez Habitat Saint Quentinnois

PAGE 11 - Si vous deviez partir.... ou changer de logement



## **LA SECURITE L'AFFAIRE DE TOUS**

PAGE 12 - Aération-ventilation : laisser respirer votre logement

PAGE 12 - Chauffage

PAGE 13 - Gaz

PAGE 13 - Electricité

PAGE 14 - Murs & Plafond

PAGE 14 - Utilisation des balcons et fenêtres

PAGE 14 - Caves et Celliers

PAGE 14 - Ascenseur

PAGE 14 - Prévenir les risques d'incendie

PAGE 15 - Une urgence, pas de panique !



## **REPARATIONS ET ENTRETIEN : QUI FAIT QUOI ?**



## **VIVRE ENSEMBLE**

PAGE 24 - Stationnement

PAGE 24 - Les Animaux

PAGE 25 - Poubelles et encombrants

PAGE 25 - Vivre en bons voisins, c'est aussi...



## **ET POUR PLUS D'AUTONOMIE...**

PAGE 26 - Le service autonomie

PAGE 26 - La cellule dépannage dépendance



## **DEVENEZ PROPRIETAIRE GRÂCE À L'ACCESSION A LA PROPRIETE**



# VOTRE LOGEMENT

## À L'ENTRÉE DANS LES LIEUX...

### LE CONTRAT DE LOCATION

Ca y est, nous venons de signer ensemble votre contrat de location. Il contient **nos engagements respectifs, nos droits et obligations réciproques**. Lisez-le attentivement et conservez-le précieusement.

**Désormais pour toute demande adressez vous à votre CHARGE(E) DE CLIENTELE qui devient le référent unique et privilégié de votre dossier.**

Votre « chargé(e) de clientèle » sera en mesure de :

- VOUS RENSEIGNER sur les différentes activités de l'OPH,
- VOUS AIDER à constituer votre demande de logement ou de mutation jusqu'à la signature de votre contrat de location
- VOUS FAIRE VISITER le logement susceptible de vous être proposé,
- RÉALISER L'ÉTAT DES LIEUX du logement qui vous est attribué et que vous acceptez,
- SUIVRE VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL, vous assister si vous souhaitez quitter votre logement et, le cas échéant, vous aider à accéder à la propriété

A l'issue de la visite d'accueil du logement qui vous est proposé à la location, vous disposez d'un délai de 10 jours pour accepter le logement et signer votre contrat de location.

À cette occasion, vous devez impérativement acquitter le dépôt de garantie correspondant à un mois de loyer net.



### L'ÉTAT DES LIEUX



Vous avez signé votre contrat de location, nous pouvons procéder, en votre présence, à l'état des lieux obligatoire du logement qui vous a été attribué.

L'état des lieux déterminera également, si nécessaire, les travaux que nous nous engageons à réaliser dans votre logement.

Un exemplaire signé par les deux parties, vous sera remis lors de la remise des clés.

### CONSEIL

Conservez-le soigneusement pendant toute la durée de votre bail, car il témoignera, lorsque vous quitterez votre logement, de l'état dans lequel il se trouvait à votre arrivée.

## BIENVENUE CHEZ VOUS, MAIS TOUT D'ABORD...

**Vous avez désormais une nouvelle adresse ; signalez-là aux administrations et services suivants :**

- ☐ LA POSTE : faites suivre votre courrier
- ☐ LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE pour l'ouverture ou le relevé du compteur
- ☐ LE SERVICE DES EAUX
- ☐ Votre service de TÉLÉPHONIE ET D'INTERNET
- ☐ VOTRE CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES, MSA, DE SÉCURITÉ SOCIALE, DE RETRAITE...
- ☐ VOTRE BANQUE
- ☐ LE CENTRE DES IMPÔTS DE L'ANCIEN DOMICILE
- ☐ LA PRÉFECTURE pour le changement d'adresse sur la CARTE GRISE de votre véhicule
- ☐ LA MAIRIE pour votre inscription sur les listes électorales, le changement d'adresse sur votre carte d'identité
- ☐ LES ÉCOLES ET CRÈCHES

### CONSEIL

Cochez ici au fur et à mesure de vos mises à jour.



## S'ASSURER : UNE OBLIGATION ET UN GAGE DE SECURITE

L'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 et l'article 9 de votre contrat de location vous obligent à assurer votre logement ainsi que votre garage et votre cave :

“ Le locataire est tenu des obligations principales suivantes : s'assurer contre les risques dont il doit répondre en vertu de la loi en sa qualité de locataire, c'est-à-dire au minimum :

- assurance des risques locatifs (incendie, explosion, dégâts des eaux) ;
- assurance couvrant le risque « recours des voisins et des tiers » ;
- assurance de son mobilier (incendie, explosion, dégât des eaux).

Le locataire est tenu de s'assurer à partir du jour où les clefs du logement lui auront été remises.

Cette obligation s'impose au locataire pendant toute la durée de la location... Périodiquement, à la demande de l'office, la preuve de la souscription de ces assurances devra être fournie par le locataire qui produira la ou les polices correspondantes, ainsi que les attestations de paiement des primes.



# VOTRE LOGEMENT

## À L'ENTRÉE DANS LES LIEUX...

### L'attestation d'assurance

Le jour de la signature du bail, puis chaque année, il vous appartient de nous fournir une attestation d'assurance qui justifie de la souscription et du paiement de votre contrat d'assurance.

### CONSEIL

Assurer-vous contre le vol de votre mobilier et les dégâts causés en cas d'effraction par les ouvertures.

Souscrivez une responsabilité civile qui vous couvrira contre les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, une personne que vous employez, un animal ou un objet vous appartenant.

### Défaut d'assurances ... quelles conséquences ?

**IMPORTANT !** Sachez qu'un défaut d'assurance est un motif de résiliation de votre bail.

Outre le risque de voir votre bail résilié, vous serez dans l'obligation d'indemniser personnellement Habitat Saint-Quentinois pour les dégâts causés. Cela n'arrive pas qu'aux autres, Sachez, que le coût d'un sinistre est toujours plus élevé que le coût d'une police d'assurance.



### Que faire en cas de sinistre ?

Informez le plus rapidement possible votre assureur, dans un délai de 5 jours dès connaissance du sinistre (en cas de vol : 24 ou 48 heures) ainsi que votre Chargé de Clientèle, quel que soit la nature de votre sinistre.

Lors d'un dégât des eaux, établissez un constat amiable dégâts des eaux (disponible chez votre assureur) avec votre voisin et transmettez le à votre assurance ainsi qu'un exemplaire du dernier volet à votre Chargé(e) de Clientèle.

### CONSEIL

Dans tous les cas, conserver tout ce qui peut justifier de la valeur des biens détériorés ou disparus (factures, certificats de garantie, photos, etc...) pour vous permettre d'obtenir une indemnisation.



# TOUT COMPRENDRE SUR LE LOYER ET LES CHARGES

## QUAND RÉGLER VOTRE LOYER ?

**Votre loyer est payable tous les mois à terme échu, c'est-à-dire pour le mois écoulé.**

Il doit être réglé dès réception de votre appel de terme et avant le premier jour du mois suivant.

Exemple : vous recevez le 27 Octobre votre avis d'échéance concernant la période de location du mois d'Octobre, vous devez régler votre loyer avant le 1er Novembre, date d'exigibilité.

### Vos provisions pour charges ?

A votre loyer net s'ajoutent les provisions pour charges. Les provisions pour charges sont des acomptes sur les charges qui correspondent à une estimation des dépenses annuelles portant sur les frais communs à la résidence (électricité des parties communes, espaces verts, eau froide, nettoyage....) et consommations personnelles (eau, chauffage) dans les logements collectifs.

Ces acomptes sont répartis sur les 12 mois de l'année et révisables périodiquement.

### La régularisation des charges ?

Une fois par an, Habitat Saint Quentinnois régularise votre situation en comparant le montant effectivement dépensé avec celui des acomptes que vous avez réglés.

Un mois avant la facturation, des décomptes individuels de régularisation des charges locatives vous sont alors adressés.



## CONSEIL

**Surveillez votre consommation, cela évitera les régularisations de charges trop importantes et vous permettra d'identifier une surconsommation anormale.**

**Diminuez le coût de vos charges.....en faisant des économies d'énergie !**

### L'électricité :

- bien choisir votre éclairage : les ampoules basse consommation ont une durée de vie jusqu'à 10 fois supérieure aux ampoules à incandescence et consomment 5 fois moins d'électricité,
- coupez la veille de vos appareils électriques : les veilles consomment 150 à 500 kWh par ménage et par an, soit la consommation d'un réfrigérateur sur la même période !
- dégivrez votre réfrigérateur tous les 6 mois, il consommera moins.

### Le chauffage :

- 19°C suffisent dans le séjour. Un degré de moins, c'est peut être un pull en plus, mais cela représente 7% de consommation en moins.
- Question de bon sens : baisser le chauffage lorsque vous vous absentez plusieurs jours.

### L'eau :

- Changez les idées reçues : l'eau du robinet est parfaitement potable, sauf avis contraire de la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale. L'eau minérale coûte au minimum 50 FOIS plus cher que l'eau du robinet !
- Préférez les douches au bain : une douche dure 4 à 5 minutes et consomme 30 à 80 litres d'eau et un bain 150 à 200 litres.
- Lutte contre les fuites : un robinet et une chasse d'eau qui fuient équivalent à la consommation journalière d'une famille de 4 personnes.



# TOUT COMPRENDRE SUR LE LOYER ET LES CHARGES

## COMMENT REGLER VOTRE LOYER ?

**Economique, rapide, simple, sécurisé et pratique, c'est LE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE :**

- Plus de risque de perte ou de vol d'argent liquide ou de chèque.
- Plus de frais d'envoi, plus de démarches et de déplacements à effectuer tous les mois : Renseignez vous auprès de votre chargé(e) de clientèle pour remplir une demande de prélèvement et transmettre un RIB avant le 20 du mois pour une prise en compte le mois suivant : votre mensualité sera ensuite prélevée automatiquement sur votre compte.
- Vous choisissez la date de prélèvement qui vous convient le mieux : 5 – 10 ou 15 du mois.
- Vous pouvez suspendre le prélèvement quand vous le souhaitez : il vous suffit de prévenir votre chargé(e) de clientèle et votre banque avant le 20 du mois.

Sachez que le prélèvement automatique ne concerne que le montant du loyer et des charges mensuelles ; la régularisation annuelle des charges vous sera facturée à part.

### LE REGLEMENT PAR CHEQUE :

Vous pouvez adresser un chèque bancaire ou postal, sans oublier de joindre votre relevé d'identification (n° compte affaire), soit en l'adressant à :

HABITAT SAINT-QUENTINOIS  
142 Bd Gambetta  
02100 SAINT-QUENTIN

Soit en l'envoyant ou en le déposant auprès de votre antenne de proximité à l'attention de votre chargé(e) de clientèle :

**Antenne Nord :** 4 rue Henri Hertz 02100 Saint-Quentin  
**Antenne Ouest/centre :** 22 rue du Docteur Bachy 02100 Saint-Quentin  
**Antenne Sud :** 10 rue Léon Lemaire 02100 Saint-Quentin

**A partir de début 2010, LE PAIEMENT EN LIGNE pourra vous être proposé.**



### CONSEIL

Si vous changez de banque, pensez à transmettre un nouveau RIB à votre chargé(e) de clientèle





## QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ DE PAIEMENT ?

**REAGISSEZ**, pour éviter tout retard de paiement, prévenez votre chargé(e) de clientèle qui analysera la situation et envisagera avec vous des solutions concrètes afin d'éviter une suspension d'APL.  
De plus, cela vous évitera des frais de procédures....

### Qu'est ce qu'un impayé ?

Vous êtes considéré en impayés dès lors que :

- Votre mensualité n'a pas été réglée,
- Votre prélèvement automatique, votre chèque bancaire ou postal ont été rejetés.

### POUR RÉSUMER :

- > Entre le 25 et le 30 du mois :  
Vous recevez votre quittance de loyer
- > Avant le 5 du mois qui suit la réception de votre quittance :  
Vous devez avoir payé votre mensualité
- > Le 5, 10 ou 15 du mois :  
Dates de règlement possibles, grâce au prélèvement automatique.

## COMMENT BÉNÉFICIER DE L'APL ?



**L'APL peut être attribuée à tous**, tant que le montant des revenus ne dépasse pas le plafond légal des ressources. Votre chargé(e) de clientèle lors de la signature de votre contrat de location, remplira avec vous un dossier de demande d'APL, et se chargera de le transmettre à votre Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou à la Mutualité Sociale Agricole (MSA) selon le cas.

Il faut savoir que l'APL ne vous est pas versée directement, mais à Habitat Saint-Quentinois propriétaire qui ne fera payer que la différence entre le montant global de votre avis d'échéance et celui de l'APL : cela s'appelle le loyer résiduel.

Néanmoins, si le loyer n'est pas payé l'APL est suspendue.

### CONSEIL

N'oubliez pas chaque année d'accomplir les formalités de renouvellement de vos droits (déclaration de ressources auprès du Centre des Impôts), sinon vous risquez de perdre le bénéfice de l'APL.



# UN EVENEMENT DANS VOTRE VIE :

## PREVEENEZ HABITAT SAINT-QUENTINOIS

- **Vous vous mariez, vivez en union libre ou vous pacsez :**

Vous présentez à Habitat Saint-Quentinois, une copie de votre livret de famille (pour le mariage) ou un certificat de concubinage. En cas de pacs, votre conjoint devra lui aussi signer le contrat de location.

- **Vous vous séparez ou vous divorcez**

Vous transmettez une autorisation de résidence séparée du juge ou un jugement de divorce, pacs....

- **Votre famille s'agrandit**

Vous présentez une copie du livret de famille ou un acte de naissance.

- **Vous perdez votre conjoint ou votre colocataire**

Vous présentez l'acte de décès à votre antenne afin que la personne concernée ne figure plus sur votre contrat de location.

- **Votre logement est devenu trop grand ou trop petit, vous souhaitez un jardin, vous êtes décidé à acheter une maison.**

Votre chargé(e) de clientèle vous accompagne dans vos projets de mutation vers un autre logement dans notre parc immobilier et vous donnera tous les renseignements nécessaires.

- **Vos ressources sont modifiées**

**Vous perdez votre emploi....**

Toute modification de votre vie familiale peut changer votre contrat de location et vos aides au logement.

Elle doit être signalée à votre chargé de clientèle qui informera la CAF ou la MSA selon le cas afin d'actualiser ou de vous ouvrir des droits à l'aide au logement.



# SI VOUS DEVIEZ PARTIR... OU CHANGER DE LOGEMENT

## Avant la résiliation du contrat de location :

Prévenez Habitat Saint-Quentinois de votre départ, en fonction du délai de préavis indiqué sur votre contrat.

Adressez lui votre congé par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant la date précise et définitive à laquelle le bien loué sera restitué entièrement vidé et nettoyé.  
N'oubliez pas selon le cas le cellier, la cave, le grenier...

**Si vous n'adrezsez pas votre congé dans le délai prévu dans le contrat de location (article 4), vous devrez payer la location après votre départ jusqu'à la fin du délai de préavis dans le cas où Habitat Saint-Quentinois ne parviendrait pas à relouer avant la fin du préavis. Votre congé doit être signé par tous les locataires en titre.**

Dès réception, Habitat Saint-Quentinois vous adressera un courrier vous confirmant l'acceptation de la date de départ et les formalités à accomplir.

### ● La visite du logement

Dès la notification de votre congé, vous devez permettre les visites de votre logement, en vue d'une nouvelle location. Des heures de visite sont prévues dans votre contrat de location.  
Vous veillerez à présenter un logement propre et rangé.

### ● L'état des lieux

Le jour de l'état des lieux de sortie de votre logement :

- votre logement ainsi que les locaux annexes (garage, cave, cellier...) doivent être propres (sols, murs, vitres...) et vides.
- Lorsque vous quittez le logement, nous établissons un état des lieux en votre présence : celui-ci permettra de déterminer s'il y a lieu de vous facturer d'éventuelles indemnités locatives.

### ● Le solde de votre compte / le remboursement de votre dépôt de garantie

- Si votre solde est créditeur : nous vous remboursons les sommes dues dans un délai maximum de 1 mois, à compter de votre date de sortie. A ce titre, n'oubliez pas de nous joindre un RIB
- Si votre solde est débiteur : le montant dû vous sera réclamé immédiatement, déduction faite du dépôt de garantie versé lors de votre entrée dans le logement.

# LA SECURITE

## L'AFFAIRE DE TOUS...

N'oubliez pas que la simple application dans votre vie quotidienne de quelques précautions élémentaires, connues de tous mais pas toujours respectées, constitue votre meilleure protection et celle de votre famille.

### AERATION VENTILATION : LAISSER RESPIRER VOTRE LOGEMENT

Le système de ventilation qui équipe votre logement permet de renouveler l'air dans toutes les pièces. Son bon fonctionnement est donc indispensable à la respiration et à la santé des occupants. **Une bonne ventilation permet d'éviter l'accumulation de mauvaises odeurs, de gaz toxiques et la formation de moisissures.**

#### CONSEIL

- Pour éviter la condensation et l'apparition de moisissures, aérez votre logement 10 minutes par jour en arrêtant votre radiateur.
- Les bouches de ventilation naturelles ou mécaniques :
  - Ne doivent jamais être bouchées,
  - Doivent toujours rester accessibles,
  - Doivent être nettoyées régulièrement.
- Si vous utilisez un sèche-linge, la conduite d'évacuation de la vapeur doit être dirigée vers l'extérieur. En aucun cas, elle ne doit être raccordée à la bouche de ventilation.

### CHAUFFAGE ET CONFORT



**L'absence de chauffage peut provoquer des condensations de vapeur d'eau et favoriser l'apparition de moisissures dans le logement.**

Les températures de confort sont 19°C le jour, 17°C dans la chambre et la nuit.

L'absence de ramonage du conduit de cheminée (si vous en avez un) dans les maisons individuelles peut entraîner des risques d'asphyxie ou de feux de cheminée. (une fois par an) Rappel : l'utilisation de chauffages à pétroles est interdite.

#### CONSEIL

Si votre logement est équipé de convecteurs électriques, nettoyez les régulièrement en aspirant les poussières.

## GAZ

**Attention : S'il est mal utilisé, le gaz peut devenir très dangereux : explosion asphyxie, incendie... !**

- Toute arrivée de gaz non raccordée doit être fermée par le bouchon adapté.
- Veillez à ce que le robinet d'arrêt soit accessible en permanence.
- Un flexible souple raccordant la plaque de cuisson ou la gazinière devra toujours être accessible. Sa durée de validité et l'étanchéité de son raccordement devront pouvoir être vérifiées à tout moment. Veillez à le remplacer dès qu'il est périmé.
- Un flexible de gaz ne devra jamais être en contact avec une quelconque source de chaleur.
- Si vous avez une cuisine équipée, il est interdit de posséder un flexible souple raccordé à la cuisinière. Ce tuyau doit être impérativement rigide, en cuivre, ou en acier inoxydable (flexinox, gazinox...) à durée de vie illimitée. Dans les autres cas, l'utilisation d'un flexible souple est autorisée.
- **Il est interdit de stocker des bouteilles de gaz dans votre logement ou dans les annexes.** Toutefois, si votre immeuble n'est pas alimenté en gaz de ville, seule une bouteille de gaz butane en cours d'utilisation est autorisée dans votre logement (l'utilisation de bouteille de gaz propane est interdite)



### CONSEIL

Le tuyau de gaz et sa pose sont à la charge du locataire, n'oubliez pas de le changer avant la date inscrite.

## ELECTRICITE

**Attention : Une mauvaise utilisation ou une surcharge des appareils électriques peut entraîner des conséquences graves : incendie, électrocution,...**

**En cas d'anomalie :**

- déconnectez tous les fusibles ;
- débranchez tous les appareils raccordés sur les alimentations électriques ;
- réenclenchez le disjoncteur ;
- reconnectez les fusibles les uns après les autres et rebranchez vos appareils un à un pour
- repérer l'appareil défectueux.

Si, après ces manipulations, vous ne pouvez pas réenclencher le disjoncteur, c'est qu'il y a une défaillance sur cet équipement. Appelez votre fournisseur d'électricité.

### CONSEIL

- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention, même pour changer une ampoule.
- N'effectuez pas de manipulation électrique à proximité d'un point d'eau.
- Attention aux prises multiples et aux cordons prolongateurs (risque de surchauffe de l'installation, pouvant provoquer un court-circuit).
- Pour la sécurité de vos enfants, utilisez des cache-prises.
- Remplacez les fusibles par des fusibles de même calibre et en aucun cas par du fil électrique.
- Les branchements sauvages sont dangereux et interdits.

# LA SECURITE

## L'AFFAIRE DE TOUS...

### MURS ET PLAFONDS

**En cas d'incendie, le polystyrène dégage des gaz toxiques.**

- La pose de dalles de polystyrène au plafond est strictement interdite
- La pose de lambris est soumise à autorisation du bailleur

### UTILISATION DES BALCONS ET FENETRES

Afin d'éviter la chute d'objets pouvant provoquer des accidents :

- La suspension aux balcons et fenêtres de tout objet dans le vide est interdite.
- La pose de parabole est soumise à autorisation selon certaines conditions.

### CAVES ET CELLIERS

Il vous est demandé de bien refermer les portes à clef, et de ne pas y entreposer de produits inflammables.

### ASCENSEURS

**Les jeunes enfants doivent être accompagnés d'un adulte pour prendre l'ascenseur.**

**En cas de panne ou de dysfonctionnement, signaler rapidement l'incident à Habitat Saint Quentin.**

**Si vous êtes à l'intérieur :**

Conformez-vous aux consignes de sécurité affichées dans l'appareil : boutons alarme, attendre une intervention extérieure,...

**Si vous êtes à l'extérieur :**

Invitez ceux qui sont dedans à se conformer aux consignes de sécurité ; prévenez le gardien ou, à défaut, les sapeurs-pompiers (18). Ne tentez aucune manœuvre vous-même !

### PREVENIR LE RISQUE D'INCENDIE



**Prévenez ou faites prévenir les sapeurs-pompier (tél. 18 ) et attendez leur intervention en appliquant les consignes suivantes :**

**Le feu se déclare dans une pièce de l'appartement :**

- Fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres de l'appartement pour éviter tout courant d'air.
- Fermez le gaz et coupez l'électricité.
- Attaquez le feu à l'aide d'un extincteur si cela est possible.
- Restez à l'extérieur de l'appartement et signalez votre présence en attendant l'intervention des sapeurs-pompiers.

**Le feu se déclare à l'extérieur de l'appartement et les flammes menacent la porte d'entrée ou les fenêtres :**

- Restez dans l'appartement si la porte d'entrée est menacée.
- Fermez porte d'entrée et fenêtres pour éviter tout appel d'air.
- Mettez des linges mouillés et arrosez la partie menacée.

**La cage d'escalier est enfumée :**

- Restez à l'intérieur de l'appartement.
- Appliquez les linges mouillés contre la porte.





## URGENCE ? PAS DE PANIQUE !

**HABITAT SAINT-QUENTINOIS a mis à votre disposition un Service d'Astreinte. En partenariat avec nos sociétés de maintenance, il intervient en dehors des heures d'ouverture des bureaux :**

jours ouvrables : de 12 h à 13h30 et de 17 h au lendemain 8h30

week-end et jours fériés 24H/24 du vendredi à partir de 17h jusqu'au lundi 8H30

**Ce service est un service dit d'urgence destiné à solutionner les pannes graves que vous pourriez rencontrer et qui ne peuvent attendre l'ouverture des bureaux. Ce service d'urgence s'applique :**

- aux incendies et explosions (appelez d'abord les pompiers 18 ou 112, ou la police 17)
- aux pannes générales d'électricité
- aux fuites d'eau sur les canalisations de l'immeuble
- aux engorgements des canalisations d'eaux usées de l'immeuble et des colonnes de vide-ordures
- aux pannes de chauffage collectif, d'eau chaude et de ventilation mécanique contrôlée (VMC)
- aux portes d'accès des immeubles et de parking bloquées ou fermées
- à l'interruption de réception de télévision collective

**Pour cela, il vous suffit de composer ce numéro :**

Un technicien sera à votre écoute pour évaluer le degré d'urgence de votre appel.



## AUTRES PETITS CONSEILS POUR UNE MEILLEURE SÉCURITÉ

### • EN CAS D'ABSENCE POUR PLUSIEURS JOURS

Fermez le ou les robinets d'arrivée de gaz ; fermez le ou les robinets d'arrivée d'eau.

### • DEGAGEZ LES ACCES AUX COMPTEURS

Repérez les circuits pouvant être à l'origine d'accidents et laissez l'accès libre aux différents compteurs : chaque membre de la famille doit en connaître l'emplacement afin de pouvoir couper l'électricité, le gaz ou l'eau en cas de nécessité ou d'absence prolongée.



# REPARATION ET ENTRETIEN

## QUI FAIT QUOI ?

En tant que locataire, vous êtes tenu de **maintenir en bon état l'habitation et les installations** qui vous sont louées.

Tous les travaux, même minimes devront faire l'objet d'une demande auprès de votre chargé(e) de clientèle.

**Voici une liste des principales réparations à la charge du locataire (à disposer de préférence en relation avec un schéma )**

### PARTIES EXTÉRIEURES À USAGE EXCLUSIF

- **Terrasses / balcon :**

Enlèvement de la mousse et des autres végétaux.

Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières : dégorgement des conduits. Entretien des fosses et puits.

- **Jardin privatif :**

Entretien courant (allées, pelouses et massifs), taille et élagage des arbres et arbustes, remplacement des arbustes.

#### CONSEIL

Évitez le lavage à grande eau.

Attention ! Ne lavez pas les balcons à l'eau de javel

### OUVERTURES INTÉRIEURES ET EXTÉRIEURES

- **Vitrages, portes, fenêtres :**

Remplacement des vitres détériorées ; réfection du mastic.

- **Stores et jalousies :**

Graissage, remplacement de cordes, poulies, de quelques lames, etc.

- **Portes, fenêtres, etc. :**

Graissage des gonds, paumelles et charnières ; menues réparations. Remplacement de boulons, clavettes, targettes, gonds, espagnolettes, etc.

- **Boutons et poignées de porte :** Menues réparations.

- **Serrures et verrous de sûreté :**

Graissage ; remplacement de petites pièces et des clés égarées ou détériorées.

- **Grilles d'accès (portillon) :** Nettoyage et graissage.





## PARTIES INTÉRIEURES

### Plafonds, murs intérieurs et cloisons :

Maintien en état de propreté, menus raccords de peinture et tapisserie, remise en place ou remplacement de matériaux de revêtement, rebouchage de trous avant le départ des lieux

#### CONSEIL

Pour fixer des tableaux, des éléments, etc., utilisez des crochets ou des chevilles appropriées afin d'éviter les dégradations. Certaines cloisons légères nécessitent des modes de fixation renforcés.

### Peintures et tapisseries :

Réfection, à l'exclusion de la réparation des dommages causés par les installations de chauffage central et par l'humidité (sauf si cette dernière résulte d'une insuffisance d'aération imputable au locataire), ainsi que la vétusté.

#### CONSEIL

Prenez toujours la précaution de décoller le papier peint existant avant d'en changer. Nettoyez régulièrement les peintures à l'huile avec de l'eau tiède savonneuse sans détergent.

### Matériaux de revêtement (faïence, mosaïque, plastique, etc.) :

Remise en place ou remplacement de quelques éléments du revêtement.

#### Parquets :

Encaustiquage, entretien courant de la vitrification. Remplacement limité à quelques lames (en cas de taches, de trous, etc.).

#### Moquettes et autres revêtements de sol :

Entretien courant (remise en état, pose de raccords en cas de taches, de trous, etc... remplacement si l'importance des détériorations imputables au locataire l'exige).

#### Plinthes, baguettes et moulures :

Menues réparations (fixation de raccords, remplacement de pointes).

#### Placards :

Remplacement des tablettes et des tasseaux. Réparation du dispositif de fermeture.

#### Meubles scellés : Réfection du scellement.

**Cheminées :** Entretien des tabliers. Réparation des bris et des fêlures.

**Glaces et miroirs :** Remplacement des glaces et miroirs détériorés.

**Bourrelets :** Réparation des dommages causés par la dépose des bourrelets.

**Vidoirs :** Graissage des joints. Remplacement des joints.

**Conduits d'évacuation des fumées et des gaz et conduits de ventilation :** ramonage.



# REPARATION ET ENTRETIEN

## QUI FAIT QUOI ?

### INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

- **Remplacement des interrupteurs, ampoules, tubes lumineux, prises de courant, coupe-circuits, fusibles...**
- **Baguettes protectrices** : réparation.
- **Appareils électroménagers (réfrigérateurs, machines à laver...) :** Entretien courant. Menues réparations et remplacements assimilables.
- **Antennes individuelles de radiodiffusion et de télévision** : entretien courant

### PLOMBERIE / CHAUFFAGE

#### Canalisations d'eau :

Dégorgement. Menues réparations (remplacement de joints, de colliers, etc.). Remise en état des canalisations détériorées par le gel, en cas de négligence du locataire, ou à la suite de l'utilisation de produits corrosifs.

#### Robinetterie :

Entretien courant. Remplacement de petites pièces (joints, écrous, clapets, brise-jet, etc.).

### CONSEIL

#### Utilisation de la Robinetterie et chasses d'eau :

Évitez les fuites qui peuvent augmenter considérablement votre consommation d'eau et provoquer des dégâts, en réparant rapidement les chasses d'eau, les robinets et les raccords défectueux. (Si votre logement est couvert par un contrat d'entretien, prévenir Habitat Saint Quentin.)

Si l'évacuation se fait mal, pour le dégorgement des W.C., lavabos, éviers, n'utilisez pas de produits à base de soude caustique qui attaquent les joints et les canalisations. Fermez les arrivées d'eau en cas d'absence prolongée. En cas de grand froid, protégez vos installations d'eau et notamment les compteurs.



#### ● Canalisations de gaz :

Entretien des robinets, siphons et ouverture d'aération. Remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.

#### ● Éviers et appareils sanitaires :

Entretien courant, nettoyage des dépôts de calcaire. Menues réparations (systèmes de vidange, bondes, poignées, chaînes et joints de chasse d'eau...). Remplacement des tuyaux flexibles de douche.

#### ● Chauffage :

Installation individuelle : menues réparations et remplacements assimilables.  
Radiateurs : remplacement des joints, robinets et purgeurs.  
Fosses septiques, puisards et fosses d'aisance : vidange.



#### EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE, HABITAT SAINT-QUENTINOIS A LE DEVOIR :

- D'assurer le clos et couvert des logements,
- D'effectuer les réparations liées à la vétusté,
- D'effectuer l'entretien courant de certains de vos équipements et d'assurer leur fonctionnement en toute sécurité.

16 contrats de maintenance permettent de garantir le bon état de votre logement.

Ces entreprises interviennent régulièrement ou sur demande.

Le coût de ces interventions est souvent compris dans les charges que vous payez tous les mois.

#### Attention : Toute intervention d'une autre entreprise serait à votre charge.

Toutes les indications précédentes s'appliquent pour un usage normal des installations. Par contre, toutes réparations, suite aux dégradations, à l'imprudence ou à la négligence, sont exclusivement à votre charge.

**Les 3 codes couleurs** qui figurent dans les illustrations, indiquent à qui incombent les réparations, et ce conformément à la Loi 89-462 du 6 juillet 1989- paragraphe c et d de l'article 7 et au décret n°87-712 du 26 août 1987.

#### LE LOCATAIRE

#### HABITAT SAINT-QUENTINOIS

#### CONTRAT D'ENTRETIEN



### VOUS SOUHAITEZ EFFECTUER DES TRANSFORMATIONS AU SEIN DE VOTRE LOGEMENT

**Attention : Toute modification importante, transformation de votre logement ou travaux affectant la nature des matériaux doit préalablement donner lieu à une demande d'autorisation écrite adressée à Habitat Saint-Quentinois : changement des sols, démolition de cloisons, modification d'appareils sanitaires.**

Faute d'autorisation, nous serions alors en droit de vous demander une remise en état de votre logement à vos frais.

En cas de doute, n'hésitez pas à prendre contact avec votre chargé(e) de clientèle. Il est toujours préférable de se mettre d'accord avant.



# QUI S'OCCUPE DES REPARATIONS DANS LE SALON...



## LE LOCATAIRE

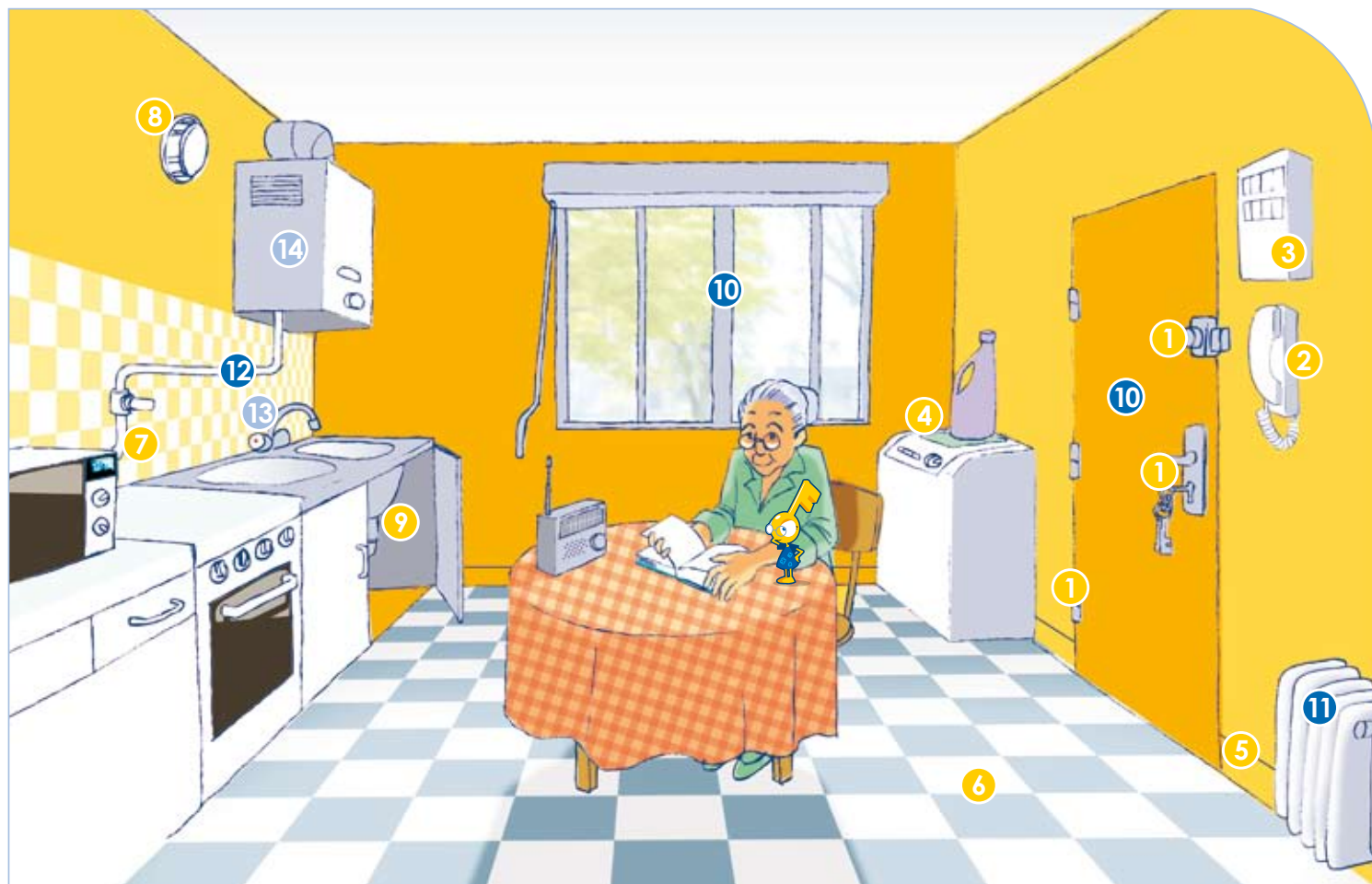
- 1 Graissage des charnières
- 2 Manivelle
- 3 Entretien stores volets fenêtres
- 4 Joints mastic
- 5 Thermostat et interrupteur, Nettoyage et réparation
- 6 Remplacement vitres
- 7 Peinture, tapisserie
- 8 Prise tv, prise téléphone
- 9 Parquet : entretien et petites réparations
- 10 Placard
- 11 Éléments électriques externes (ampoules, prises, interrupteurs)

## HABITAT SAINT-QUENTINOIS

- 12 Réparation, changement de châssis de fenêtre
- 13 Système de chauffage
- 14 Réseau électrique



## DANS LA CUISINE...



### LE LOCATAIRE

- 1 Clé, serrures, verrou, charnières
- 2 interphone
- 3 Fusibles
- 4 Robinet machine à laver
- 5 Plaintes
- 6 Carrelage : entretien ou petites réparations
- 7 Flexible gaz : vérification de la date de validité
- 8 Nettoyage ventilation
- 9 Débouchage des évacuations

### HABITAT SAINT-QUENTINOIS

- 10 Réparation, changement de châssis de portes ou fenêtres
- 11 Remplacement radiateurs
- 12 Réseau de plomberie/tuyauterie

### CONTRAT D'ENTRETIEN

- 13 Réparation, changement des robinets et syphons
- 14 Réparation, changement de la chaudière et thermostat d'ambiance

# QUI S'OCCUPE DES REPARATIONS DANS LA SALLE DE BAIN...



## LE LOCATAIRE

- 1 Nettoyage ventilation
- 2 Applique sanitaire
- 3 Joint silicone
- 4 Débouchage des évacuations
- 5 Rebouchage des trous
- 6 Remplacement lunette des toilettes

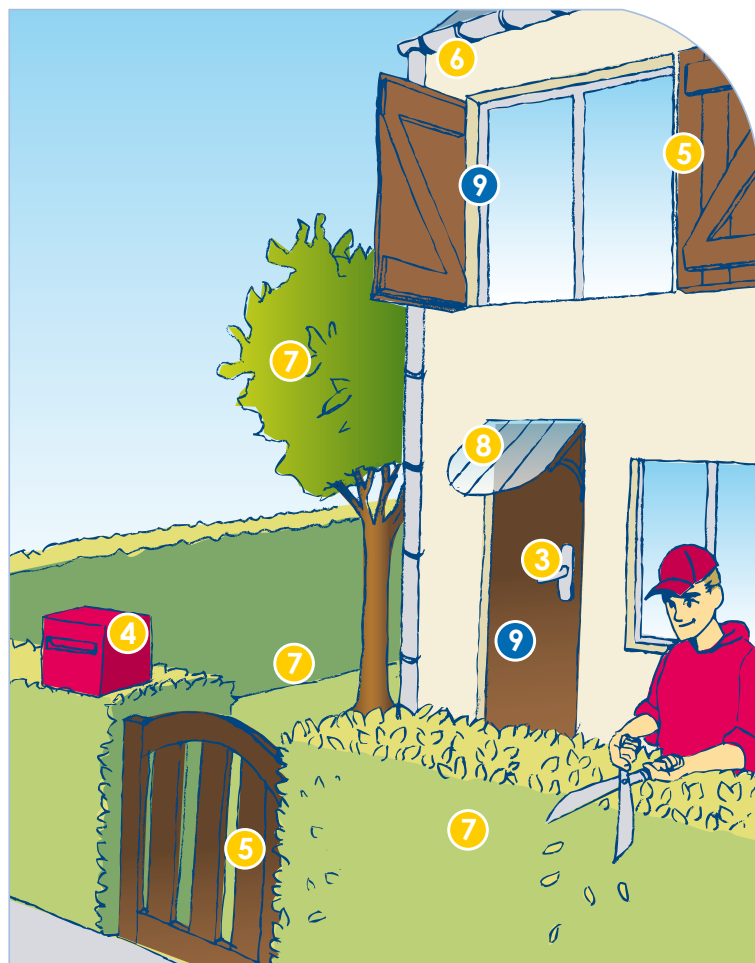
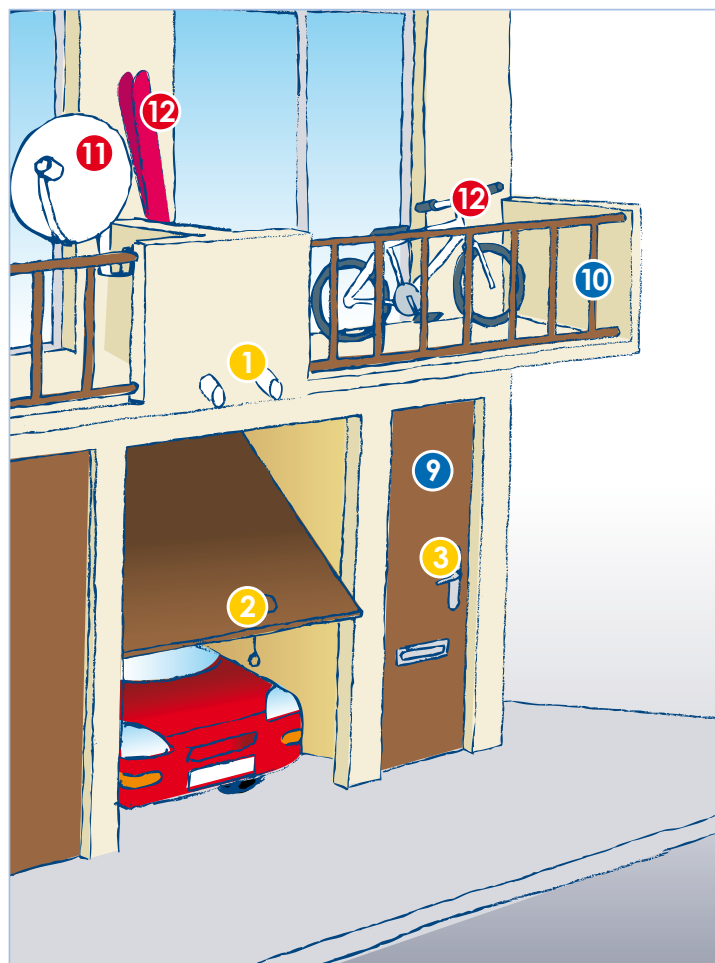
## HABITAT SAINT-QUENTINOIS

- 12 Plomberie, évacuation

## CONTRAT D'ENTRETIEN

- 7 Robinetterie, flexible de douche
- 8 Chasse d'eau
- 9 Résistance
- 10 Groupe sécurité

## À L'EXTÉRIEUR...



### LE LOCATAIRE

- 1 Débouchage évacuation du balcon
- 2 Entretien garage : poignée, chainette, ressort
- 3 Entretien porte d'entrée : poignée, serrure
- 4 Boîte aux lettres
- 5 Entretien grille, volet, roulettes
- 6 Nettoyage chéneau, tuyaux, gouttières
- 7 Entretien :  
Pelouse, haies (taille), arbre (élagage)
- 8 Entretien des marquises

### HABITAT SAINT-QUENTINOIS

- 9 Réparation, changement de châssis de portes ou fenêtres
- 10 Réparation, changement des garde corps

### INTERDIT !!

- 11 Installer une parabole
- 12 Entreposer des objets lourds et/ou encombrant sur les balcons

# VIVRE ENSEMBLE...

## BRUIT

Le bruit des autres est toujours plus gênant que le notre.

**« Au Regard de la loi, tout bruit excessif est répréhensible quelle que soit l'heure ».**

Il gêne non seulement la nuit (entre 22 h et 7 h du matin), mais également dans la journée. En effet, vos voisins peuvent être souffrants, ou astreints à des horaires de travail et de repos particuliers, ou s'occuper de nourrissons pour lesquels la tranquillité est essentielle.

Ainsi :

- Faites attention aux **éclats de voix**,
- Soyez vigilant au bruit généré par l'utilisation de **cyclomoteurs**
- Veillez à préserver le calme si vous devez effectuer des **travaux bruyants**, si vous utilisez des **appareils audiovisuels**, ou tout simplement lorsque vous vous déplacez dans votre logement (**claquement de porte et de talons**).



### CONSEIL

Essayez de **pratiquer ces activités à des heures où vous risquez de moins gêner vos voisins**, et si à titre exceptionnel, vous allez faire un peu trop de bruit, n'oubliez pas de **les prévenir**, ils apprécieront et seront plus tolérants. **Si vous êtes victime du bruit, parlez en avec la personne qui en est à l'origine**, elle n'a peut-être pas conscience de la gêne qu'elle occasionne. Vous pouvez **placer des patins sous vos meubles et chaises** pour limiter le bruit lors de leur déplacement.

## STATIONNEMENT

**Garez vous aux endroits prévus à cet effet.**

Veillez à ne pas stationner sur un emplacement réservé aux personnes handicapées, aux véhicules de secours, devant les portes d'entrée d'immeuble ou de garage, sur les emplacements de sortie des containers, sur les espaces verts ainsi que sur les trottoirs. Cela pourrait nuire à votre sécurité et à celle des autres. De plus, vous seriez tenu pour responsable en cas d'accident.

## LES ANIMAUX

Votre contrat de location stipule que « Le locataire s'engage à ne posséder que des animaux familiers **à condition qu'ils ne troublent pas la tranquillité des voisins et qu'ils ne divaguent pas dans les parties communes des immeubles** ».

Par ailleurs, les animaux sont tolérés dans votre logement, sous réserve que leur détention **respecte les règles d'hygiène, de sécurité, et de savoir-vivre**.

### CONSEIL

Pour maintenir un environnement agréable pour tous, les chiens doivent être tenus en laisse hors de vos appartements et vous devez veiller à ce qu'ils ne souillent pas les parties communes.



La loi du 6 janvier 1999 interdit la détention de chiens dangereux de 1ère catégorie type Pitt bulls, Boerbulls, Mastiff et assimilés (jusqu'à 6 mois de prison et 15.000 € d'amende). La présence de chiens dangereux de 2ème catégorie est formellement interdite dans les parties communes des immeubles ainsi que sur le domaine public s'ils ne sont pas muselés et tenus en laisse par un adulte. Par ailleurs, ils doivent impérativement faire l'objet d'une déclaration en mairie.





## POUBELLES ET ENCOMBRANTS

### Ramassage des Ordures ménagères

Afin de conserver un environnement propre et respecter le nettoyage effectué par les agents d'entretien et les gardiens, ne déposez pas vos sacs poubelles devant les portes d'entrée, les couloirs, sur les paliers ou dans les parties communes.

Toutes les ordures doivent être hermétiquement emballées et déposées dans les containers des locaux poubelles.

### Enlèvement des encombrants , 2 solutions pour vous en débarrasser :

- Vous pouvez **déposer gratuitement vos encombrants** dans l'une des 3 déchèteries de la Communauté d'Agglomération de Saint Quentin.

- Déchèterie Ouest (Ets DUCAMP) : ZA La Vallée à Saint Quentin
- Déchèterie Sud : Route de Chauny à Gauchy
- Déchèterie Nord : CD 675 à Omissy (face au canal)

**Déchets acceptés** : gravats, végétaux, encombrants, métaux, gros cartons, huile de moteurs, batteries, pneus, produits de bricolages, piles

- SEULEMENT SI VOUS HABITEZ UNE MAISON INDIVIDUELLE, vous pouvez éventuellement **prendre un rendez-vous téléphonique** pour l'enlèvement de vos encombrants (si vous n'avez pas la possibilité de vous déplacer).

**Appel gratuit depuis une ligne fixe au 0 800 012 600**

Le jour convenu, l'enlèvement s'effectue de **5H30 à 12H30**

**Déchets acceptés** : objets volumineux : literie, mobilier, gros électroménager, gros emballage, meubles.



### BON À SAVOIR

La filière de récupération des Déchets d'Equipement Electriques et Electroniques (D3E) existe depuis novembre 2006. Désormais, pour tout achat d'un nouvel appareil électrique ou électronique similaire, le vendeur est obligé de reprendre l'ancien.

## VIVRE EN BONS VOISINS C'EST AUSSI...

### RESPECTER LES AUTRES

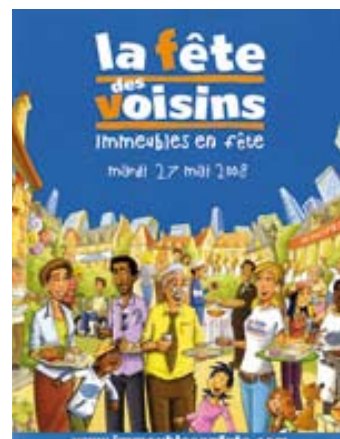
- Apprenez à vos enfants et à votre animal à respecter leur environnement (espaces verts, halls d'entrée...)
- Evitez d'étendre votre linge de façon visible,

### ENTREtenir LES PARTIES COMMUNES

- Evitez de les salir,

### RESPECTER LES ABORDS EXTERIEURS

- Ne jetez pas de détritux (sacs plastiques, emballages, mégots...) par les fenêtres
- Ne réparez pas véhicules et cyclomoteurs sur les parkings de votre résidence, cette pratique génère des nuisances sonores et des souillures (taches d'huiles, détritux)



# LOGEMENT ET AUTONOMIE

Habitat Saint-Quentinois met à disposition de sa clientèle âgée et/ou handicapée deux services destinés à lui **apporter une aide dans la vie de tous les jours** et préserver ainsi le maintien à domicile :

- le Service Autonomie
- le Service Dépannage Dépendance

## LE SERVICE AUTONOMIE

**Vous rencontrez des difficultés pour :**

- entrer dans votre baignoire,
- utiliser vos WC
- vous déplacer en fauteuil roulant dans et hors votre logement
- accéder et utiliser vos équipements en fauteuil etc...

**Habitat Saint-Quentinois peut réaliser les travaux adaptés à vos besoins.**

**Sa mission :**

Composé de deux techniciens, deux gestionnaires et assisté d'une ergothérapeute, ce service vous apporte **des solutions concrètes** se traduisant par des **aménagements spécifiques, adaptés, dans la mesure du possible, à chaque situation.**



## LE SERVICE DEPANNAGE DEPENDANCE



Habitat Saint-Quentinois a mis en place **une équipe de 4 Agents issus de la Régie d'entretien** (électriciens, serruriers, agents d'entretien) pour palier aux petits soucis matériels que peuvent rencontrer **nos locataires âgés de 75 ans et plus ou ceux ayant déjà bénéficié d'un accompagnement par le « service autonomie ».**

**Ces Agents peuvent intervenir sur de petits travaux non urgents** (fourniture non comprise) liés au logement (électricité, plomberie, menuiseries...).

**CES SERVICES VOUS INTÉRESSENT ?**

**Une brochure est à votre disposition auprès de votre chargé(e) de clientèle pour vous expliquer plus en détail leur fonctionnement et les modalités d'application.**





# DEVENIR PROPRIETAIRE GRÂCE À LA LOCATION-ACCESSION

## LA LOCATION ACCESSION, QU'EST CE QUE C'EST ?

C'est un dispositif qui vous permet de devenir propriétaire en deux étapes successives :

- **Une première étape durant laquelle vous êtes locataire :**  
 « Vous testez », durant un à trois ans, vous êtes locataire d'un logement neuf, vous payez un loyer plus une redevance. Cette phase vous permet d'évaluer le poids financier d'un investissement à long terme.
- **Une deuxième étape où vous devenez propriétaire :**  
 « Tout va bien, vous vous engagez » vous levez l'option d'achat et vous contractez un emprunt qui vous permettra d'acheter votre logement. **Vous remboursez une mensualité bancaire égale au montant payé lorsque vous aviez le statut de locataire.**

## LA LOCATION ACCESSION, QU'EST CE QUE C'EST ?

Nous souhaitons favoriser le parcours résidentiel de nos clients en favorisant leur accès à la propriété. Aussi :

- Nous vous proposons une **assistance administrative** pour monter votre dossier.
- **Nous cherchons des financements extérieurs** qui permettent d'acheter « moins cher » que sur le marché privé.

## LES AVANTAGES ACQUIS :

D'ores et déjà, vous bénéficierez des privilèges sécurisants :

- Vous ne payerez **pas de taxe foncière** pendant 15 ans
- Vous achèterez votre logement à un **taux de TVA minoré** (5.5% au lieu de 19.6%)
- Si au terme de la phase locative, **vous ne souhaitez plus devenir propriétaire**, Habitat Saint Quentinnois s'engage à **vous reloger**.
- Si après être devenu propriétaire, **vous êtes contraint de quitter votre logement** pour raison personnelle, nous nous engageons au **rachat de votre habitation**.

De plus, Habitat Saint Quentinnois sollicite les partenaires locaux de l'habitat pour obtenir des aides et subventions qui pourront faire baisser le coût d'achat.





**Office Public de l'Habitat**

142, Boulevard Gambetta

02100 SAINT-QUENTIN

Tél. : 03 23 06 11 11

E-mail : [contact@habitatsaintquentinois.fr](mailto:contact@habitatsaintquentinois.fr)