

F2M^{AL}

Valloire Habitat
Groupe ActionLogement

BIENVENUE

DANS VOTRE NOUVEAU LOGEMENT

LIVRET D'ACCUEIL



F2M^{AL}

Valloire Habitat
Groupe ActionLogement

SOMMAIRE

Votre arrivée 3

Votre assurance 4

Loyer et charges 5

Aides financières 6

Votre parcours résidentiel 7

Vivre en bons voisins 8

La qualité de service
A votre écoute 24H/24 9

Les gestes verts 10

Vous partez 11



VOTRE ARRIVÉE

Vous emménagez dans votre nouveau logement, certaines démarches sont à effectuer

◆ Le contrat de location :

Vous avez signé un contrat de location. Lisez-le attentivement et conservez-le avec ses annexes parmi vos papiers importants. Il vous engage comme il engage votre bailleur social. Il fixe les droits et obligations de chacun. Il est complété par un règlement intérieur.

◆ L'état des lieux :

Il est établi par un de nos représentants. Vous avez fait indiquer toutes les imperfections constatées tant sur les parties immobilières que sur les installations et les équipements. Un exemplaire de cet état des lieux, signé par les deux parties, vous est remis. Conservez-le car lorsque vous quitterez le logement il témoignera de son état à votre arrivée. Vous disposez de 10 jours pour nous faire part de vos remarques et de 1 mois pour les éléments de chauffage.

◆ N'oubliez pas ...

... De communiquer votre nouvelle adresse le plus rapidement possible aux administrations et services publics suivants :

- Distributeurs de gaz et d'électricité
- Service des eaux
- Caisse de sécurité sociale
- Caisse d'allocations familiales
- Services fiscaux
- Ecoles et crèches
- Mairie (listes électorales et carte d'identité)
- Préfecture (carte grise de votre véhicule)

➡ **Nous vous rappelons que vous devez, depuis le 1er juillet 2007, faire le choix des distributeurs de gaz et d'électricité. Vous signerez les contrats en direct, sans passer par votre bailleur. Cette démarche doit impérativement être faite avant votre emménagement.**

A l'issue de votre déménagement, nous vous demandons de ne pas laisser les parties communes encombrées de vos cartons et autres objets dont vous souhaitez vous séparer. Merci de les déposer en déchetterie.

Trois mois après votre emménagement, merci de bien vouloir répondre à notre enquête de satisfaction.



**CONSULTEZ NOTRE SITE INTERNET !
RETROUVEZ NOTRE ORGANISATION, NOTRE
PATRIMOINE, ETC.
www.valloire-habitat.com**



VOTRE ASSURANCE

Vous devez être assuré !

Pour vous locataire, l'assurance est utile mais elle est aussi obligatoire

◆ Elle est utile...

En cas de sinistre : incendie, explosion, dégât des eaux..., vous pouvez être tenu pour responsable des dommages causés à l'immeuble, y compris pendant votre absence. En étant assuré, c'est votre assureur qui prendra en charge les remboursements, selon les termes du contrat.

◆ Elle est obligatoire...

L'article 7g de la loi 89-462 du 6 juillet 1989, ainsi que le contrat que vous avez signé, vous imposent d'être assuré et de payer vos primes d'assurances.

Le locataire doit justifier de son assurance lors de la remise des clés, puis à chaque échéance, à la demande du bailleur.

Nous sommes en droit de demander une résiliation de bail auprès du Tribunal d'Instance si vous ne la fournissez pas.

◆ Assurés oui, mais contre quels risques ...

Vous devez obligatoirement être assuré contre les dommages causés à l'immeuble ou à vos voisins, par le feu, l'eau ou l'explosion. Il est prudent de souscrire une garantie "responsabilité civile".

Cette assurance prendra en charge les éventuels dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, une personne que vous employez, un animal ou un objet vous appartenant. Il est utile de vous assurer contre le vol et pour votre mobilier.

◆ Comment vous assurer ?

Il vous appartient de choisir la compagnie d'assurance selon les critères que vous aurez définis.

➡ ATTESTATION D'ASSURANCE

Seule une attestation fournie par votre assureur est valable. Elle doit comporter :

- la date d'effet et d'échéance de votre contrat, le nom de la compagnie,
- la nature de la garantie souscrite.

A échéance vous devez contacter votre assureur et nous renvoyer votre nouvelle attestation. Si tel n'est pas le cas, plusieurs relances pourront vous être adressées jusqu'à l'obtention du document.

ATTENTION :

N'engagez pas de travaux sans accord préalable de votre assureur. Vous devez fournir la preuve des dommages auprès de ce dernier, donc ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez toutes les pièces pouvant justifier de la valeur des biens disparus. Enfin, tout dommage aux locaux loués non signalé peut vous être imputé à l'état des lieux de sortie.

DECLARATION EN CAS DE SINISTRE ?

- Prévenez votre assureur dans un délai maximum de 5 jours (2 jours ouvrés en cas de vol).
- Prévenez-nous immédiatement en vous référant à la liste des contacts que nous vous avons fournie.

CHIENS :

Si vous avez un chien qui appartient à la 2^{ème} catégorie*, il est obligatoire de souscrire une assurance "responsabilité civile".

*répertoriant les chiens dits "dangereux", définies par la loi du 6 janvier 1999.

NB : les chiens de catégorie 1 sont interdits dans les logements.



LOYER & CHARGES

Ce que vous aurez à payer

◆ A la signature du contrat :

Le dépôt de garantie dont le montant est précisé sur votre contrat. Il vous sera restitué un mois maximum après votre départ, si aucune retenue locative (voir conditions sur la fiche "Vous partez", page 11).

◆ Chaque mois :

- Le loyer (déduction faite des aides dont vous pouvez bénéficier : APL, AL, ...),
- Le loyer du garage ou parking éventuellement,
- Les provisions pour charges locatives : consommations personnelles (l'eau par ex.), entretien des biens d'équipements, ou liées aux parties communes, ordures ménagères, etc.,
- Un surloyer (SLS*) si vos revenus viennent à dépasser les plafonds de ressources réglementaires (voir ci-contre).

◆ Chaque année :

Votre loyer est révisé par votre bailleur, suivant les décisions de son Conseil d'Administration et conformément à la réglementation. Il en est de même pour les charges locatives (provisions sur charges) qui font, en règle générale, l'objet d'une révision à l'issue de la régularisation annuelle (cf. votre bail).

◆ En cas de difficultés :

- Prévenez-nous à temps. Prenez contact avec nos services qui étudieront votre situation. Prenez également contact avec les services sociaux de la commune et du département.
- **Ne laissez pas s'aggraver votre dette. En ne répondant pas à nos appels, vous vous exposez à faire l'objet de poursuites graves et onéreuses pouvant aller jusqu'à l'expulsion.**

◆ Modes de règlement possibles :

- Optez pour le prélèvement automatique (aux dates qui vous sont proposées),
- Paiement à partir de notre site internet (carte bancaire) : www.valloire-habitat.com,
- Chèque bancaire ou postal,
- Mandat compte,
- Virement,
- Espèces.

➔ *SUPPLEMENT DE LOYER DE SOLIDARITE (SLS)

Le surloyer est un dispositif légal qui nous impose, à nous bailleur, la réalisation d'une enquête annuelle** auprès de tous les ménages non assujettis à l'APL.

Vous devrez vous acquitter d'un surloyer si, à l'issue de cette enquête, il s'avère que vos revenus dépassent les plafonds de ressources conformément à la loi.

**La réponse à cette enquête est obligatoire. Sans réponse de votre part, nous vous appliquerons d'office le surloyer forfaitaire maximal auquel s'ajouteront des frais de dossier.



VOUS POUVEZ PAYER EN LIGNE À PARTIR DE NOTRE SITE INTERNET : www.valloire-habitat.com



AIDES FINANCIÈRES

Il existe plusieurs prestations qui peuvent vous aider à supporter les différents coûts de votre logement :

- l'Aide Personnalisée au Logement (APL),
- l'Allocation de Logement Familiale ou Sociale (ALF ou ALS),

ATTENTION : l'APL et l'allocation de logement ne peuvent pas être cumulées.

Vous pouvez bénéficier des aides proposées par Action Logement : AVANCE et GARANTIE LOCA-PASS®*.

◆ Votre logement est conventionné :

Vous pouvez donc bénéficier de l'APL.

◆ Votre logement n'est pas conventionné :

Vous pouvez donc bénéficier de l'Allocation de Logement.

Ces deux aides sont attribuées à tout locataire, quelle que soit sa situation familiale. Leurs montants dépendent du niveau de loyer, de la composition familiale et du revenu du ménage concerné.

Vous pouvez également bénéficier d'une prime de déménagement : à partir du troisième enfant et sous certaines conditions, renseignez-vous auprès de la CAF.

◆ Si vous bénéficiez de l'APL :

Nous vous aidons à constituer votre demande d'APL et l'adressons à la CAF.

➔ Infos pratiques

L'APL ou l'Allocation Logement sont versées à votre bailleur social qui ne vous fait payer que la différence entre le montant du loyer et celui de l'aide.

Prévenez votre caisse et votre bailleur

- si vous changez d'adresse, de situation familiale, en cas de naissance d'un nouvel enfant
- si vous êtes au chômage, si l'un des conjoints cesse toute activité,
- si vous hébergez temporairement une autre personne.

Vos prestations peuvent peut être changer.

N'oubliez pas chaque année d'accomplir les formalités de renouvellement de vos droits. Pour calculer le montant de vos allocations éventuelles rendez-vous sur le site internet www.cnaf.fr.

Si votre dossier n'est pas à jour auprès de la Caisse, le versement des aides est suspendu.

* sous conditions



VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL

◆ Vous vous mariez

Présentez-nous l'original de votre livret de famille, votre conjoint deviendra aussi titulaire à part entière du contrat de location.

◆ Votre famille évolue

A la suite d'une naissance, d'un mariage, d'un décès, vous pouvez souhaiter changer de logement. Faites-nous la demande de mutation de logements.

◆ Vous divorcez

Présentez-nous un extrait d'acte d'état civil avec la mention "divorcé(e)", un document précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux.

◆ Vous vous séparez

La personne quittant le domicile doit nous adresser un courrier recommandé A/R nous signifiant son congé si elle était titulaire du bail.

◆ L'un des conjoints décède

Faites-nous parvenir un acte de décès.

◆ Au cas par cas

Que vous soyez mariés, pacsés, co-locataires en concubinage ou non, vous êtes solidaires pour le paiement du loyer.

Pour un mariage, la solidarité légale prend fin au jour de l'inscription du jugement de divorce en marge de l'Etat civil.

En cas de PACS, elle s'éteint au jour de sa résiliation.

Enfin, en cas de co-location ou de concubinage, l'engagement solidaire prend fin au terme de la durée définie dans votre contrat de location.



LE GROUPE VALLOIRE HABITAT DÉVELOPPE UNE GAMME DE PRODUITS ET SERVICES IMMOBILIERS POUR RÉPONDRE À L'ENSEMBLE DES BESOINS DE SES CLIENTS : LOCATION, ACHAT DANS LE NEUF OU L'ANCIEN, ... RENSEIGNEZ-VOUS !



VIVRE EN BONS VOISINS

La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun... Vous avez signé le règlement intérieur dans lequel vous vous êtes engagé à respecter les règles de vie collective. Nous vous en rappelons quelques unes.

◆ Le bruit

Les bruits gênent, non seulement la nuit, mais également dans la journée, car les voisins peuvent être souffrants ou avoir des horaires de travail et de repos particuliers. Les sources de bruits sont nombreuses. Faites attention à celles qui posent le plus fréquemment des problèmes :

- Radio, télévision, utilisées avec un volume sonore excessif,
- Travaux d'aménagement faisant appel à des outils bruyants : marteaux, perceuses, etc.,
- Bruits d'occupation divers : claquements de portes et de talons, battements de fenêtres et volets mal fermés,
- Jeux d'enfants dans les parties communes.

Il peut arriver que l'on soit dans l'obligation de faire du bruit, à l'occasion de travaux indispensables, dans ce cas, prévenez vos voisins à l'avance en leur précisant que la gêne ne sera que temporaire.

◆ Les animaux

Assurez-vous que vos animaux de compagnie ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les parties communes et les espaces extérieurs, et qu'ils n'importunent pas le voisinage par leurs cris. Il en va du respect de vos voisins, du personnel de ménage, mais également de vous-même et de votre propre lieu d'habitation.

◆ Préserver son cadre de vie ...

... c'est éviter de salir, d'abîmer ; c'est apprendre aux enfants à respecter de la même façon leur logement et leur environnement (cages d'escaliers, ascenseurs, bancs, jeux d'extérieur, etc.).

C'est également :

- Laisser libre l'accès aux pompiers,
- Utiliser les locaux prévus pour ranger les poussettes et les vélos,
- Garer correctement sa voiture, dans les garages ou les parkings,
- Eviter d'étendre du linge de façon visible de l'extérieur,
- Prendre connaissance des informations disposées à votre attention sur les panneaux d'affichage ou qui vous sont envoyées.

Et c'est enfin, vivre ensemble et partager des moments conviviaux, en participant à des activités associatives, ou à la Fête des Voisins par exemple.

➔ Antennes et paraboles

Sur les bâtiments dotés d'antennes ou de paraboles collectives, nous vous rappelons qu'il est formellement interdit d'installer des antennes ou paraboles individuelles de toit ou de balcon. Tout raccordement sur ces antennes ou paraboles collectives devra faire l'objet d'une demande écrite et sera effectué exclusivement par des entreprises agréées.

En cas d'absence de parabole collective, tout aménagement de parabole individuelle devra être soumis à notre autorisation préalable. Sans autorisation, nous serons dans l'obligation de vous mettre en demeure de faire démonter le matériel installé à vos frais. A défaut, nous ferons exécuter les travaux par une entreprise et vous refacturerons la prestation.



LA QUALITÉ DE SERVICE

Nous avons pris 9 engagements de services pour contribuer à votre satisfaction au quotidien. Nous sommes à votre écoute 24 heures sur 24, 7 jours/7 ...

1 / Nous veillons à la qualité de notre accueil :

- . En vous accueillant avec amabilité et courtoisie
- . En limitant votre temps d'attente
- . En vous recevant en toute confidentialité
- . En vous conseillant avec professionnalisme pour mieux répondre à vos besoins
- . En étant à l'écoute de vos suggestions pour améliorer la qualité de notre accueil

2 / Nous vous garantissons un suivi personnalisé et réactif de votre demande de logement

- . Nous vous informons sur les règles et les critères d'attribution en les affichant dans les lieux d'accueil.
- . Dès réception de votre demande de logement, nous l'enregistrons dans la journée, dans le fichier commun des bailleurs sociaux du département. Votre attestation comportant votre numéro unique vous est adressée dans les 48 heures qui suivent la date d'enregistrement.
- . Toutes les demandes de mutation interne enregistrées dans le fichier commun des bailleurs sociaux sont étudiées au regard (selon) des critères.
- . Nous vous adressons un courrier en vous précisant la suite qui y sera donnée.

3/ Nous vous accompagnons lors de l'entrée dans votre logement.

- . Nous mettons à votre disposition un logement « sécurisé » : changement des canons de serrure.
- . Nous vous remettons le livret locataire, le livret vert et le barème d'indemnités locatives permettant d'évaluer le coût des travaux éventuels incombant au locataire lors de son état des lieux de sortie. Nous vous remettons la liste de vos interlocuteurs privilégiés et les numéros de téléphones utiles.
- . Nous constituons et adressons votre dossier de demande d'APL à la CAF ou la MSA

4 / Nous apportons une réponse à vos demandes techniques.

- . Nous enregistrons votre demande et vous informons de la suite donnée sous 72 heures.
- . Nous veillons à la sélection des entreprises pour la réalisation des travaux de qualité.

5 / Nous veillons à votre sécurité.

- . Toutes demandes liées à la sécurité des personnes et du logement sont traitées dans la journée et 24h/24 et 7/7 jours en dehors des heures d'ouverture.
- . Nous contrôlons régulièrement le bon fonctionnement des équipements dans les parties communes pour votre sécurité.

6/ Nous facilitons votre maintien dans votre logement par la réalisation de travaux d'adaptabilité.

- . Nous étudions toutes les demandes présentées, et nous

instruisons, en lien avec nos partenaires institutionnels, les dossiers techniques et financiers pour la réalisation des travaux.

7/ Nous vous informons sur les travaux d'amélioration et de réhabilitation dans votre groupe immobilier, et sur le nettoyage des parties communes.

- . Nous vous précisons le type de travaux, les délais, les entreprises devant intervenir. Une réunion d'information est organisée avant le démarrage des travaux.
- . Les plannings d'entretien ménager sont affichés dans les parties communes.

8/ Nous vous conseillons lors du départ de votre logement

- . Vous pouvez demander un pré-état des lieux afin d'évaluer les travaux éventuels à votre charge, pour éviter une retenue sur votre dépôt de garantie.

9 / Nous veillons à votre satisfaction pour améliorer notre qualité de service.

- . Nous vous communiquons les résultats de l'enquête de satisfaction que nous menons tous les trois ans.
- . Nous mesurons votre satisfaction à l'issue des travaux de réhabilitation et sur la propreté des parties communes.

24H/24, 7J/7

POUR LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

En cas d'urgence, prévenez d'abord les pompiers en composant le 18 d'un poste fixe et le 112 d'un téléphone portable.

Notre service + : En dehors de nos horaires d'ouverture, pour des problèmes techniques graves menaçant la sécurité des biens et des personnes, vous pouvez nous contacter 24 heures/24 et 7 jours/7.

DANS QUEL CAS L'UTILISER ?

- Sécurité des personnes et des biens,
- Panne d'ascenseur,
- Chauffage,
- Ecoulement des canalisations,
- Porte automatique de garage.

VOUS HABITEZ DANS LA SARTHE , COMPOSEZ LE : 01 47 89 78 60*

VOUS HABITEZ DANS LA MAYENNE, COMPOSEZ LE : 02 43 53 79 05*

* PRIX D'UN APPEL LOCAL



LES GESTES VERTS

... écologiques et économiques !
Réduisons notre consommation d'énergie !

◆ L'éclairage

- utiliser de préférence des ampoules "basse consommation" dans les pièces à vivre. Eviter l'éclairage à l'halogène (consommation 100 fois supérieure !),
- éteindre dans les pièces inoccupées,
- ne pas obstruer les points de lumière afin de bénéficier au maximum de l'éclairage naturel.

◆ Les appareils électroménagers

- acheter de préférence les appareils classés en catégorie A (très économes),
- ne pas laisser les appareils en veille en cas de non utilisation prolongée,
- limiter les températures des appareils équipés de résistance (lave-linge, etc.),
- éviter les cuissons longues au four micro-onde. Mettre un couvercle sur les casseroles pour faire bouillir l'eau.

◆ Le chauffage

- maintenir des températures de 17 à 18° pour les chambres et 19 à 20° pour le salon (1 degré de plus dans une pièce c'est 7 % de plus sur la facture !),
- ne pas couvrir les radiateurs,
- éviter les chauffages d'appoint individuels, gros consommateurs d'énergie.

◆ L'aération, la ventilation

- aérer votre logement 10 minutes par jour,
- ne pas boucher les bouches d'aération, et les nettoyer régulièrement,
- ne pas arrêter le système de ventilation,
- bien lire les notices d'utilisation des VMC, gaz et hottes.

◆ L'eau

- contrôler régulièrement la consommation d'eau à partir du compteur ou de la facture,
- faire réparer rapidement les fuites d'eau,
- éviter de faire couler l'eau inutilement,
- utiliser si possible le dispositif double commande de la chasse d'eau,
- ne faire tourner les machines (lave-linge, lave-vaisselle...) qu'une fois pleines.

◆ Les déchets

- réduire autant que faire se peut nos déchets en bannissant les mini portions et autres suremballages,
- trier les déchets selon les consignes de tri et les différentes poubelles mises à disposition,
- veiller aux dates de ramassages des objets encombrants, à défaut apportez-les à la déchetterie,
- rapporter les appareils ménagers usagés chez les revendeurs qui se chargeront de les éliminer gratuitement,
- déposer les piles et les ampoules usagées ainsi que les produits toxiques aux endroits adaptés,
- rapporter aux pharmaciens les médicaments périmés et leurs emballages.

➔ Les espaces info énergies sont là pour vous aider à faire des économies !

La mission première des conseillers des Espaces INFO ENERGIE est de proposer aux particuliers conseils et solutions concrètes pour :

- mieux maîtriser leurs consommations d'énergie : chauffage, isolation, éclairage...
- recourir davantage aux énergies renouvelables : solaire, géothermie...

www.info-energie-paysdelaloire.fr



VOUS PARTEZ

◆ Résiliez votre contrat

Attention à la date de préavis, elle diffère suivant les situations (un modèle de courrier est joint au présent dossier, partie gauche). Le préavis légal est de trois mois.

Vous pouvez bénéficier d'un préavis de deux mois lorsque vous êtes relogé dans le parc conventionné d'un autre bailleur social.

Il est réduit à un mois dans les situations suivantes : échange de logement, perte d'emploi ou nouvel emploi suite à perte d'emploi, locataires dont l'état de santé nécessite un changement de domicile, locataires bénéficiant du RSA ou de l'AAH (Allocation adulte handicapé).

ATTENTION, en cas de libération du logement, tous les co-locataires du contrat de location doivent signer la lettre de congé.

◆ IMPORTANT : l'état des lieux de sortie

C'est un moment très important. Le constat d'état des lieux sera établi par notre technicien puis signé par vous. Votre logement doit être propre et vide de tout meuble au moment de son établissement. Un exemplaire du constat vous sera remis. L'état des lieux de sortie constate l'état du logement au moment de votre départ.

Il détermine les réparations locatives éventuelles qui peuvent vous être imputées en comparaison avec l'état des lieux d'entrée.

◆ Le solde de votre compte

Le montant du loyer et des charges vous sera facturé jusqu'à la fin de votre préavis.

Dans un délai de 2 mois après restitution des clés, vous recevrez un arrêté de compte faisant apparaître le remboursement du dépôt de garantie et le montant des sommes dues le cas échéant (loyers, charges, réparations locatives...).

Le solde en votre faveur vous sera remboursé par chèque et vous sera envoyé avec votre arrêté de compte.

◆ VISITE CONSEIL avant état des lieux

A votre demande, nous réaliserons une visite conseil avant votre départ afin de vous conseiller sur la remise en état éventuelle des réparations locatives et dégradations de votre logement. Cette visite, menée par notre technicien, vous permettra d'évaluer le coût des réfections et nettoyages éventuels, sous réserve de dépose des meubles et vices cachés. Cela vous laisse ainsi la possibilité d'entreprendre les réfections avant votre départ. Si vous décidez de ne pas le faire, nous procéderons à la remise en l'état du logement et vous imputerons les dépenses occasionnées, au moment de votre départ.

➡ Si vous ne pouvez être présent lors de votre état des lieux de sortie, vous avez la possibilité de vous faire représenter par un tiers. Vous devrez alors remplir la procuration jointe au présent dossier (partie gauche).

➡ Le locataire doit préciser le motif invoqué au moment de l'envoi de la lettre de congé et joindre les pièces justificatives.



Valloire Habitat

Groupe ActionLogement

SIÈGE SOCIAL DU MANS

25 rue d'Arcole
72013 LE MANS cedex 1
02 43 39 56 68

AGENCE DE LAVAL

22 rue Royallieu - CS 56163
53062 LAVAL cedex 9
02 43 49 49 47

Les sociétés regroupées au sein de Valloire Habitat sont des filiales immobilières d'Action Logement, partenaire privilégié des entreprises dont l'objet est de faciliter le logement pour favoriser l'emploi.

www.valloire-habitat.com    

