

# LIVRET D'ACCUEIL DU LOCATAIRE



BIENVENUE CHEZ  
VAL D'OISE HABITAT

# BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accueillir au mieux, dans votre nouveau logement. Vous y trouverez toutes les informations pratiques nécessaires à votre arrivée mais aussi les réponses aux questions les plus fréquentes qui peuvent se poser tout au long de votre location.

Il contient de nombreuses informations utiles sur les services de proximité, les contacts essentiels, les conseils de bon voisinage et d'entretien de votre logement.

Il est important de conserver ce document qui vous accompagnera au quotidien.

Les équipes de Val d'Oise Habitat sont mobilisées pour vous offrir un service de qualité. Les personnels des agences se tiennent à votre disposition pour vous guider et vous conseiller dans toutes vos démarches.

À la faveur de ce livret d'accueil, je vous souhaite la bienvenue chez Val d'Oise Habitat.

Bonne lecture à tous !

La Direction Générale de Val d'Oise Habitat



Une équipe renforcée et  
impliquée de plus de  
350 collaborateurs



Une gestion quotidienne  
de plus de  
20 000 logements



3 agences et 3 antennes  
réparties sur le  
département du Val d'Oise

**02** **AVANT D'ENTRER** dans votre logement

Le contrat de location  
Le règlement intérieur  
L'état des lieux  
Le dépôt de garantie

**04** **VOS SERVICES** de proximité

Les contacts  
L'astreinte

**06** **VOTRE VIE** quotidienne

Les assurances  
Le loyer, les charges et les autres facturations  
Les aides au logement  
Les moyens de paiement et les difficultés de paiement  
L'avis d'échéance expliqué  
Les changements de situation

**12** **L'ENTRETIEN** de votre logement

**16** **BIEN VIVRE** ensemble

**18** **ORGANISER LE DÉPART** de votre logement



## LE CONTRAT DE LOCATION



**A**vant de prendre possession de votre logement vous signez un contrat de location : le bail.

C'est un document essentiel qui précise la surface du logement, le montant du loyer, des charges et du dépôt de garantie.

La signature du bail est un acte qui engage à la fois le bailleur et le locataire, il fixe les droits et les obligations de chacun.

### Le bailleur s'engage à

- Vous fournir un logement en bon état
- Réaliser les réparations dont il a la charge
- Entretien des bâtiments

### Le locataire s'engage à

- Payer le loyer et les charges dans les conditions fixées par le bail
- Souscrire durant toute la durée du bail une assurance habitation
- Assurer l'entretien courant du logement
- Respecter les règles de bon voisinage et user paisiblement de son logement

Le contrat de location doit être conservé avec le règlement intérieur qui définit les règles en vigueur dans votre résidence (usage des espaces

communs, nuisances sonores, animaux de compagnie...).

### Le règlement intérieur

Ce document vous sera remis à la signature de votre contrat.



## REGLEMENT INTERIEUR

Chaque locataire, ses enfants, les membres de sa famille et ses invités, doivent observer strictement les règlements de police et le règlement intérieur de l'immeuble dans l'intérêt commun.

### ARTICLE 1

### LES BRUITS ET TAPAGES

Les locataires et leurs ayants droits devront veiller à ne pas occasionner de gêne ou de troubles de voisinage tant dans les parties communes (halls, espaces extérieurs, couloirs etc. ...) que dans leur logement et leurs dépendances.

Les bruits émis à l'intérieur des propriétés qui sont audibles à l'extérieur et apportent une gêne au voisinage par leur intensité ou leur caractère répétitif sont formellement interdits de jour comme de nuit.

Les occupants des locaux d'habitation ou de leurs dépendances doivent prendre toutes précautions pour que le voisinage ne soit pas gêné par les bruits émanant de ces locaux tels que ceux provenant notamment d'appareils de diffusion sonore, de télévision d'instruments et appareils de musique, appareils électroménagers, etc... ainsi que ceux résultant du port de chaussures bruyantes de la pratique d'activités et de jeux non adaptés à ces locaux.

Les travaux de bricolage réalisés par des particuliers à l'aide d'outils ou d'appareils susceptibles de causer une gêne pour le voisinage en raison de leur intensité sonore tels que notamment : Tronçonneuses, perceuses, raboteuses ou scies mécaniques ne peuvent être effectués que :

☞ Du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 12 heures et de 14 heures à 19 heures 30

☞ Les samedis de 9 heures à 12 heures et de 15 heures à 19 heures

☞ Les dimanches et jours fériés de 10 heures à 12 heures

(Conformément à l'arrêté préfectoral du 29 avril 200)

## L'ÉTAT DES LIEUX



L'état des lieux décrit l'état du logement (annexes éventuelles, équipements) tel qu'il est à votre arrivée. Il est établi par un représentant de Val d'Oise Habitat en votre présence. Un document que vous signerez et dont chacun conservera un exemplaire.

### Ce document a une valeur juridique

En effet, l'état des lieux est réalisé deux fois : lors de votre arrivée dans le logement (c'est l'état des lieux d'entrée) puis lors de votre départ (état des lieux de sortie).

La comparaison des deux états des lieux permet de vérifier que le locataire a bien rempli ses obligations d'entretien du logement et permettra de déterminer les éventuelles réparations locatives à sa charge.

Vous disposez d'un délai de deux mois pour signaler les anomalies qui n'auraient pas été décelées lors de l'état des lieux d'entrée.

### Le dépôt de garantie

A votre arrivée, vous versez un dépôt de garantie. Celui-ci vous sera restitué à votre départ, dans un délai maximal de deux mois, dans sa totalité ou déduction faite des éventuelles réparations locatives.

**Le montant du dépôt de garantie vous sera donné lors de la signature de votre bail.  
Il correspond à un mois de loyer hors charges.**

# VOS CONTACTS



Différentes personnes sont présentes pour vous aider et répondre à vos questions en vous apportant des solutions concrètes et précises.

## Un duo de salariés à votre service !

**Votre gardien(ne)**, qui vous sera présenté rapidement au moment de l'entrée dans le logement, est votre interlocuteur privilégié car il se trouve au plus proche de votre domicile.

Il pourra vous informer sur toutes les particularités de la résidence, son fonctionnement... Il vous mettra en relation avec d'autres interlocuteurs pour des demandes spécifiques.

### Le conseiller de proximité

À l'occasion du déploiement de notre nouveau réseau de proximité, nous avons créé un poste complémentaire à celui du gardien : le conseiller de proximité.

Ensemble, ils forment un duo à votre service, l'un au cœur des résidences et l'autre en agence. Ces deux interlocuteurs sont en capacité d'enregistrer et de suivre vos demandes et réclamations.

En créant ce binôme, nous voulons améliorer la qualité de service qui vous est due et fluidifier le traitement de vos demandes.

**Le Gestionnaire Locatif (GL)**, basé dans chacune des trois agences de Val d'Oise Habitat, vous accompagnera pour toutes vos démarches locatives de l'entrée dans le logement jusqu'à la sortie de celui-ci.

## Communication

Soyez attentifs aux différents supports de communication «INFOS VOH» régulièrement affichés dans le hall de votre bâtiment. Ils vous donneront différentes informations de proximité (rappels, modifications,...)

Vous pouvez aussi obtenir des informations sur l'actualité de Val d'Oise Habitat grâce à d'autres supports (**le site internet** : [www.valdoisehabitat.fr](http://www.valdoisehabitat.fr), **Facebook** : [www.facebook.com/valdoisehabitat/](https://www.facebook.com/valdoisehabitat/)) et par l'intermédiaire du journal des locataires «Com' chez nous» qui vous est envoyé quatre fois par an.

Pour vous assurer un service de qualité, Val d'Oise Habitat a mis en place un service d'astreinte d'urgence qui fonctionne **en dehors des heures d'ouverture de votre agence**.

### Un numéro unique

L'astreinte dispose d'une plateforme disponible toutes les nuits, les week-ends et jours fériés grâce à un numéro unique à composer, le **09.69.36.38.10**.

### Dans quelles circonstances contacter le service d'astreinte ?

Voici les différents cas pour lesquels vous devez appeler le service d'urgence d'astreinte **lorsque que les agences sont fermées, de 17h à 9h, le week-end et les jours fériés**.

#### Dans le cadre d'une urgence technique :

- Incendie, départ de feu, explosion...

#### Dans le cadre d'un problème avec l'eau :

- Inondation, fuite d'eau dans l'immeuble que ce soit au sein de votre appartement ou des parties communes
- Coupure communale de l'eau ou engorgement des canalisations

#### Dans le cadre d'un dysfonctionnement d'un équipement d'utilité commune :

- Panne électrique de l'immeuble
- Panne d'ascenseur
- Panne de chauffage ou eau chaude

### En cas d'extrême urgence, veuillez contacter :

**La police**, en composant le 17.

**Les pompiers**, en composant le 18.

**Le samu**, en composant le 15.

**Un professionnel (EDF, plombier,...)** en composant les numéros présents sur vos factures ou dans l'annuaire téléphonique.

### Infos PRATIQUES



Les courriers doivent être adressés à **VOS AGENCES RESPECTIVES**. Adresses et contacts sur notre site et en fin de livret.



Le livret du locataire est disponible en ligne directement sur [valdoisehabitat.fr](http://valdoisehabitat.fr)

**RAPPEL :**  
Vous avez 2 interlocuteurs : le gardien et le conseiller de proximité



Vous avez une demande concernant votre logement, un problème technique ou une réclamation, **retrouvez les coordonnées de votre agence sur [valdoisehabitat.fr](http://valdoisehabitat.fr)**

## LES ASSURANCES



### Que dit la loi ?

**La loi du 6 juillet 1989 ainsi que le contrat de location que vous venez de signer vous imposent d'être assuré et de payer régulièrement vos cotisations d'assurances. Chaque année, à date anniversaire, il vous faudra communiquer la nouvelle attestation annuelle.**

C'est une démarche indispensable dans votre intérêt, car un sinistre peut se déclarer dans votre logement et causer des dommages chez vous, dans l'immeuble ou chez votre voisin.

**Votre responsabilité peut être engagée et, en l'absence d'assurance, vous devrez indemniser vous-même votre bailleur ou vos voisins pour des sommes pouvant être très importantes.**

Une fois par an, au minimum, Val d'Oise Habitat vous demande votre attestation d'assurance ou une quittance. Attention, à défaut d'attestation le bail peut être résilié et votre expulsion prononcée.

### Contre quels risques vous assurer ?

Votre contrat d'assurance doit couvrir obligatoirement les dégâts causés par le feu, l'eau, les explosions. Il doit concerner le logement et ses dépendances (cave, garage, boîte aux lettres).

Il est fortement conseillé de prévoir également une « responsabilité civile » couvrant les dommages causés accidentellement à un tiers par vous-même, votre conjoint, vos enfants ou vos biens...

L'une des meilleures options consiste à signer un contrat multirisque habitation qui vous protège contre l'ensemble des risques (dégâts des eaux, feu, vol, bris de glace, responsabilité civile).

### Que faire en cas de sinistre ?

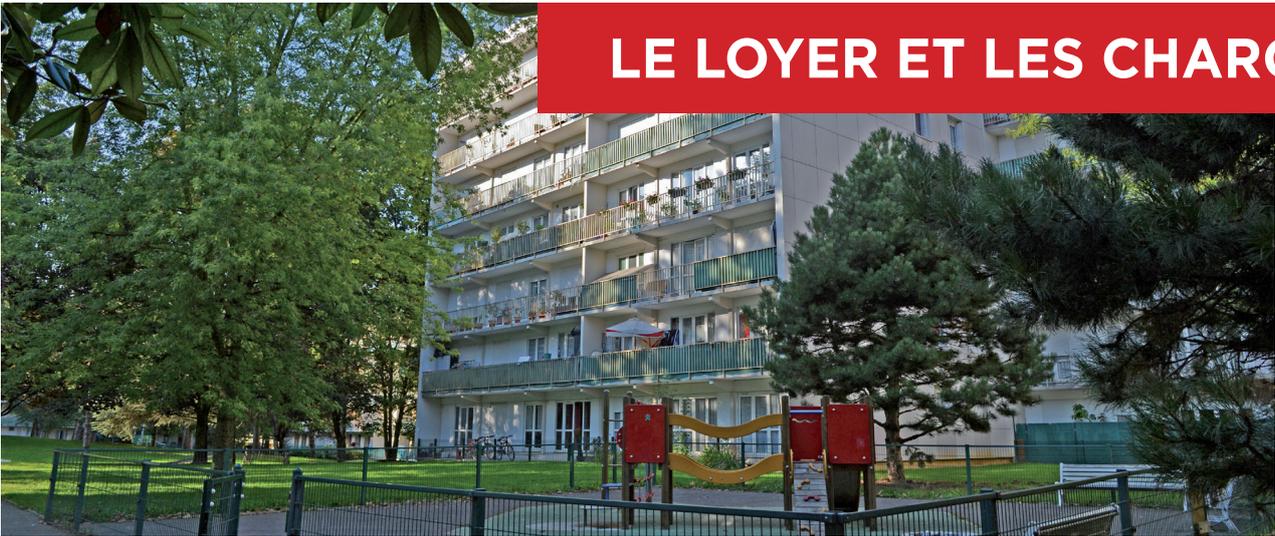
**Prévenir votre assureur** dans les 24 heures en cas de vol ou dans un délai maximum de 5 jours dans les autres cas.

**Contactez votre gardien** ou **l'agence** à laquelle vous êtes rattaché.

En cas de vol ou d'effraction vous devez également **déposer une plainte** au commissariat de police ou à la gendarmerie.

Vous devez fournir la preuve des dommages à votre assureur. Ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, photos, certificats de garantie...).

## LE LOYER ET LES CHARGES



Le loyer et les charges locatives constituent la ressource indispensable qui nous permet de fonctionner, de gérer, d'entretenir, de réhabiliter les résidences et de développer l'offre de logement social grâce à nos constructions neuves.

### Comment est calculé mon loyer ?

**Le loyer** est calculé de façon réglementaire et, lorsque le logement est conventionné (99% de nos logements), l'Etat fixe le montant du loyer selon plusieurs critères : le mode de financement de la résidence, la surface de votre logement, sa situation géographique et ses équipements de confort.

Le loyer peut augmenter chaque année, par décision du conseil d'administration, strictement encadrée par la réglementation.

### L'eau et les charges

**Les provisions des charges** correspondent aux dépenses prévues pour l'entretien courant de votre résidence et de votre logement (chauffage si collectif, eau, ascenseur, entretien des parties communes, une partie du salaire du gardien, etc.) S'y ajoute une provision pour la taxe d'ordures ménagères qui est reversée aux collectivités territoriales.

**La régularisation d'eau** : une fois par semestre, nous vous adressons votre avis personnel de régularisation d'eau, en fonction du relevé de compteur effectué.

**La régularisation des charges** : une fois par an, en fonction des dépenses réelles, nous vous adressons une régularisation de charges qui tient compte du paiement de la provision tout au long de l'année précédente. Un avis vous est adressé un mois avant la facturation, afin de vous laisser

la possibilité de consulter ces dépenses. Ces charges « récupérables » sont déterminées par décret.

### Facturations complémentaires éventuelles

**Les annexes** : si vous bénéficiez d'une prestation particulière telle qu'un jardin, un cellier ou si vous jouissez d'une place de parking, d'un garage ou d'un box, cette prestation vous sera facturée.

### Qu'est ce que le SLS ?

**Le supplément de loyer solidarité (SLS)** : L'attribution d'un logement social est conditionnée au respect des plafonds de ressources. En cours de bail, votre situation peut évoluer et il se peut que vous dépassiez ces plafonds.

Si vous dépassez de plus de 20 % ce plafond, nous pouvons légalement vous maintenir dans les lieux, en contrepartie du paiement d'un Supplément de Loyer de Solidarité\* aussi appelé « Surloyer »

\*Hors zones quartier prioritaire de la ville, et bénéficiaires de l'APL ou AL

**Frais de non réponse aux enquêtes légales** : la législation nous impose d'effectuer des enquêtes dites OPS (Occupation du Parc Social) et SLS (Supplément Loyer Solidarité) et vous oblige à y répondre. En cas de non réponse, vous serez sanctionné par la facturation d'une pénalité de 7.62 € et/ou 22.87 € non remboursable et vous pourriez, en outre, être assujéti à un surloyer estimé au taux plein, pouvant atteindre 1800 € mensuels.

# LES AIDES

## Quelles sont les allocations logement ?

Les allocations logement versées par la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) ont pour but d'aider les familles à réduire le coût de leur logement.

Si vous appartenez au régime des salariés et exploitants agricoles, vous devez vous adresser à la MSA (Mutualité Sociale Agricole) qui est votre organisme de protection sociale obligatoire.

Les aides sont attribuées en fonction du montant du loyer, de la composition familiale et de vos revenus.

Selon que le logement est « **conventionné** » ou non, vous bénéficierez de l'aide personnalisée au logement (APL) ou de l'allocation de logement (AL).

## Comment vérifier si vous pouvez bénéficier d'une allocation logement ?

Afin d'examiner si vous pouvez bénéficier de cette allocation vous pouvez :

- Vous rendre sur le site Internet de la CAF [www.caf.fr](http://www.caf.fr) pour faire une simulation de droits.
- Vous rendre directement dans l'un des 10 points d'accueil de la CAF du département.

## Comment faire une demande d'allocation logement

### Lors de l'entrée dans les lieux :

Si vous habitez le Val d'Oise : nous avons un partenariat informatique avec la CAF du Val d'Oise et votre GL fera la demande directement, lors de la signature de votre contrat de location.

Si vous habitez les Yvelines ou l'Oise, il faut vous munir d'un formulaire CERFA de demande d'aide au logement, à télécharger sur le site de la Caf, ou retirer à l'accueil de l'antenne Caf la plus proche de votre domicile. Nous compléterons la partie relative au logement et vous devrez retourner votre dossier complet à la CAF, par voie postale.

### Pendant la durée de votre location :

Vous pouvez prendre rendez vous avec votre GL pour faire cette demande en direct si vous habitez le Val d'Oise, ou vous pouvez utiliser le formulaire CERFA, quelque soit votre lieu de résidence.

## Comment bénéficier sereinement de votre allocation logement

En règle générale et afin d'éviter tout retard, suspension voire remboursement de vos prestations et en particulier des allocations logement, nous vous invitons à :

- Déclarer immédiatement à la CAF tout changement de situation familiale ou de ressources. Vous pouvez en outre consulter le site de la CAF ou contacter un chargé de prestations, pour vérifier si votre nouvelle situation ouvre de nouveaux droits.
- Répondre le plus rapidement possible à toute sollicitation de la CAF (demande d'informations, de documents, etc.).
- Effectuer votre déclaration fiscale au centre des impôts, et ce, même si vous avez perçu peu, ou pas de revenus, afin que soit établi un avis de non imposition. En effet, en fin d'année, le centre des impôts transmettra le montant de vos ressources à la CAF, montant qui servira de référence au calcul de vos droits.
- Contacter Val d'Oise Habitat au plus vite en cas d'impayés : en effet, la CAF doit être prévenue par le bailleur en cas d'incident de paiement et elle peut décider de suspendre, voire de supprimer vos droits en cas d'absence de mobilisation.



[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

2 place de la Pergola, Cergy

## LES MOYENS DE PAIEMENT

Pour vous aider, Val d'Oise Habitat a mis en place différents moyens de paiement pour vous simplifier la vie.

### Le prélèvement automatique

Une solution pour faciliter vos démarches !

**Tranquillité d'esprit :** que vous partiez en congé, que vous soyez en déplacement professionnel ou que vous ayez besoin d'être hospitalisé, le prélèvement automatique vous garantit un règlement simplifié de vos échéances à bonne date.

**Pratique et économique :** vous économisez des frais d'affranchissement, des frais bancaires, des frais de déplacement, mais surtout, vous économisez du temps !

#### Comment souscrire au prélèvement automatique ?

Nous vous fournissons un formulaire à compléter, que vous nous retournez accompagné d'un RIB.

#### Quand intervient le prélèvement ?

Le prélèvement intervient le 4 de chaque mois.

Exceptionnellement, si vous percevez vos salaires ou prestations après cette date, vous pouvez opter pour un prélèvement au 12 du mois (sous réserve de nous adresser un justificatif). Le formulaire est téléchargeable sur le site internet.

#### Quelles sommes sont prélevées ?

Uniquement les loyers courants, APL et AL déduites, le cas échéant. Les régularisations d'eau et de charges ne sont en aucun cas prélevées.

### Le paiement par carte bancaire : pratique et 100% gratuit !

Depuis 2017, Val d'Oise Habitat vous donne la possibilité de régler votre avis d'échéance directement en ligne, sur son site [www.valdoisehabitat.fr](http://www.valdoisehabitat.fr). Un moyen de paiement qui vous offre de nombreux avantages :

- un paiement sécurisé grâce à la plateforme dédiée mise en place par la Caisse d'épargne, une référence en matière de sérieux bancaire,
- un confort par la possibilité de régler où vous voulez, quand vous le voulez,
- une flexibilité grâce à la possibilité de régler un montant différent de celui indiqué sur votre avis d'échéance (comme pour rembourser une dette locative par exemple)

### L'EFFICASH : un moyen de paiement souple et rapide !

Le service **Efficash** est basé sur l'utilisation du code barre apposé sur votre avis d'échéance. Rendez-vous à la Poste avec votre avis d'échéance qui prendra votre paiement puis scannera le code barre. Nous recevrons votre règlement sous 48 heures.

A noter que vous avez la possibilité, au moment de régler, de faire un paiement d'un montant différent de celui de la facture (notamment en cas de dette locative).

### Infos PRATIQUES



6 différents MOYENS DE PAIEMENTS.



Si vous souhaitez changer de moyen de paiement pour par exemple passer au prélèvement automatique, **n'hésitez pas à contacter votre agence pour vous informer sur les modalités.**



Le prélèvement automatique s'effectue le 4 de chaque mois.

Suite des différents moyens de paiement que propose Val d'Oise Habitat.

### Le TIP (Titre Interbancaire de Paiement)

Le TIP vous permet de régler votre avis d'échéance à distance sans émettre de chèque. Il vous suffit de découper le TIP en bas de votre avis d'échéance, et de le renvoyer daté et signé dans l'enveloppe jointe à l'avis d'échéance (avec un RIB pour le 1<sup>er</sup> envoi).

**N'envoyez aucun autre moyen de paiement dans cette enveloppe :** il se pourrait que vos chèques ou mandats envoyés dans cette enveloppe ne soient pas encaissés. Nous n'avons aucun moyen d'intervenir pour récupérer vos titres de paiement et devons donc vous considérer en impayé.

### Mandat compte/Mandat Cash

Le Mandat Compte est un service proposé par la Banque Postale qui vous permet de payer votre loyer en espèces dans n'importe quel bureau de poste en France. Rendez-vous dans un bureau de Poste et présentez vous au guichet de la poste avec **votre moyen de paiement** (liquide ou carte bleue) ainsi que de notre **IBAN**, qui est disponible ci-dessous et sur notre site internet : [www.valdoisehabitat.fr](http://www.valdoisehabitat.fr).

**RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE**

Établissement	Guichet	N° de compte	Clé RIB
20041	00001	2409590A020	53

IBAN - Identifiant international de compte  
**FR84 2004 1000 0124 0959 0A02 053**

BIC - Identifiant international de l'établissement  
**PSSTFRPPPAR**

DOMICILIATION :  
**LA BANQUE POSTALE - CENTRE DE PARIS  
75900 PARIS CEDEX 15 FRANCE**

TITULAIRE DU COMPTE :

OPAC VAL D OISE HABITAT  
RUE DES CHATEAUX ST SYLVERE  
BP 10031  
95001 CERGY PONTOISE CEDEX

Cadre réservé au destinataire du relevé

### Chèque

Vous pouvez effectuer le paiement de vos loyers et/ou charges par chèque, à l'ordre de Val d'Oise Habitat, en l'adressant au siège ou à l'agence la plus proche de chez vous.

 **Attention**

**Val d'Oise Habitat n'accepte aucun paiement en espèces.**

### Difficultés de paiement

Ne restez pas seul face à vos difficultés ! Personne n'est à l'abri d'un accident de la vie, qui peut générer une déstabilisation de votre situation personnelle et financière. Si vous éprouvez des difficultés de paiement et ce même avant le premier loyer impayé, vous pouvez

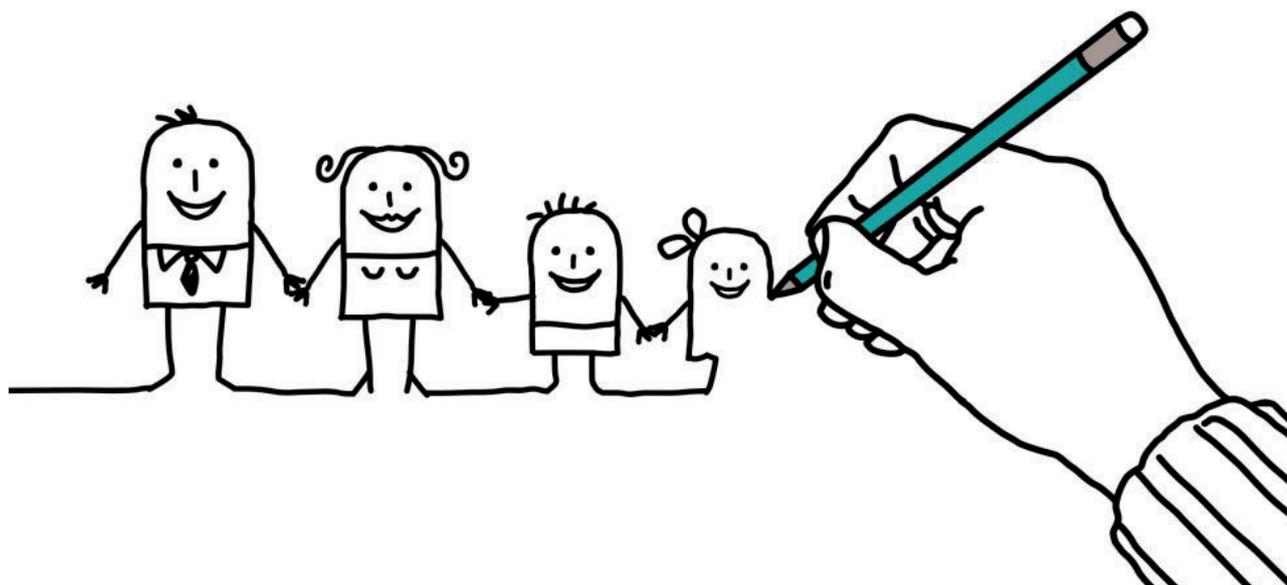
contacter votre GL qui vous orientera et vous conseillera en vue de vous aider à surpasser un embarras ponctuel, ou d'assainir durablement votre situation en cas de difficultés plus prononcées.

Notre mission est d'intervenir de façon préventive, rapide et adaptée à votre situation particulière, et d'éviter ainsi la dégradation de votre situation locative pouvant entraîner une procédure contentieuse.

Fortement engagé dans la prévention des expulsions depuis de nombreuses années, Val d'Oise Habitat met à votre disposition un conseiller social et est en relation constante avec nos partenaires sociaux sur l'ensemble du département (service social départemental, services sociaux des mairies, CAF, Banque de France etc.) pour vous aider concrètement dans la résolution de vos difficultés.

Sans votre mobilisation, nous ne pouvons pas vous aider, alors n'hésitez pas à nous contacter !

## LES CHANGEMENTS DE SITUATION



Il est **essentiel** de nous signifier tout changement de situation en cours de bail, mais également à la CAF si vous bénéficiez d'une aide au logement.

En effet, un mariage, un divorce, une séparation ou le départ de l'un de vos enfants, peut avoir des incidences sur votre bail, ou sur le montant des aides perçues.

Si vous avez **omis de signaler un changement de situation**, vous pourrez le faire à posteriori lors des enquêtes obligatoires qui vous sont adressées tous les ans (**SLS**) ou tous les deux ans (**OPS**).

### Ajouter un titulaire au contrat en cours de bail

**La loi** prévoit l'ajout automatique de certaines personnes à votre bail.

Lorsque la loi ne le prévoit pas, nous apprécions au cas par cas l'opportunité d'ajouter un titulaire.

Vous pouvez vous renseigner auprès de vos GL, qui vous indiqueront si votre demande est recevable et, le cas échéant, les démarches à effectuer.

du contrat (exemple : divorce retranscrit sur l'état civil).

Pour les autres cas, il est possible que nous acceptions cette désolidarisation après un délai d'un an pendant lequel, malgré votre départ physique, vous restez toujours solidaire des obligations nées du contrat.

Il est parfois totalement impossible d'être désolidarisé (exemple d'un titulaire qui veut laisser son logement à un tiers, même s'il y a toujours habité).

Les GL se tiennent à votre disposition pour vous préciser si votre demande est recevable et sous quel délai.

### Le départ de l'un des deux titulaires en cours de bail

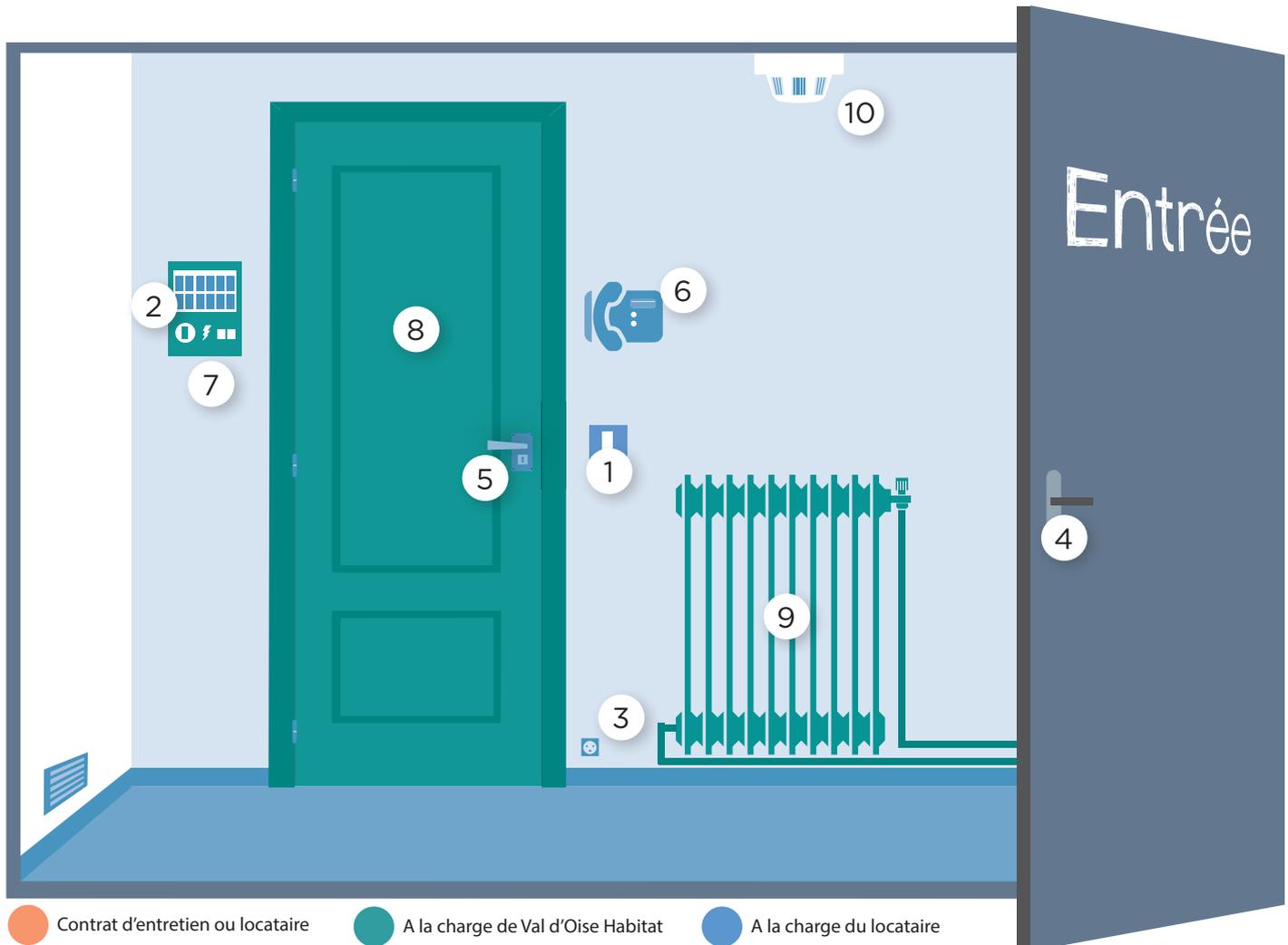
En cas de titulaires multiples, ceux-ci sont «solidaires et responsables» du logement jusqu'au jour de la restitution des lieux.

Certains cas légaux prévoient la désolidarisation

# L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

En termes de réparations locatives, les obligations du bailleur et celles du locataire sont définies par le **Décret 87 - 712 du 26 août 1987** et par la **Loi du 6 juillet 1989**.

En règle générale, il vous incombe l'entretien courant de votre logement ainsi que les petites réparations. Nous avons, en tant que bailleur, la responsabilité des grosses réparations. Ce livret vous aidera à identifier les obligations de l'un et de l'autre en un clin d'œil.



## Locataire

**Clés et badge** : remplacement en cas de perte ou détérioration.

1 **Interrupteurs** : remplacement.

2 **Fusibles** : remplacement.

3 **Prises de courant** : remplacement.

4 **Poignées de porte** : remplacement.

5 **Serrure et canon, porte palière ou de garage ou de cave** : graissage + remplacement de petites pièces.

6 **Interphone** : réparation.

10 **Détecteur de fumée** : installation et entretien.

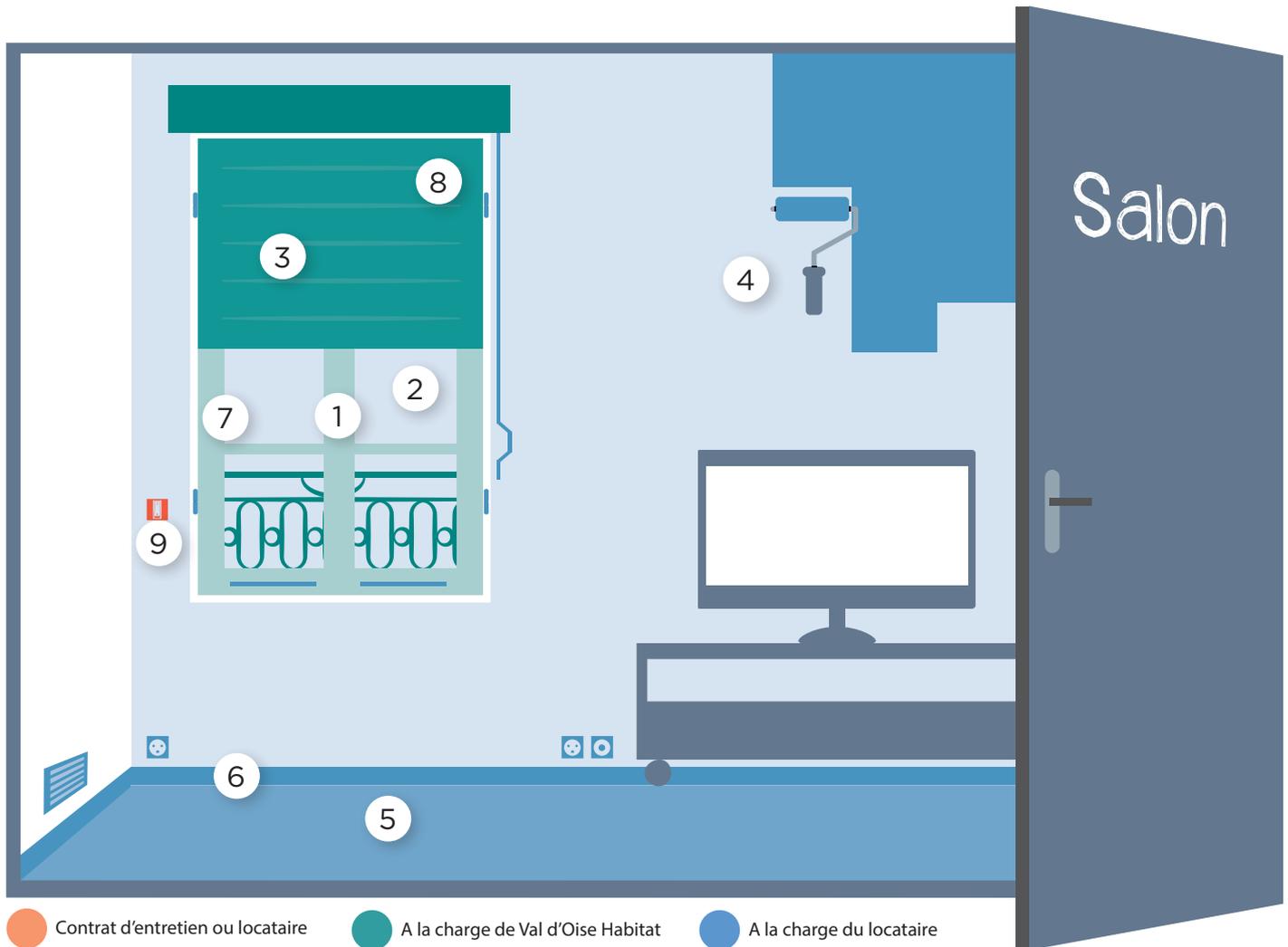
## Bailleur

7 **Tableau électrique** : remplacement.

8 **Portes palières ou intérieures** : remplacement sauf dégradation ou effraction.

9 **Convecteurs et radiateurs** : remplacement sauf dégradation.

10 **Détecteur de fumée** : fourniture.



## Locataire

- 1 **Fenêtres** : graissage et réparation des boutons, poignées, crémones, joints, paumelles.
- 2 **Vitrages** : remplacement.
- 3 **Volets roulants, stores et jalousies** : graissage et remplacement des cordes, poulies, sangles, manivelles et de quelques lames.
- 4 **Plafonds, murs intérieurs et cloisons** : maintien en état de propreté, menus raccords, remplacement de quelques éléments de matériaux, rebouchage des trous.
- 5 **Revêtements des sols** : entretien, remplacement de quelques lames ou dalles, remise en état notamment en cas de taches et trous.

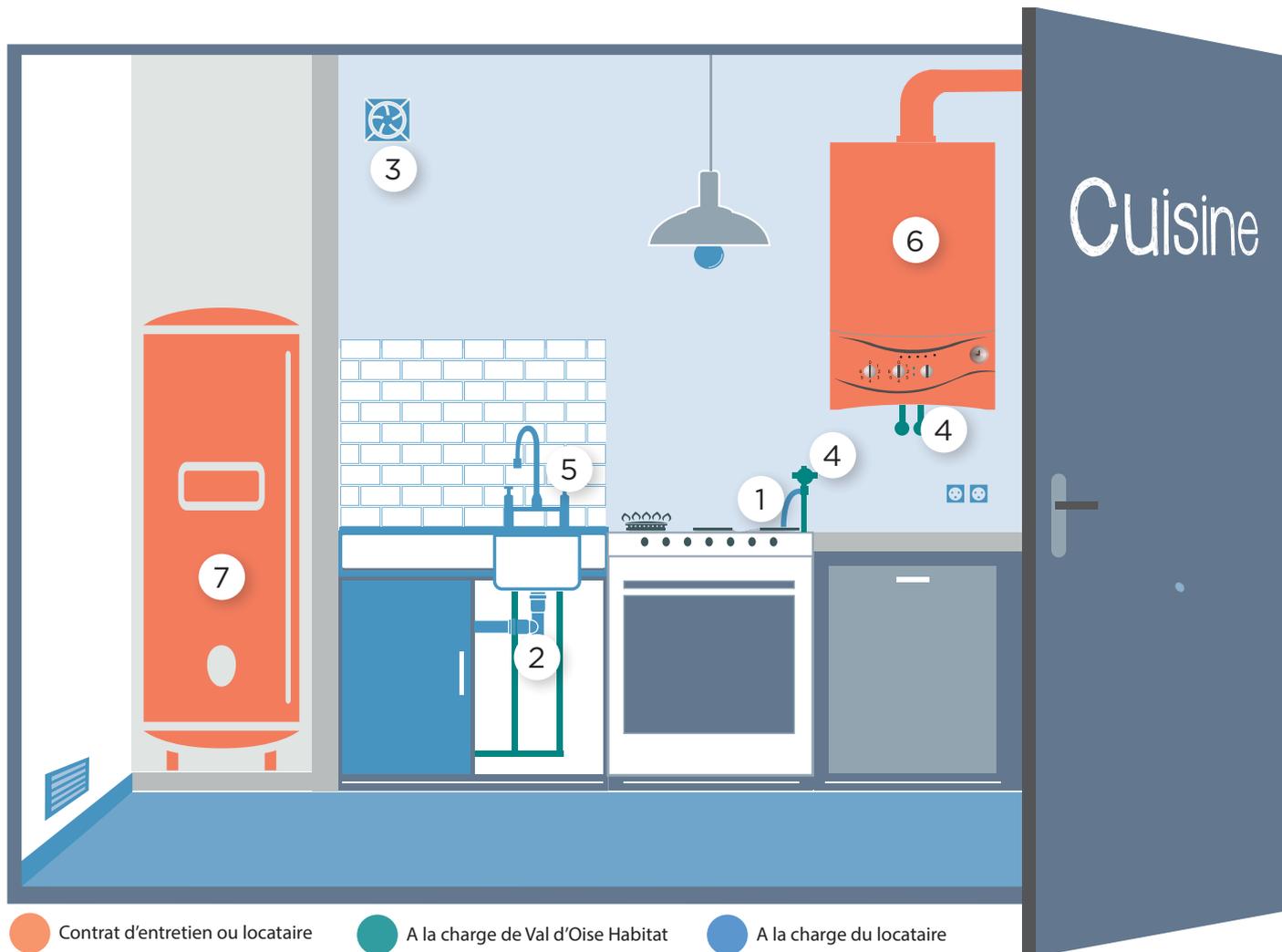
- 6 **Plinthes, baguettes, moulures** : réparation et remplacement.

## Bailleur

- 7 **Fenêtres et encadrements** : remplacement sauf dégradation. Attention le vitrage n'est pas concerné.
- 8 **Volets roulants dans leur intégralité** : remplacement sauf dégradation.

## Contrat d'entretien ou locataire

- 9 **Thermostat d'ambiance** : entretien.



● Contrat d'entretien ou locataire    ● A la charge de Val d'Oise Habitat    ● A la charge du locataire

## Locataire

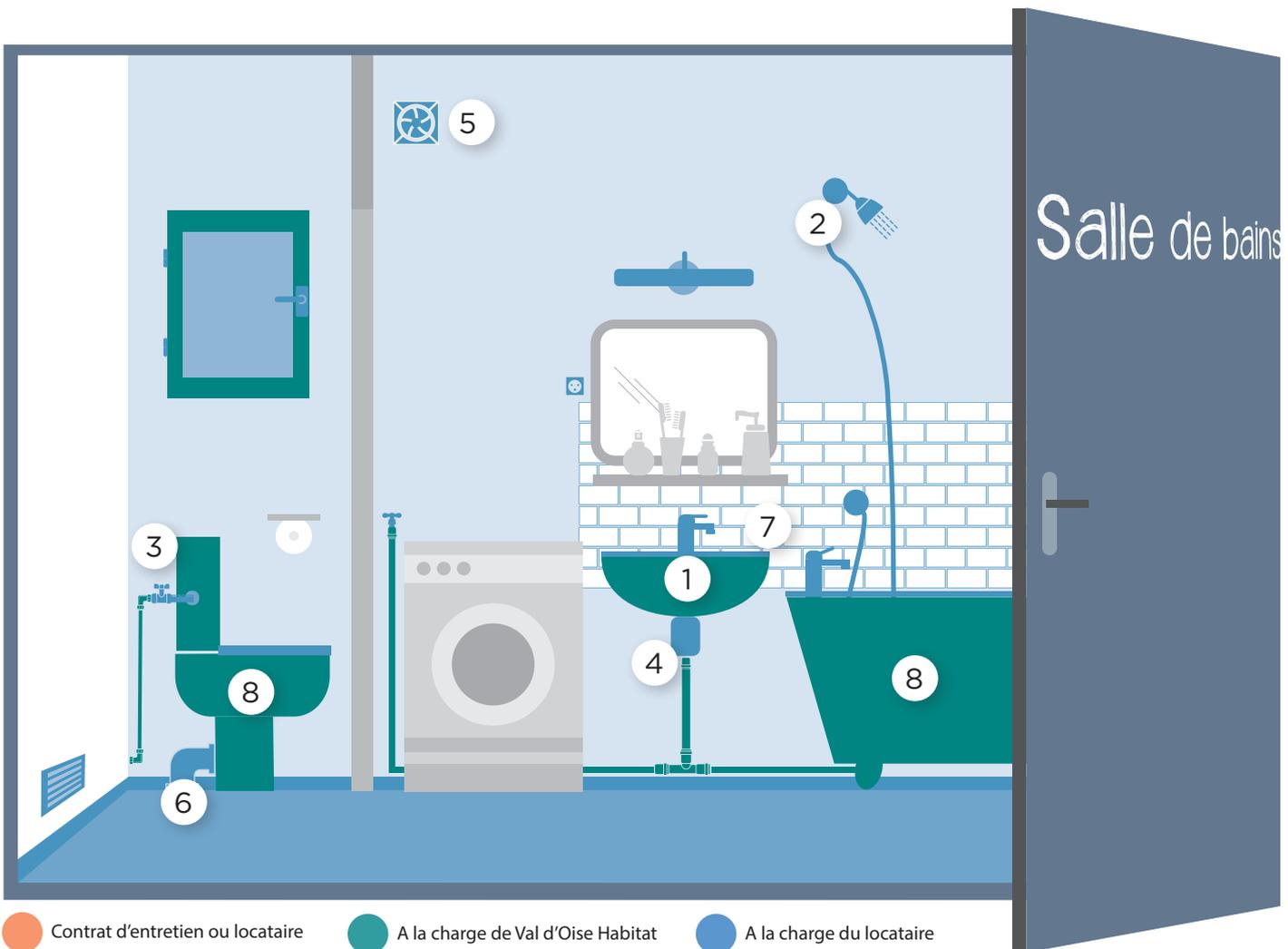
- 1 **Flexible de gaz** : remplacement périodique (voir notice du flexible - 5 ou 10 ans).
- 2 **Canalisations d'eau, bonde, siphon** : débouçage, remplacement des joints et colliers.
- 3 **Conduit d'évacuation des fumées ou hottes** : ramonage.

## Bailleur

- 4 **Arrivée de gaz** : remplacement.

## Contrat d'entretien ou locataire

- 5 **Robinetterie** : entretien et remplacement des joints et clapets.
- 6 **Chaudière murale** : entretien et détartrage.
- 7 **Ballon électrique** : entretien et détartrage.



## Locataire

- 1 **Lavabo et appareils sanitaires** : nettoyage des dépôts calcaires et entretien courant.
- 2 **Douchette et flexible de douche** : remplacement et entretien.
- 3 **Chasse d'eau** : remplacement des joints et flotteurs.
- 4 **Canalisation d'eau, bonde et siphon** : débouchage, remplacement des joints et colliers.
- 5 **Conduit de ventilation** : ramonage.
- 6 **Evacuation WC jusqu'à colonne générale, d'eau, vannes** : réparation ou remplacement.

- 7 **Robinetterie** : entretien et remplacement des joints et clapets.

## Bailleur

- 8 **Baignoire, lavabo et WC** : remplacement sauf dégradation.

**Colonne générale d'eaux usées, d'eaux vannes** : réparation.

## EN BON VOISINAGE



**P**our bien vivre ensemble, il suffit d'observer quelques règles simples et ainsi permettre à chacun de se sentir bien chez soi et dans sa résidence.

### La vie en collectivité

Afin de vivre dans un environnement où la vie en collectivité est simple, il suffit d'un minimum de savoir-être pour harmoniser l'entente entre les voisins.

Bien s'entendre avec ses voisins est une façon d'améliorer son cadre de vie et de le rendre plus agréable.

### Quelques règles de savoir-vivre ...

Le bruit est un des aspects le plus intrusif et peut vite nuire à l'harmonie. Il gêne la nuit entre 22 h et 7h du matin mais aussi durant la journée.

Les sources sonores sont nombreuses :

- Radio, musique, télévision trop forte, téléphone
- Travaux d'aménagement
- Claquement de portes et de talons de chaussure
- Jeux d'enfants dans les parties communes

Il ne faut donc pas installer de hauts parleurs directement sur le sol. Il est recommandé de prévenir vos voisins lors de travaux ou fêtes, et de modérer l'usage des outils (marteau, perceuse...)

### Les animaux

Vous devez vous assurer que vos animaux ne

laissent pas de traces désagréables dans les parties communes ou dans les espaces extérieurs. Les animaux dangereux, tels que les chiens catégorisés «chiens d'attaque», doivent être déclarés à la mairie du lieu de résidence de l'animal. Ils doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure sur la voie publique et dans les parties communes.

### Les parties communes

Pour vivre dans un cadre de vie agréable, il faut éviter de salir ou d'abîmer son logement comme les parties communes.

- Ne pas étendre de linge aux fenêtres
- Utiliser les locaux prévus pour les poussettes et/ou vélos
- Déposer vos ordures ménagères dans les lieux prévus à cet effet
- Garer votre véhicule correctement
- Ne rien jeter par les fenêtres

En cas de non-respect des règles, nous vous recommandons de contacter votre gardien qui s'efforcera de désamorcer cette situation.

Attention, selon le cas, des sanctions peuvent être prévues par la loi.

## LES GESTES VERTS

Val d'Oise Habitat, en bailleur responsable, place le développement durable au coeur de son action. Nous vous demandons de bien vouloir adopter ces comportements et gestes simples.

### Performance énergétique

Sur les différents équipements électroménagers (réfrigérateur, lave-linge, lave vaisselle...), une étiquette de performance énergétique est présente et nous vous conseillons, lors d'achat ou de remplacement de matériel, de prendre des appareils de catégorie A ou A+. Le surcoût éventuel à l'achat sera compensé dans les deux ans par les économies d'énergie réalisées.

### Quelques informations importantes...

Dans un réfrigérateur, les températures inférieures à 5°C sont inutiles. Si vous mettez votre réfrigérateur à 2°C, cela entraîne une surconsommation d'énergie de plus de 20% !

Dégivrez régulièrement votre réfrigérateur et éloignez-le des sources de chaleur.

Chauffez moins intensément la pièce où se trouve le réfrigérateur.

Dans un logement, l'éclairage représente environ 15% de la consommation énergétique. N'oubliez pas d'éteindre vos lumières dans les pièces inoccupées. Evitez les halogènes, très gros consommateurs d'énergie. Installez des ampoules basse consommation qui ont une durée de vie plus longue et consomment moins. En fonction de vos ressources, elles peuvent vous être offertes en magasin.

En ce qui concerne les appareils électriques, faites attention à ne pas les utiliser en veille constante, car ils consommeront à la longue comme les appareils en activité. Branchez vos appareils sur une multiprise pourvue d'un interrupteur.

Dans des pièces telles que la cuisine ou la salle de bain, il n'est pas nécessaire de trop chauffer l'eau ou d'ouvrir en grand les robinets car cela engendre une consommation bien plus importante.

### Mieux recycler

Selon différentes études, chaque français produit en moyenne 350kg de déchets par an.

Deux actions sont possibles pour trouver une solution à ce problème : adopter un nouveau comportement d'achat mais surtout trier les déchets recyclables.

Privilégiez donc les produits sans emballage et les produits qui ont une grande durée de vie.

Certains produits mentionnent aujourd'hui le label «NF environnement» et sont respectueux de l'environnement.

Pensez au tri sélectif ! Des recepteurs à ordures sont mis à votre disposition au sein de votre résidence pour vous permettre de trier plus facilement vos déchets ménagers. En ce qui concerne les encombrants, ils doivent être apportés en déchetterie ou vous devez faire appel aux services municipaux de votre commune.

### L'eau, une denrée précieuse qui peut parfois s'avérer coûteuse.

Votre facture d'eau est directement liée à votre consommation. Il est donc nécessaire de sensibiliser les membres de votre famille, petits et grands, sur l'importance de cette dépense dans votre budget.

Si vous êtes équipés de compteurs individuels, vous pouvez contrôler régulièrement vos consommations et ainsi, être alerté en cas de consommation dite anormale, notamment en cas de fuite.

Quelques petits conseils pour maîtriser votre consommation d'eau :

Privilégier la douche au bain peut vous faire économiser environ 60 m<sup>3</sup> par an et par personne. Vérifier que le mécanisme de votre chasse d'eau fonctionne correctement. Un mécanisme défaillant est souvent la cause des pics de consommations et donc, de factures très élevées.

# DONNER CONGÉ EN TOUTE SÉRÉNITÉ



### Comment et quand ?

**Votre lettre de congé** doit nous être envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, ou remise en main propre dans votre agence ou au **siège de Val d'Oise Habitat**.

Cette lettre de congé doit être signée par tous **les titulaires du bail** pour être valable.

Une fois donnée, votre congé est **irrévocable** et ne pourra pas être annulé ou reporté.

La durée de préavis est de **3 mois**, dès réception de votre congé, mais elle peut être réduite à un mois dans certains cas prévus par la loi.

Si vous souhaitez bénéficier d'une réduction de préavis, il est impératif que le motif de réduction soit inscrit dans la lettre de congé, à défaut, vous ne pourrez pas en bénéficier.

Depuis 2014 et la loi ALUR, la moitié du département est classée en «zone tendue». Pour savoir si votre ville est concernée, lisez le texte du Décret 2013-392 du 10 mai 2013.

Votre contrat de location prend fin au terme du préavis, et ce, **même si vous avez quitté les lieux avant cette date**.

### Réservez un bon accueil aux futurs candidats à la location

Pendant la durée du préavis, vous recevrez la visite de **futurs candidats** qui viendront visiter le logement. Vous avez l'obligation de les accueillir. Les modalités des visites (jours et heures) sont précisées dans votre contrat de location.

### Préparez votre départ

Vous devez rendre votre logement et ses annexes dans un **bon état d'entretien et de propreté**. Si le logement a été dégradé du fait d'une mauvaise utilisation, des travaux de remise en état peuvent rester à **votre charge**.

C'est pourquoi nous organiserons une «visite conseil» avec un chargé d'état des lieux de sortie. A cette occasion, il vous sera indiqué quelles **réparations locatives** pourraient rester à votre charge si le jour de l'état des lieux vous n'avez pas vous-même réalisé ces travaux.

N'oubliez pas de **résilier** vos abonnements de gaz, d'eau ou électricité s'il y a lieu.

## DONNER CONGÉ EN TOUTE SÉRÉNITÉ

### L'état des lieux de sortie

Vous êtes responsable de votre logement jusqu'au moment où Val d'Oise Habitat reprend les clés à l'occasion de l'état des lieux.

Votre présence ou celle d'un tiers ayant une procuration est indispensable.

Ne pas se présenter à l'état des lieux de sortie entraîne l'annulation de votre congé : nous engagerons en votre absence des démarches longues et coûteuses, à votre charge, pour récupérer le logement par voie d'huissier.

L'état des lieux ne pourra s'effectuer que si le logement est vide de tous meubles et occupants.

Lors de cette rencontre, le chargé d'état des lieux comparera l'état du logement avec l'état des lieux établi lors de votre entrée. Il pourra relever d'éventuelles dégradations à votre charge, en tenant compte bien entendu de la vétusté et de l'usure normale de certains éléments.

Cet état des lieux est contradictoire : en cas de désaccord, un huissier pourra être mandaté pour réaliser un constat, et les frais seront partagés entre les deux parties.

### Le solde de tout compte

N'oubliez pas lors de l'état des lieux de nous communiquer votre nouvelle adresse afin que nous puissions vous adresser le décompte définitif.

Il est impératif de régler vos loyers jusqu'au jour de votre départ.

Dans un délai de deux mois maximum, nous vous ferons parvenir ce décompte définitif qui comprendra :

- le remboursement du dépôt de garantie
- une régularisation de charges et d'eau au prorata de votre présence
- une éventuelle facturation de réparations locatives.

Si votre compte locatif est créditeur, cette somme vous sera restituée par chèque ou virement. A défaut, il faudra régler le solde de votre dette (au besoin, les GL sont à votre disposition pour convenir d'un échéancier)

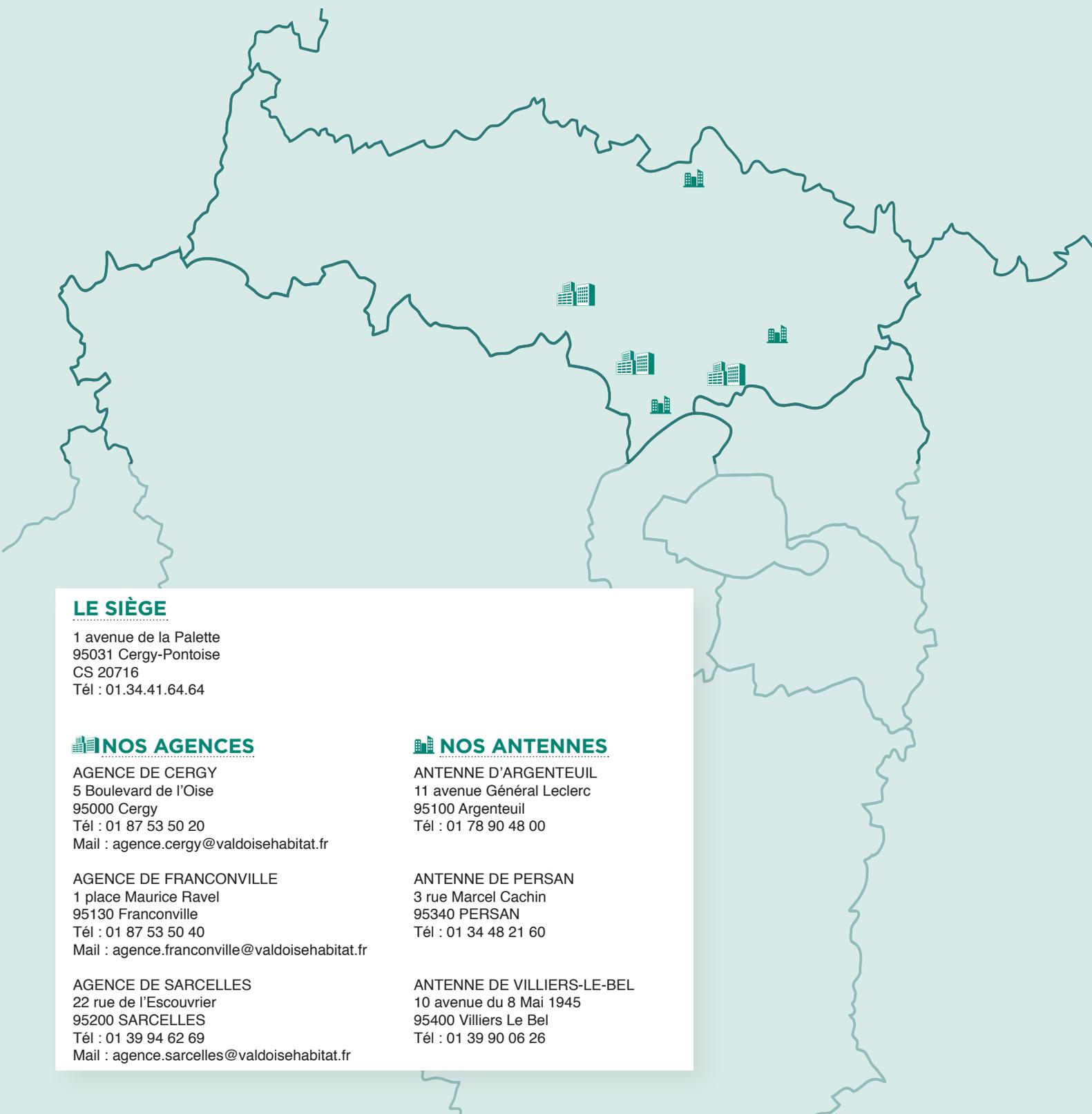


# NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



# RAPPEL : VOS AGENCES DE PROXIMITÉ



## LE SIÈGE

1 avenue de la Palette  
95031 Cergy-Pontoise  
CS 20716  
Tél : 01.34.41.64.64

## INOS AGENCES

AGENCE DE CERGY  
5 Boulevard de l'Oise  
95000 Cergy  
Tél : 01 87 53 50 20  
Mail : [agence.cergy@valdoisehabitat.fr](mailto:agence.cergy@valdoisehabitat.fr)

AGENCE DE FRANCONVILLE  
1 place Maurice Ravel  
95130 Franconville  
Tél : 01 87 53 50 40  
Mail : [agence.franconville@valdoisehabitat.fr](mailto:agence.franconville@valdoisehabitat.fr)

AGENCE DE SARCELLES  
22 rue de l'Escouvrier  
95200 SARCELLES  
Tél : 01 39 94 62 69  
Mail : [agence.sarcelles@valdoisehabitat.fr](mailto:agence.sarcelles@valdoisehabitat.fr)

## NOS ANTENNES

ANTENNE D'ARGENTEUIL  
11 avenue Général Leclerc  
95100 Argenteuil  
Tél : 01 78 90 48 00

ANTENNE DE PERSAN  
3 rue Marcel Cachin  
95340 PERSAN  
Tél : 01 34 48 21 60

ANTENNE DE VILLIERS-LE-BEL  
10 avenue du 8 Mai 1945  
95400 Villiers Le Bel  
Tél : 01 39 90 06 26