



bienvenue chez vous

Livret d'accueil locataires

www.OFFICE64.fr



un Toit pour **TOUS** pour un Toit

bienvenue chez vous

Toute l'équipe de l'OFFICE64 de l'Habitat a le plaisir de vous accueillir dans votre nouveau logement et vous souhaite une excellente installation.

À chaque étape de votre vie, vous trouverez auprès de votre agence de proximité, un interlocuteur à votre écoute pour vous conseiller et répondre au mieux à vos attentes (modification de votre situation personnelle, familiale ou professionnelle, changement de logement, départ).

En tant que nouveau locataire, votre participation au bien vivre ensemble, tout au long de votre parcours résidentiel au sein de nos résidences, est essentiel pour le bien-être de tous.

Le respect de quelques consignes d'entretien ainsi que des règles de bon voisinage vous permettront de vous sentir bien dans votre logement et parmi ceux qui vous entourent. Certaines précautions vous assureront également une meilleure sécurité dans votre vie quotidienne.

Votre emménagement est une étape importante, ce livret vous apportera toutes les informations utiles et pratiques pour vous accompagner.





Sommaire

VOTRE ARRIVÉE4

Votre contrat de location.....	5
L'état des lieux	5
L'électricité et le gaz	5
L'eau	5
Le dépôt de garantie	6
L'assurance multirisques habitation	7
Pourquoi vous assurer ?	
Comment vous assurer ?	
Que faire en cas de sinistre ?	
Pensez à prévenir vos interlocuteurs !	

LA VIE DANS VOTRE LOGEMENT8

Le loyer	9
Règlement des loyers	9
<i>À quoi sert votre loyer ?</i>	
<i>Comment est calculé votre loyer ?</i>	
<i>Quand et comment régler votre loyer ?</i>	
<i>Que faire si vous rencontrez des difficultés de paiement ?</i>	
Les charges locatives.....	10
<i>Que couvrent les charges locatives ?</i>	
<i>Provisions et régularisations</i>	
Les aides au logement	10
Les enquêtes obligatoires	11

VIVRE EN BON VOISINAGE12

Le cadre de vie	13
Les animaux	13
Le bruit	13

CONSEILS DE SÉCURITÉ14

Incendie	15
Inondation	15
Électricité	16
Installations de gaz.....	16
Ascenseur	16

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS17

Maintenir son logement	18
Plomberie	18
Embellissements	18
Travaux.....	19
Schémas entretien et réparations	20
Votre logement est en copropriété ?.....	32

LES GESTES VERTS33

Électricité et chauffage	34
Appareils électroménagers	34
Eau	34
Déchets ménagers	34

À CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE : UNE SOLUTION....35

Votre situation familiale change	36
Mutation et Bourse d'Echange de Logements ...	37
Devenir Propriétaire.....	37
Ovéole : des résidences adaptées pour mieux vivre en toute sérénité	38
Co-hébergement solidaire.....	38

QUITTER VOTRE LOGEMENT39

Le préavis	40
L'état des lieux de sortie.....	41
Le décompte de sortie	41
Autres démarches.....	41

VOS INTERLOCUTEURS42

La concertation avec les locataires	43
Les représentants des locataires	43



Votre arrivée dans le logement

Vous venez de vous installer dans votre logement. Certaines démarches sont à effectuer et elles vous assurent une arrivée en toute sérénité dans votre nouveau lieu de vie.

Les points clés



Votre contrat de location



L'état des lieux



L'électricité, le gaz



L'eau



Le dépôt de garantie



L'assurance habitation



Le changement d'adresse



Votre contrat de location

À votre entrée dans les lieux, vous signez un contrat de location, qui précise notamment, le montant du loyer, des provisions de charges et du dépôt de garantie, ainsi que la superficie de votre logement. Ce document fixe également les droits et les obligations du locataire et du bailleur. Il est important de le conserver pendant toute la durée de votre location.



L'état des lieux

Il est effectué, en votre présence, avec un représentant de l'OFFICE64 au moment de la remise des clés. L'état des lieux est un constat de l'état de votre logement, ses équipements et de ses annexes lors de votre arrivée. Il servira de support comparatif à l'état des lieux de sortie au moment de votre départ, et permettra de déterminer si besoin, le montant des indemnités pouvant vous être facturées au titre des réparations locatives.

C'est aussi l'occasion de vous donner des renseignements sur :

- L'entretien de votre habitat et le fonctionnement des équipements.
- Les horaires d'ouverture de nos services.
- La joignabilité de vos interlocuteurs.
- Les règles concernant le ramassage des ordures ménagères et la collecte sélective.

Suite à cette visite et dans un délai de 10 jours, vous pouvez saisir votre agence pour signaler des anomalies qui n'auraient pas été consignées lors de l'état des lieux d'entrée. Pour le chauffage, ce délai est d'un mois et court à compter de la mise en route des installations.



L'électricité et le gaz

Tout locataire dispose du libre choix concernant son fournisseur d'énergie. Vous devez prendre contact avec le prestataire de votre choix pour souscrire à un abonnement.

Lors de l'entrée dans un logement neuf, il vous faudra préciser :

- Pour l'électricité les numéros PRM (Point de Référence et Mesure).
- Pour le gaz, les numéros de PCE (Point de Comptage et d'Estimation).



L'eau

Il vous appartient de prendre contact avec le fournisseur local dont les coordonnées vous ont été indiquées dans le courrier de remise des clés.





Le dépôt de garantie

À votre arrivée, vous effectuerez le versement d'un dépôt de garantie. Il a pour objet de garantir l'exécution de vos obligations locatives jusqu'à la fin du contrat. Son montant correspond à un mois de loyer brut (hors charges), à régler le jour de l'entrée dans les lieux. Il vous est restitué à votre départ du logement, dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de restitution des clés. Le cas échéant, les sommes dont vous seriez redevable au bailleur peuvent en être déduites (régularisation de charges, dégradations, réparations locatives à votre charge...).

Des aides existent pour le paiement du dépôt de garantie :

L'AVANCE LOCA-PASS®

C'est une avance sans frais, ouverte à un large public. Vous pouvez en bénéficier si :

• **Vous êtes salarié(e) d'une entreprise du secteur privé non agricole quel que soit votre âge.**

• **Vous avez moins de 30 ans et :**

- . Vous êtes en formation professionnelle (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation).
- . Vous êtes en recherche d'emploi.

• **Vous êtes étudiant(e) salarié(e) et vous pouvez justifier :**

- . D'un contrat à durée déterminée (CDD) de trois mois minimum en cours au moment de la demande d'aide.

. D'un ou plusieurs CDD pour une durée cumulée de trois mois minimum au cours des six mois précédant la demande d'aide.

. D'une convention de stage d'au moins trois mois en cours au moment de la demande.

. D'un statut d'étudiant boursier d'État Français.

Pour plus d'informations :

www.actionlogement.fr/l-avance-loca-pass

Vous êtes salarié(e) du secteur agricole, L'AVANCE AGRI-LOCA-PASS vous est proposée.

Le FSL (Fonds de Solidarité Logement)

Les personnes ayant des revenus précaires ou en situation de surendettement sont concernées. Cette aide est attribuée sous condition de ressources notamment.

Pour en savoir plus : www.servicepublic.fr

Pour bénéficier de ces aides, vous devez impérativement en faire la demande auprès des organismes concernés avant votre entrée dans le logement.



L'assurance multirisques habitation

Tout comme pour un véhicule automobile, il est obligatoire de souscrire à une assurance pour votre logement. Cette obligation, fixée par la loi, est mentionnée dans le bail que vous avez signé.

Vous devez fournir une attestation d'assurance :

- À votre entrée dans le logement.
- Chaque année, lors du renouvellement de votre contrat.

Ne pas vous assurer vous conduirait à supporter financièrement les réparations des dégâts dont vous seriez responsable. Vous assurer est important : le défaut d'assurance est un motif de résiliation du bail.

Pourquoi vous assurer ?

Vivre dans un logement comporte des risques d'accidents domestiques : débordement d'une machine à laver, inondation, incendie, explosion. Ces incidents peuvent engager votre responsabilité à l'égard de l'OFFICE64 ou de vos voisins. Ils peuvent aussi causer des dégâts sur vos propres biens et parfois engendrer des blessures corporelles.

Même si seuls les risques locatifs (dommages causés à l'OFFICE64) sont concernés par l'assurance obligatoire légale, la plupart des assureurs proposent des contrats multirisques habitation. Ils couvrent entre autres le recours des tiers, les dégâts sur votre mobilier, le bris de glace, ou le vol.

Comment vous assurer ?

Il vous appartient de choisir la compagnie auprès de laquelle vous souhaitez souscrire votre contrat. Nous vous conseillons d'en consulter plusieurs pour retenir celle qui vous proposera les meilleures conditions.

Que faire en cas de sinistre ?

Vous avez 5 jours pour déclarer auprès de votre assureur le sinistre survenu dans votre logement, que son origine soit située ou non chez vous (48h en cas de vol). Pensez à alerter l'OFFICE64.

Lors d'un dégât des eaux, il convient de remplir un document intitulé « Constat Amiable de Dégât des Eaux - (CADDE) » avec votre voisin s'il a subi des dommages ou si vous subissez des venues d'eau provenant de chez lui.

Il est important de conserver toutes les preuves des dommages car votre assureur vous les demandera. Ne jetez pas vos biens détériorés et rassemblez les justificatifs de la valeur des objets disparus ou abîmés (factures, certificats de garantie, photos...). N'effectuez aucune réparation, ou travaux avant le passage de l'expert mandaté par votre compagnie d'assurance !

Les conseils de l'OFFICE64

- **Veillez à inclure votre garage, votre cave ou votre cellier dans le contrat.**
- **Il est aussi important de souscrire l'option responsabilité civile qui couvre les risques d'accidents que vous même, votre famille, ou votre animal pourriez causer.**

À votre emménagement, pensez à prévenir vos interlocuteurs !

- Prendre vos dispositions pour le suivi du courrier en vous rendant au bureau de poste le plus proche ou sur internet.
- Informer votre banque de votre changement d'adresse et demander éventuellement un transfert de compte dans une nouvelle agence.
- Contacter le centre des impôts de votre ancien domicile afin de transmettre votre nouvelle adresse.
- Penser à vous inscrire sur la liste électorale de votre nouvelle commune, si nécessaire.
- Prévenir le centre de sécurité sociale, votre mutuelle de votre changement d'adresse.
- Effectuer le changement d'adresse sur la carte grise de votre véhicule dans le mois qui suit le déménagement.

Un site internet est à votre disposition pour déclarer le changement de vos coordonnées à différents services publics : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193

Le geste en +

Lors de votre emménagement, pensez à votre environnement et à vos voisins : emmenez vos cartons à la déchetterie !



La vie dans votre logement

En tant que locataire de votre logement, vous devez vous acquitter du paiement de votre loyer. Vous avez aussi des droits et devoirs vous permettant ainsi de jouir paisiblement de votre habitation. Quelques points de repères pour tout savoir.

Les points clés



Le loyer



Les charges locatives



Les aides au logement



Les enquêtes obligatoires



Le loyer

RÈGLEMENT DES LOYERS

À quoi sert votre loyer ?

Votre loyer couvre les charges suivantes :

- Les remboursements d'emprunts souscrits par l'organisme pour la construction, l'acquisition ou la rénovation de logements.
- Les dépenses de réparation et d'entretien de notre patrimoine.
- Les frais de gestion.
- Les impôts et taxes.
- Les assurances.

Comment est calculé votre loyer ?

Le montant du loyer est calculé en multipliant la surface utile ou surface corrigée de votre logement par un prix au m² qui évolue au fil des années. Le loyer est réévalué périodiquement par le Conseil d'Administration dans les limites fixées par la réglementation (loyer plafond).

Quand et comment régler votre loyer ?

Le loyer est à payer chaque mois, au plus tard le dernier jour du mois si vous n'avez pas opté pour le prélèvement automatique. Au plus tard le premier jour du mois, si votre résidence n'est pas conventionnée.

Pour payer votre loyer, vous disposez de plusieurs solutions :



Règlement par prélèvement automatique

Il s'agit d'un mode de paiement gratuit, simple et pratique. Vous pouvez choisir la date de prélèvement qui vous convient (le 5, 10 ou 15 de chaque mois).



Règlement par carte bancaire

Créez votre espace locataire sur www.monespacelocataire.office64.fr, en indiquant, lors de votre première connexion, le numéro de contrat et le nom du signataire, votre adresse mail ainsi qu'un mot de passe puis réglez directement le montant de votre loyer par carte bancaire, c'est simple et très pratique !



Règlement par virement

Vous devez transmettre notre relevé d'identité bancaire (RIB) à votre agence bancaire et préciser votre numéro de contrat dans le libellé du virement. Attention, des frais peuvent vous être prélevés par votre banque.



Règlement en espèces auprès d'une agence de la Caisse d'Épargne

Vous devez présenter l'avis d'échéance que vous recevez chaque mois et qui précise le montant à payer ainsi que la date limite de paiement. Assurez-vous d'indiquer votre référence contrat.



Règlement par chèque

Vous devez adresser directement votre chèque à l'adresse suivante :

Service Comptabilité de l'OFFICE64 de l'Habitat
5 allée de Laplane - CS 88531 - 64185 BAYONNE cedex.

N'oubliez pas de mentionner au dos du chèque le numéro de contrat (L/suivi de 7 chiffres) qui figure sur l'avis d'échéance envoyé chaque fin de mois.

Que faire si vous rencontrez des difficultés de paiement ?

Il vous est recommandé de prendre contact, dès le 1^{er} mois de retard, avec les Conseillers Sociaux de l'OFFICE64 qui étudient avec vous des solutions adaptées à votre situation. En ne répondant pas aux relances de l'OFFICE64, vous vous exposez à des poursuites graves et onéreuses.



Les charges locatives

Que couvrent les charges locatives ?

Les charges locatives correspondent à la prise en charge des diverses dépenses engagées par l'OFFICE64 pour le compte du locataire. La liste de ces charges est fixée par décret.

Elles correspondent à :

- Des impôts et des taxes (taxe d'enlèvement des ordures ménagères par exemple).
- Vos consommations personnelles (en cas de production collective : eau chaude, eau froide, chauffage).
- Des consommations liées à l'entretien des parties communes (nettoyage, espaces verts, ascenseurs, ...).

Provisions et régularisations

Les charges locatives sont payables par provisions mensuelles et révisables périodiquement.

L'avis de régularisation indique le montant des dépenses effectives, le montant des provisions versées et le solde positif ou négatif. Le solde à payer est échelonné, selon le montant, les mois suivants. En cas de trop-perçu, l'OFFICE64 procède au remboursement de la somme.

L'OFFICE64 envoie le décompte de régularisation par nature de charges avec la répartition entre l'ensemble des locataires.

L'OFFICE64 met à disposition des locataires toutes les pièces justificatives (contrats, factures) dans le mois qui suit l'envoi du décompte.

C'est simple !

Vous pouvez opter à tout moment pour le prélèvement automatique, et en faire la demande en contactant le service comptabilité via le portail locataire ou par téléphone au 05 59 43 86 54 (choix 1) de 13h30 à 17h.



Les aides au logement

Versées par les caisses d'allocations familiales ou la mutualité sociale agricole, les APL (Aides Personnalisées au Logement) ou les AL (Allocations Logement) ont pour vocation de permettre à toute famille de bénéficier d'un logement à un coût tenant compte de ses ressources. Depuis le 1^{er} février 2018, ce dispositif est complété par la Réduction de Loyer de Solidarité qui vise à compenser la baisse des APL par une baisse du montant du loyer pour les ménages dont les ressources sont les plus modestes.

Les aides au logement sont directement versées à l'OFFICE64. Le locataire ne s'acquitte que du loyer résiduel (loyer brut + charges - APL - RLS).

Attention, en cas d'impayé de loyers, vous vous exposez à une suspension de ces aides, en application des dispositions légales en vigueur. Aussi, dès qu'une difficulté de paiement survient, vous pouvez vous rapprocher de l'un des conseillers sociaux de l'OFFICE64 qui vous accompagnera dans la gestion de votre budget et pourra vous orienter pour l'obtention éventuelle d'aides financières.



Les enquêtes obligatoires

Périodiquement, l'État impose aux organismes bailleurs la réalisation d'enquêtes auprès de leurs locataires.

Ces enquêtes permettent soit de déterminer les locataires qui doivent s'acquitter d'un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS), soit d'alimenter un rapport national demandé par le gouvernement sur l'occupation du parc immobilier social (composition familiale, situation professionnelle et ressources).

L'enquête Supplément de Loyer de Solidarité (S.L.S.)

En application des articles L. 441-3 à L. 441-15, L. 442-12 et R. 441-19 à R. 441-31 du CCH. L'obtention d'un logement social est soumise au respect de certaines conditions, dont le non dépassement des plafonds de ressources.

En cours de vie du contrat, le bailleur a l'obligation de vérifier les ressources. Tous les ans, une « Enquête Supplément de Loyer de Solidarité » est adressée aux locataires entrant dans le champ d'application du S.L.S. (locataires ne percevant pas l'A.P.L. – logements situés hors zone urbaine sensible ou zone de revitalisation rurale). Le locataire doit compléter le questionnaire et le retourner avec les justificatifs réclamés. Dès lors que le cumul des ressources de tous les occupants dépasse de 20 % le barème des plafonds de ressources (consultable sur le site de l'OFFICE64), un S.L.S. est appliqué. Les ressources prises en compte sont celles de l'année N - 2 mais si une baisse de revenus d'au moins 10% intervient, le S.L.S. peut être revu.

L'absence de réponse entraîne l'application d'un S.L.S. au taux maximum et des frais de dossier.

L'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS)

En application des articles L. 442-5, R. 442-13 et R. 442-14 du CCH

Tous les deux ans, un questionnaire incluant des éléments nécessaires à la production de statistiques est transmis à tous les locataires qui doivent le restituer complet sous peine de sanctions pécuniaires prévues par la loi.





Vivre en bon voisinage

Respecter ses voisins c'est d'abord se respecter soi-même ; c'est aussi obtenir le respect de son voisinage. La mise en pratique de quelques règles élémentaires, objet du règlement intérieur que vous avez signé, doit offrir à l'ensemble des résidents la possibilité de bénéficier des conditions d'habitation plus agréables.

Les points clés



Le cadre de vie



Les animaux



Le bruit

Vous habitez dans un immeuble collectif, nous vous invitons à respecter votre voisinage. Pour votre bien-être, votre tranquillité et votre sécurité veillez à suivre les recommandations suivantes.



Le cadre de vie



Si vous bénéficiez d'un balcon ou d'une terrasse, les occultations disparates sont interdites. Vous référer au règlement de votre résidence. Rien ne doit être suspendu vers l'extérieur (linge, pots de fleurs, jardinières).



Quand vous lavez votre balcon ou arrosez vos plantes, veillez à ne pas arroser le balcon d'en dessous.



Respectez les agents qui travaillent à entretenir les parties communes, l'ascenseur, les espaces verts etc. Cela évitera de multiplier les interventions qui augmenteraient vos charges locatives.



Ne stockez rien dans les couloirs, entrées, escaliers, gaines techniques etc. Déposez à la déchetterie la plus proche les encombrants ou vieux meubles et objets dont vous ne voulez plus.



Fermez correctement les sacs poubelles et déposez les ordures dans les bacs prévus à cet effet sans les stocker, même temporairement, sur votre palier.



Respectez les emplacements de stationnement et attributions de ceux-ci.



Ne jetez rien par les fenêtres ou par dessus le balcon (mégot, papier, détritux etc.)



Les animaux



Assurez vous que votre animal de compagnie ne trouble pas la tranquillité du voisinage (abolements intempestifs). Sur les espaces extérieurs, tenez-les en laisse et ramassez leurs déjections.



Le bruit



Circulez dans les parties communes le plus calmement possible (évituez de laisser les enfants courir et crier y compris dans les espaces extérieurs).



Si vous faites des travaux d'aménagement ou fêtez un évènement : prévenez vos voisins, c'est toujours plus facile d'accepter une gêne quand on sait qu'elle est temporaire.



Évituez de faire du bruit, de jour comme de nuit : claquements de portes, son de la TV ou musique trop forte, pratique d'un instrument de musique, cris d'enfants ou jeux trop bruyants etc.



Conseils de sécurité

Bien que ces situations soient exceptionnelles, il est indispensable de connaître les précautions élémentaires en cas d'accident dans votre logement ou dans le bâtiment.

Les risques



Incendie



Inondation



Électricité



Installation de gaz



Ascenseur



Incendie

Avant l'arrivée des pompiers, voici les consignes simples à appliquer :

Si le feu se déclare à l'intérieur de votre logement :

- Coupez le gaz et l'électricité.
- Fermez la porte et les fenêtres de la pièce concernée pour éviter tout courant d'air qui aggraverait l'incendie.
- Restez à l'extérieur de l'appartement en attendant l'intervention des pompiers : déplacez-vous et respirez en vous baissant car les fumées et la chaleur s'accumulent d'abord dans les parties hautes des pièces.
- N'utilisez jamais les ascenseurs.

Si le feu se déclare à l'extérieur de votre logement (cage d'escalier, couloir...) :

- Coupez le gaz et l'électricité.
- Restez dans l'appartement et fermez portes et fenêtres pour éviter tout appel d'air.
- Mettez du linge mouillé autour de la porte d'entrée.
- Signalez votre présence aux services de secours depuis une fenêtre.

Prévenez ou faites prévenir les pompiers le plus rapidement possible : **Appelez le 15, 18 ou 112 (114 par SMS pour les personnes malentendantes).**

Détecteurs autonomes et avertisseurs de fumées

Alimentation :

Une pile lithium (d'une durée de vie de 10 ans) scellée à l'intérieur du détecteur alimente l'appareil. Il n'est pas nécessaire de remplacer la pile pendant toute sa durée de vie, sauf si le détecteur sonne sans raison.

Entretien :

Il convient de nettoyer le détecteur une fois par mois, en aspirant les ouvertures au pourtour de l'appareil avec la buse de l'aspirateur, tout en le laissant en place.

Déclenchement intempestif :

Une légère fumée sans risque, les vapeurs d'eau, l'humidité et les poussières peuvent provoquer de fausses alarmes. Si l'appareil déclenche un signal sonore et qu'aucun incendie n'est constaté, il suffit d'appuyer sur le bouton central du détecteur de fumée qui désactivera temporairement le circuit pendant 10 minutes. Le détecteur se réarme automatiquement après ce laps de temps et redevient opérationnel. Si le problème persiste malgré cette opération d'entretien, veuillez le remplacer ou contacter l'OFFICE64.

Les conseils de l'OFFICE64

Ne tentez jamais d'ouvrir le détecteur pour quelque raison que ce soit.

Le logement est équipé d'un détecteur de fumées. L'entretien et le renouvellement (si nécessaire) sont à la charge du locataire.



Inondation

En cas d'inondation :

- Coupez l'arrivée d'eau.
- Prévenez le gardien d'immeuble, l'OFFICE64 ou le numéro d'astreinte : **05 59 43 86 84**
- Contactez votre assureur et pensez à établir un constat amiable de dégâts des eaux avec le voisin victime du dommage.

Les conseils de l'OFFICE64

Vous vous absentez pour plusieurs jours :

- Fermez le ou les robinets d'arrivée de gaz et d'eau.
- Coupez l'électricité au disjoncteur (après avoir vidé votre réfrigérateur et votre congélateur).



Électricité

- Vérifiez régulièrement le bon état des prises de courant et des fils des appareils électriques.
- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation.
- Faites appel à un professionnel si vous ne maîtrisez pas ce type d'opération.
- Ne branchez jamais une multiprise sur une autre multiprise.
- N'utilisez jamais d'appareil électrique les mains ou le corps mouillé.
- Une fois par an, veillez à tester le disjoncteur différentiel situé dans votre tableau électrique en appuyant sur le bouton « TEST » ou « T » et en réenclenchant le disjoncteur en suivant.



Installations de gaz

- Favorisez la vérification de votre chaudière : l'OFFICE64 a mis en place un contrat de maintenance des chaudières et des chauffe-bains à gaz facturé dans vos charges. Soyez présent au RDV de contrôle annuel fixé par notre prestataire et permettez lui ainsi d'effectuer cette vérification qui est obligatoire.
- Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles d'alimentation de votre appareil de cuisson et respectez leur date limite d'utilisation.
- Ne bouchez jamais les grilles de ventilation : elles permettent une bonne combustion du gaz et évitent tout risque d'asphyxie.

Odeurs de gaz dans les parties communes ou à l'extérieur du bâtiment :

- Appelez les pompiers (tél : 15, 18, 112 ou 114 par SMS pour les personnes malentendantes) et actionnez la vanne « coup de poing » sur le coffret gaz extérieur.
- Prévenez immédiatement le service d'Urgence de GRDF : 0 800 47 33 33.

En cas de fuite de gaz dans le logement :

- Fermez le robinet d'arrivée de gaz et ouvrez la fenêtre.
- Prévenez immédiatement les pompiers, le service d'Urgence de GRDF et l'OFFICE64.

En cas de suspicion d'intoxication au monoxyde de carbone (CO) dans le logement.

Si votre logement est équipé d'un détecteur de CO qui se met à sonner (équipement facultatif, installé dans certaines configurations seulement) et que vous êtes pris de maux de tête voire de nausées ou de vomissements :

- Fermez le robinet d'arrivée de gaz et ouvrez la fenêtre.
- Evacuez les lieux.
- Prévenez immédiatement les pompiers, le service d'Urgence de GRDF et l'OFFICE64.



Ascenseur

Le locataire doit se conformer ainsi que sa famille et ses visiteurs à toutes les instructions relatives au bon emploi de l'ascenseur. L'usage des ascenseurs est ainsi strictement interdit aux enfants non accompagnés.

En cas de panne

À l'intérieur de l'ascenseur :

- Ne paniquez pas.
- Conformez-vous aux consignes affichées à l'intérieur et utilisez le bouton d'alarme.
- Attendez l'intervention extérieure.

À l'extérieur de l'ascenseur :

- Rassurez les personnes à l'intérieur et incitez-les à se conformer aux consignes de sécurité.
- Appelez le numéro d'urgence de l'ascensoriste affiché dans et hors de la cabine.
- Prévenez l'OFFICE64 de l'Habitat.
- En dernier ressort, appelez les pompiers .

Dans tous les cas, ne tentez jamais de forcer la porte.



Entretien et réparations

Les points clés



Maintenir un logement sain



Plomberie



Embellissements



Réaliser des travaux dans votre logement



Schémas entretien et réparations



Votre logement est en copropriété ?

Quelques conseils pour bien entretenir votre logement :



Maintenir un logement sain

Les phénomènes de condensation sont fréquents dans les logements. Pour éviter l'apparition de moisissures, d'humidité et garantir une bonne qualité de vie dans votre logement, suivez ces quelques conseils :

La ventilation

- Pour votre santé et votre sécurité, ne bouchez jamais les ventilations (grilles et bouches d'extractions) et nettoyez-les régulièrement. En cas de panne de la ventilation du logement, contactez immédiatement le prestataire en charge de l'entretien de votre VMC.
- Ouvrez les fenêtres au moins dix minutes par jour, même l'hiver.

Le chauffage

- En hiver, chauffez votre logement de manière homogène et régulière. Une température de 19°C est recommandée. La nuit ou en cas d'absence, il est inutile de couper le chauffage, il est préférable de le maintenir en fonction et de baisser légèrement la température (17°).
- Pour votre santé et votre sécurité, il est interdit d'utiliser des appareils à fuel, à pétrole ou à gaz. Ils favorisent les phénomènes de condensation.
- Ne placez rien devant vos radiateurs.



Plomberie

Cumulus

Il est équipé d'un groupe de sécurité disposé sous l'appareil. Actionnez la soupape une fois par trimestre afin d'éviter son blocage par entartrage.

Robinetterie et chasses d'eau

Surveillez les fuites (même goutte à goutte) qui augmentent considérablement votre facture d'eau. N'hésitez pas à appeler le prestataire robinetterie à la moindre fuite.

En cas de problèmes d'évacuation, pour le dégorgement des WC, lavabos, éviers, n'utilisez pas de produits à base de soude caustique qui attaquent les joints et les canalisations.

Bon à savoir : la consommation moyenne d'eau est de 54m³/an/habitant.

Salle d'eau / salle de bain

L'utilisation d'un rideau ou paroi de douche ou de baignoire est indispensable afin d'éviter que les projections d'eau n'endommagent les revêtements des sols et des murs.



Embellissements

Peintures, papiers peints et sols

- Conservez-les propres et non déchirés. Vous pouvez nettoyer vos peintures avec de l'eau tiède savonneuse sans détergent.
- Effectuez les menus raccords. Si vous souhaitez repeindre, utilisez toujours des peintures adaptées aux différents supports (bois, métal ...), rebouchez trous et fissures.
- Avant de coller un nouveau papier peint, retirez l'ancien. Les murs et plafonds ne doivent être ni crépis, ni recouverts de lambris.
- Sols, évitez le lavage à grande eau et utilisez de préférence des produits spécialement adaptés à la nature du revêtement (parquet, linoléum, carrelage...).
- Ne les recouvrez pas d'un revêtement qui risquerait de les dégrader (moquette sur le parquet...).

Les petits gestes au quotidien pour limiter l'apparition des moisissures

- Nettoyez régulièrement les zones contaminées avec du vinaigre blanc ou un produit fongicide.
- Si vous possédez un sèche-linge, il est conseillé d'utiliser un récupérateur de vapeur d'eau vendu dans le commerce.
- Ne mettez pas votre linge à sécher sur vos radiateurs.
- La présence d'aquarium ou vivarium favorise la production de vapeur d'eau dans l'air ambiant.
- Si votre logement est trop encombré, le renouvellement de l'air ne peut se faire correctement.
- Il est interdit de raccorder les hottes ou sèche-linge aux bouches d'extraction, aux conduits de ventilation ou de cheminée.
- Maintenez une température intérieure constante.
- Utilisez une hotte à filtre.
- Aérez régulièrement.
- Surveillez les fuites d'eau.

Portes, fenêtre et volets :

- Vous ne devez en aucun cas percer les menuiseries et les coffrets de volets roulants.
- Vérifiez régulièrement que les rainures d'écoulement et les trous d'évacuation ne soient pas bouchés.
- Nettoyez les grilles d'aération.
- Huilez légèrement les paumelles, crémones et parties mobiles.
- Remplacez les vitres cassées et refaites les mastics.
- Utilisez avec soin les stores, persiennes et volets et n'oubliez pas de verrouiller les arrêts de volets pour éviter leur battement.
- Remplacez les clés égarées, serrures et poignées cassées.

Caves, greniers, celliers

Si vous disposez d'une cave ou d'un grenier, vous devez en assurer la surveillance, l'entretien et les maintenir fermés. Vous ne devez pas y entreposer d'appareils à moteur et de produits inflammables, ni installer de points lumineux ou de prises électriques.

Parabole en règle !

Toute installation de parabole doit faire l'objet d'une demande d'autorisation préalable auprès de votre agence, sachant qu'aucune fixation ou perçage ne doit être effectué sur le bâti, pour des raisons de sécurité.



Réaliser des travaux dans votre logement

Les travaux autorisés

Exemples :

- Les travaux de peinture et de papier peint.
- Le remplacement des moquettes et linoléum (classe U3 P3 E2 C2).
- L'aménagement des placards et celliers.
- La pose d'étagères, de barre de rideaux (sous réserve de leur dépose et du rebouchage des trous lors de votre départ).

Attention, ces travaux devront être réalisés dans les règles de l'art sous peine de vous être facturés.

Les travaux soumis à autorisation de l'OFFICE64.

La plupart des travaux d'entretien ou d'amélioration sont soumis à autorisation de votre bailleur et parfois même du service urbanisme de votre commune. Adressez une demande écrite à l'OFFICE64 pour obtenir l'autorisation d'effectuer ces travaux AVANT de démarrer quoi que ce soit.

Exemples :

- Remplacer une baignoire par une douche, remplacer un évier ou lavabo.
- Poser du parquet flottant.
- Poser du carrelage.
- Poser de la faïence (cuisine, salle-de-bains).
- Créer un placard.
- Installer une parabole.
- Installer des stores en façade, créer une terrasse.
- Installer une cuisine équipée.

La dépose des aménagements et des transformations pourra vous être demandée par l'OFFICE64 lors de votre départ. **Attention, cette liste n'est pas exhaustive.**

Les travaux interdits (article 7f de la loi du 6 juillet 1989)

- **Travaux qui modifient l'agencement de votre logement**

Pourquoi ? Car ces travaux modifient la typologie du logement

Ex : créer ou abattre une cloison, création d'une mezzanine, transformation d'une chambre en cuisine, création d'une véranda.

- **Travaux qui risquent d'endommager le logement ou le bâtiment**

Ex : percer les fenêtres (utilisez des crochets adhésifs pour suspendre vos rideaux), crépis, pose d'un carrelage sur du linoléum, pose d'une hotte à extraction extérieure, peintures extérieures.

- **Travaux qui posent des problèmes de sécurité**

. Modification de l'installation électrique,

. L'usage de certains matériaux constitue un facteur aggravant en cas d'incendie (propagation plus rapide du feu et difficulté à éteindre l'incendie).

Ex : poser du lambris, dalles polystyrènes, installation d'une cheminée.

- **Travaux qui posent des problèmes sanitaires**

Quels problèmes ? Certains revêtements de sol et de mur augmentent de manière importante la présence et la prolifération d'acariens.

Si vous effectuez des travaux non autorisés par l'OFFICE64, la remise en état de votre logement lors de l'état des lieux de sortie vous sera facturée.

L'ENTRÉE

LOCATAIRE

1. Tableau électrique

- Remplacement des fusibles.

2. Interrupteurs, prises électriques, téléphoniques et fibre

- Entretien et remplacement.

3. Douilles, ampoules

- Entretien et remplacement.

4. Interphone et visiophone

- Entretien et remplacement boîtier et combiné en cas de détérioration.

Sonnette

- Remplacement des piles et réparation.

5. Portes

- Graissage des gonds, paumelles et charnières.
- Poignée : entretien, remplacement.
- Joints : entretien et remplacement.

6. Serrures, canons, verrou

- Entretien et remplacement y compris petites pièces (gâche, penne).

7. Clés et badges

- Remplacement.

8. Sol

- Entretien et menus raccords parquet, dalles, linoléum, moquette, carrelage.
- Remplacement et re fixation des barres de seuil et butées de porte.

9. Plafond – murs

- Maintien en état de propreté.
- Entretien des peintures et tapisseries.
- Rebouchage des trous.

10. Détecteur de fumée

- Entretien et remplacement (vérification du fonctionnement, dépoussiérage, remplacement des piles...).

11. Placards

- Remplacement des tablettes et tasseaux.
- Remplacement des boutons et poignées.
- Graissage et mise en jeux des portes, entretien et remplacement des rails et roulettes.

12. Radiateurs

- Entretien et purge.

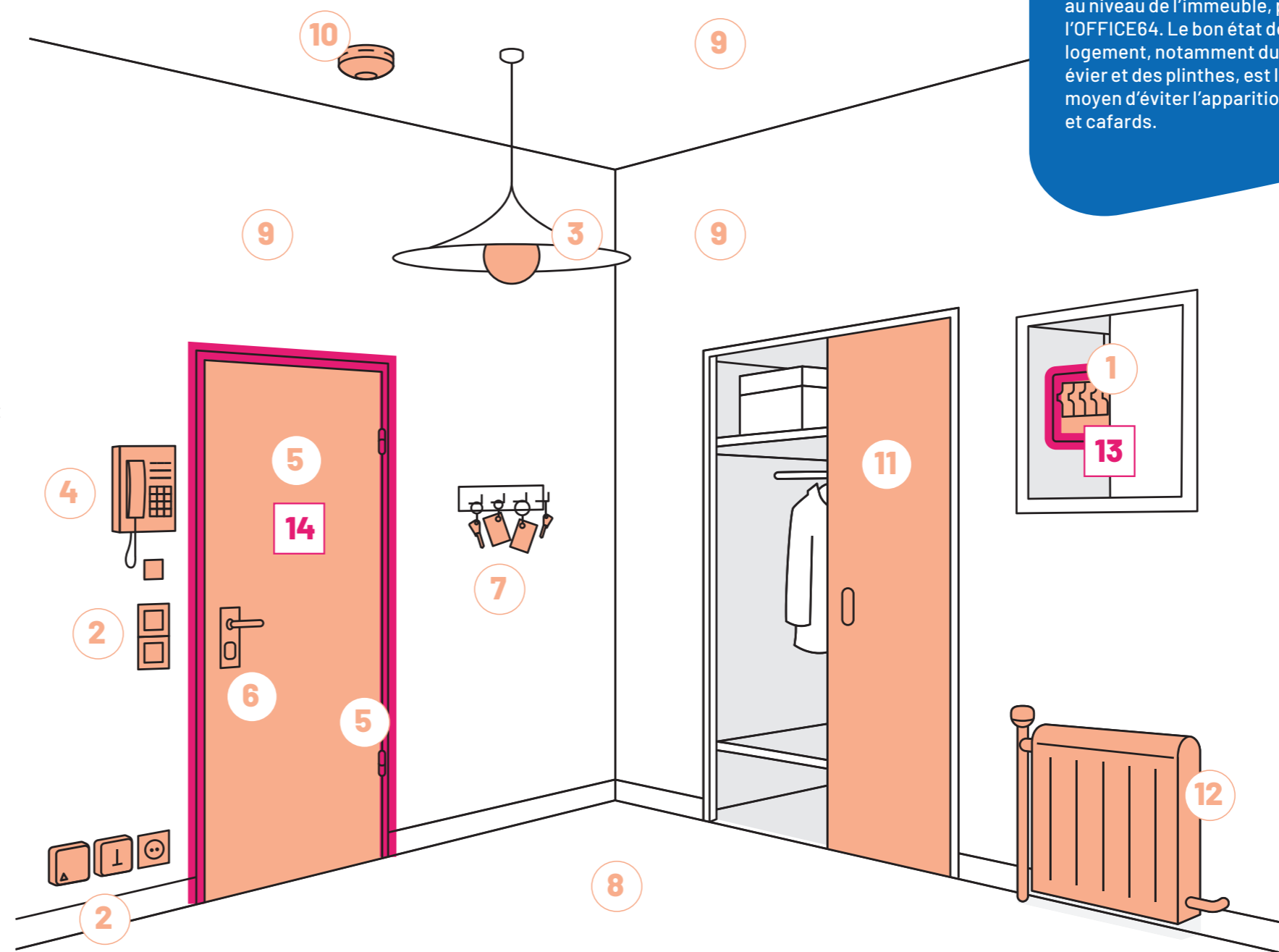
PROPRIÉTAIRE

13. Tableau électrique

- Remplacement des disjoncteurs et du tableau.

14. Porte d'entrée

- Remplacement et mise en jeu, sauf en cas de dégradations.



UN LOGEMENT SAIN

Insectes

À la moindre apparition d'insectes, utilisez des produits insecticides appropriés. En cas de prolifération au niveau de l'immeuble, prévenez l'OFFICE64. Le bon état de propreté du logement, notamment du meuble sous évier et des plinthes, est le meilleur moyen d'éviter l'apparition des blattes et cafards.

LA PIÈCE À VIVRE

LOCATAIRE

1. Interrupteurs, prises électriques, téléphoniques et fibre
• Entretien et remplacement.

2. Douilles, ampoules
• Entretien et remplacement.

3. Radiateurs
• Entretien et purge.
Convecteurs électriques
• Entretien, réglage et refixation.

4. Fenêtres / porte fenêtre / baie vitrée
• Entretien et remplacement des poignées.
• Graissage gonds, paumelles et charnières.
• Grille d'entrée d'air : nettoyage.
• Remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes.

5. Volets et stores
• Graissage et entretien courant (gonds, espagnolettes, paumelles, butoirs volets).
• Volets roulants : entretien et remplacement des manivelles, grenouillères. Remplacement jusqu'à 3 lames du tablier.

6. Placards
• Remplacement des tablettes et tasseaux.
• Remplacement des boutons et poignées.
• Graissage et mise en jeux des portes, entretien et remplacement des rails et roulettes.

7. Sol
• Entretien et menus raccords parquet, dalles, linoléum, moquette, carrelage.
• Remplacement et refixation des barres de seuil et butées de porte.

8. Plafond – murs
• Maintien en état de propreté.
• Entretien des peintures et tapisseries.
• Rebouchage des trous.

PROPRIÉTAIRE

9. Fenêtres / porte fenêtre / baie vitrée
• Remplacement des crémones et mise en jeu.

10. Radiateurs
• Remplacement et désembouage.

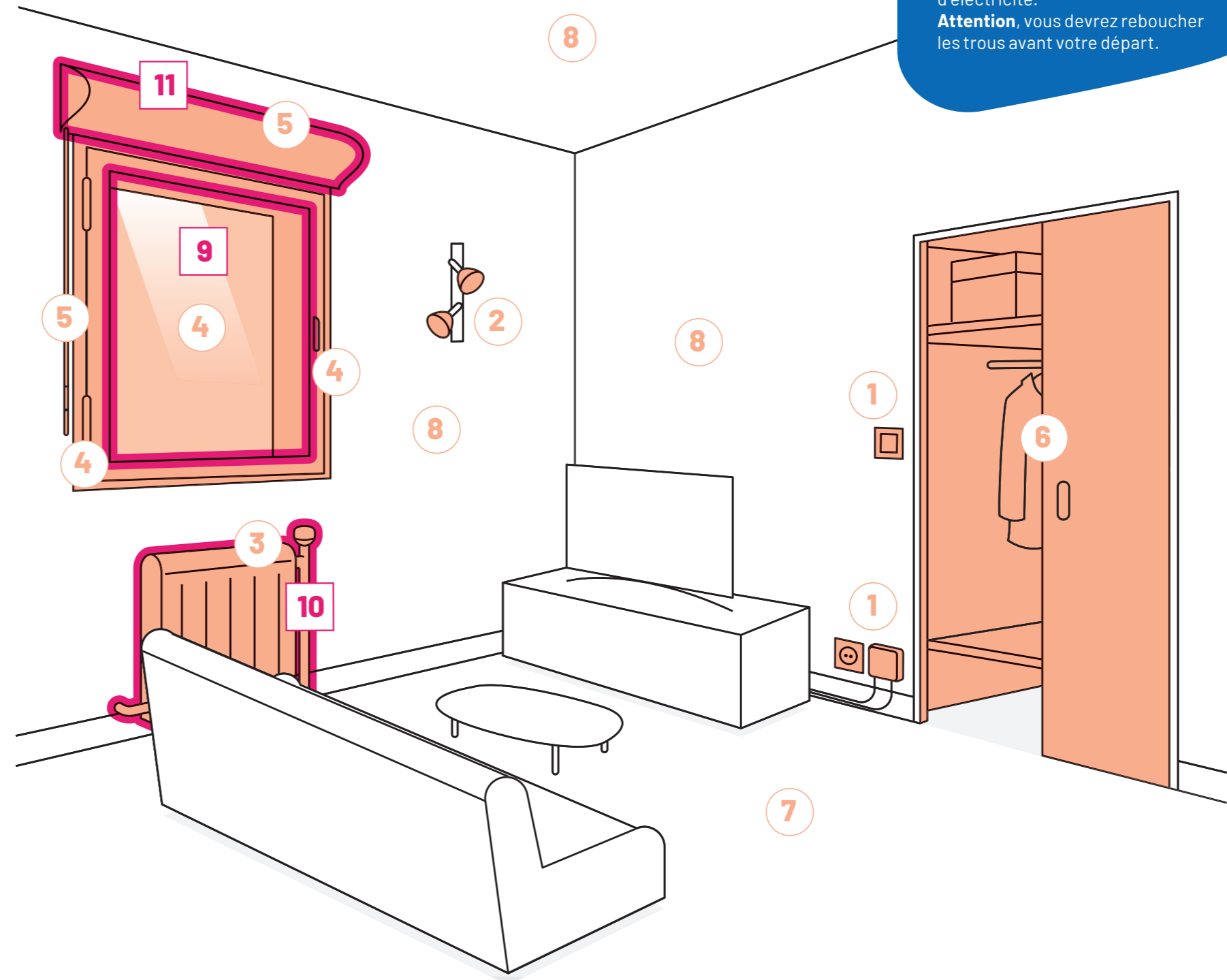
11. Volets roulants
• Remplacement du mécanisme complet et du tablier.

EMBELLISSEMENTS

Fixations

Pour fixer des tableaux, des éléments, etc. utilisez des crochets ou des chevilles appropriés afin d'éviter les dégradations.
Ne fixez jamais rien au plafond ni au plancher : vous risquez de provoquer un grave accident en perçant une canalisation d'eau, de gaz ou d'électricité.

Attention, vous devrez reboucher les trous avant votre départ.



LA CUISINE

LOCATAIRE

1. Linolites, ampoules

- Entretien et remplacement.

2. Grilles de ventilation et VMC

- Entretien et nettoyage.
- Interdiction de boucher.

3. Plafond - murs

- Maintien en état de propreté.
- Entretien des peintures et tapisseries.
- Rebouchage des trous.

4. Faïence

- Entretien des joints et menus raccords de faïence.

5. Fenêtres

- Entretien et remplacement des poignées.
- Graissage gonds, paumelles et charnières.
- Grille d'entrée d'air : nettoyage.
- Remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes.

6. Gaz

- Remplacement flexible.
- Entretien et remplacement du bouchon.

7. Évacuation/arrivée d'eau

- Entretien et débouchage siphons.

8. Évier

- Remplacement joints silicone.
- Entretien du meuble sous évier (portes, tablette).

9. Robinetterie

- Entretien et détartrage.

PROPRIÉTAIRE

10. Chaudière

- Remplacement.

11. Colonne d'eau usée

- Entretien et remplacement.

12. Fenêtres

- Remplacement des crémones et mise en jeu.

13. Conduit d'alimentation d'eau

- Remplacement et désembouage.

EMBELLISSEMENTS

Placards

Pensez à entretenir et à graisser régulièrement les roulettes et les rails



CONTRAT D'ENTRETIEN

(si pas de contrat : locataire)

14. Grilles de ventilation et VMC

- Entretien et nettoyage, remplacement des bouches si besoin, vérification du fonctionnement et des débits.

15. Chaudière

- Entretien annuel et dépannage.
- Thermostat d'ambiance.
- Entretien du conduit.

16. Robinetterie

- Réparation ou remplacement des équipements.

17. Évacuation/arrivée d'eau

- Débouchage évacuations sous évier.
- Entretien et débouchage siphons.
- Remplacement joints et colliers.
- Recherche et réparation de fuite sur canalisations apparentes.

18. Évier

- Remplacement joints silicone.
- Remplacement bondes et chainettes.

19. Entretien et remplacement du DAACO (si chaudière 3CEP).

LES SANITAIRES

LOCATAIRE

1. Linolites, appliques et ampoules

- Réparation et remplacement.

2. Grilles de ventilation et VMC

- Entretien et nettoyage.
- Interdiction de boucher.

3. Porte de la gaine technique

- Entretien.

4. Plafond – murs

- Maintien en état de propreté.
- Entretien des peintures et tapisseries.
- Rebouchage des trous.

5. Faïence

- Entretien des joints et menus raccords de faïence.

6. WC

- Remplacement joints pipe, joints et colliers.
- Refixation.
- Débouchage évacuation.
- Remplacement abattant.

7. Évacuations d'eau

- Débouchage et entretien des siphons.

8. Douche et baignoire

- Remplacement et entretien du tablier en bois.

- Refixation et remplacement barre de douche.

- Entretien des joints et mise en jeu paroi de douche et pare-baignoire.

9. Lavabo

- Nettoyages dépôts calcaire.
- Réparations d'impacts.
- Entretien du meuble vasque.
- Refixation.

PROPRIÉTAIRE

10. Ballon électrique

- Entretien, dépannage, remplacement.

11. Colonne d'eau usée

- Remplacement.

12. Conduit d'alimentation d'eau

- Remplacement.

13. WC

- Remplacement pipe WC.

PLOMBERIE

Toilettes

Ne jetez pas de détergents ménagers, huiles de fritures, sacs plastiques, lingettes, coton, tissus, tampons, serviettes hygiéniques dans les WC, cela risquerait d'entraîner l'obturation des conduits et des dégâts importants. Par ailleurs, le débouchage vous sera systématiquement refacturé.

CONTRAT D'ENTRETIEN

14. Ballon électrique

- Remplacement du groupe de sécurité.

15. Grilles de ventilation et VMC

- Entretien, nettoyage et remplacement des bouches si besoin.
- Vérification du fonctionnement et des débits.

16. WC

- Remplacement mécanisme chasse d'eau.

17. Évacuations d'eau

- Débouchage siphons, évacuations baignoire, douche et lavabo jusqu'à la colonne (sauf WC) recherche et réparation fuites sur apparent.

18. Douche et baignoire

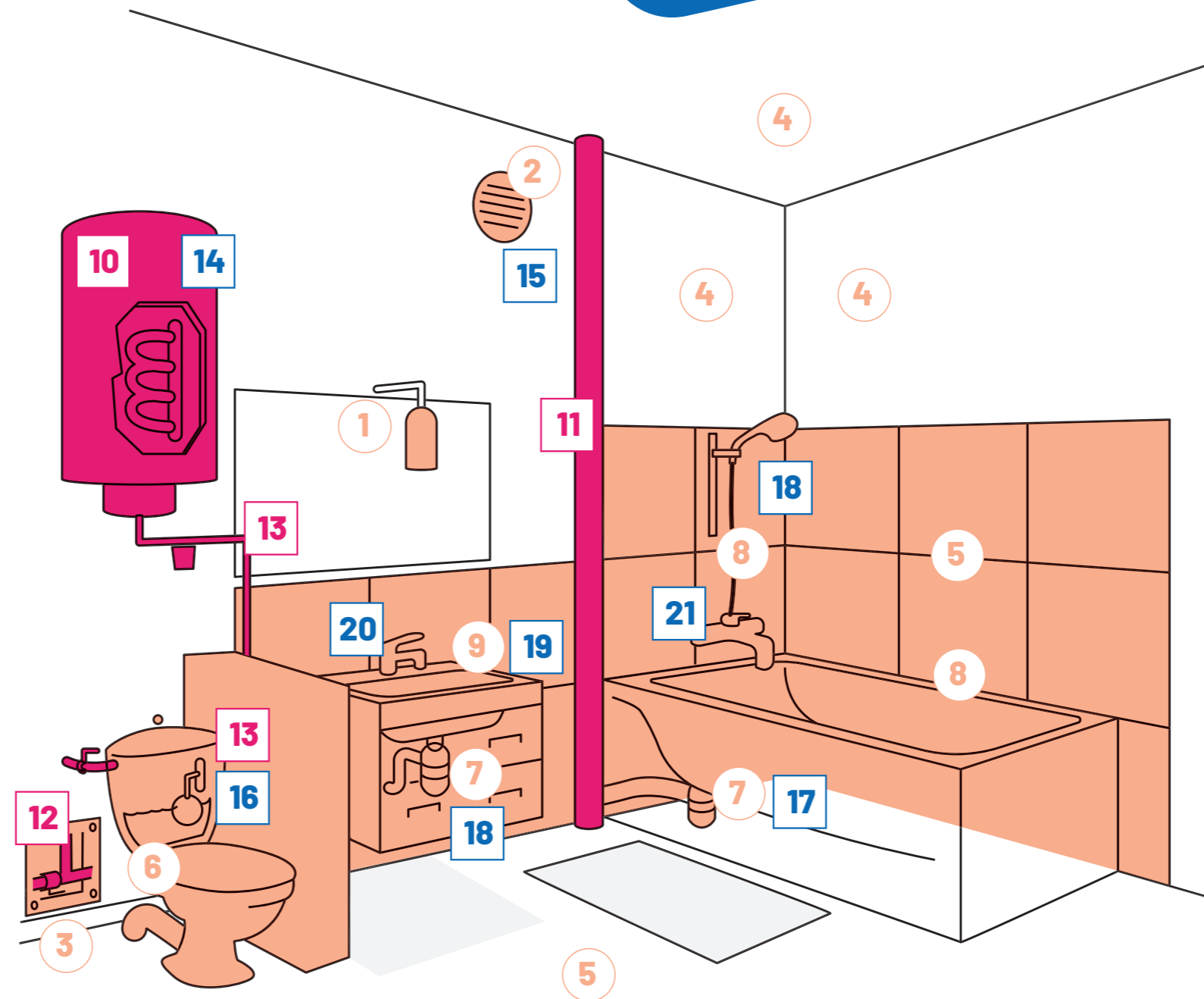
- Remplacement flexible et pommeau de douche.
- Remplacement joints d'étanchéité.

19. Lavabo

- Remplacement joints silicone.

20. Robinetterie

- Réparation ou remplacement des équipements.



EXTÉRIEUR DU LOGEMENT

IMMEUBLE COLLECTIF

LOCATAIRE

1. Cave

- Entretien de la porte.

2. Box

- Entretien poignée, chaînette, ressorts, rails et systèmes de fermeture.

3. Parking

- Arceau : entretien, réparation, remplacement.

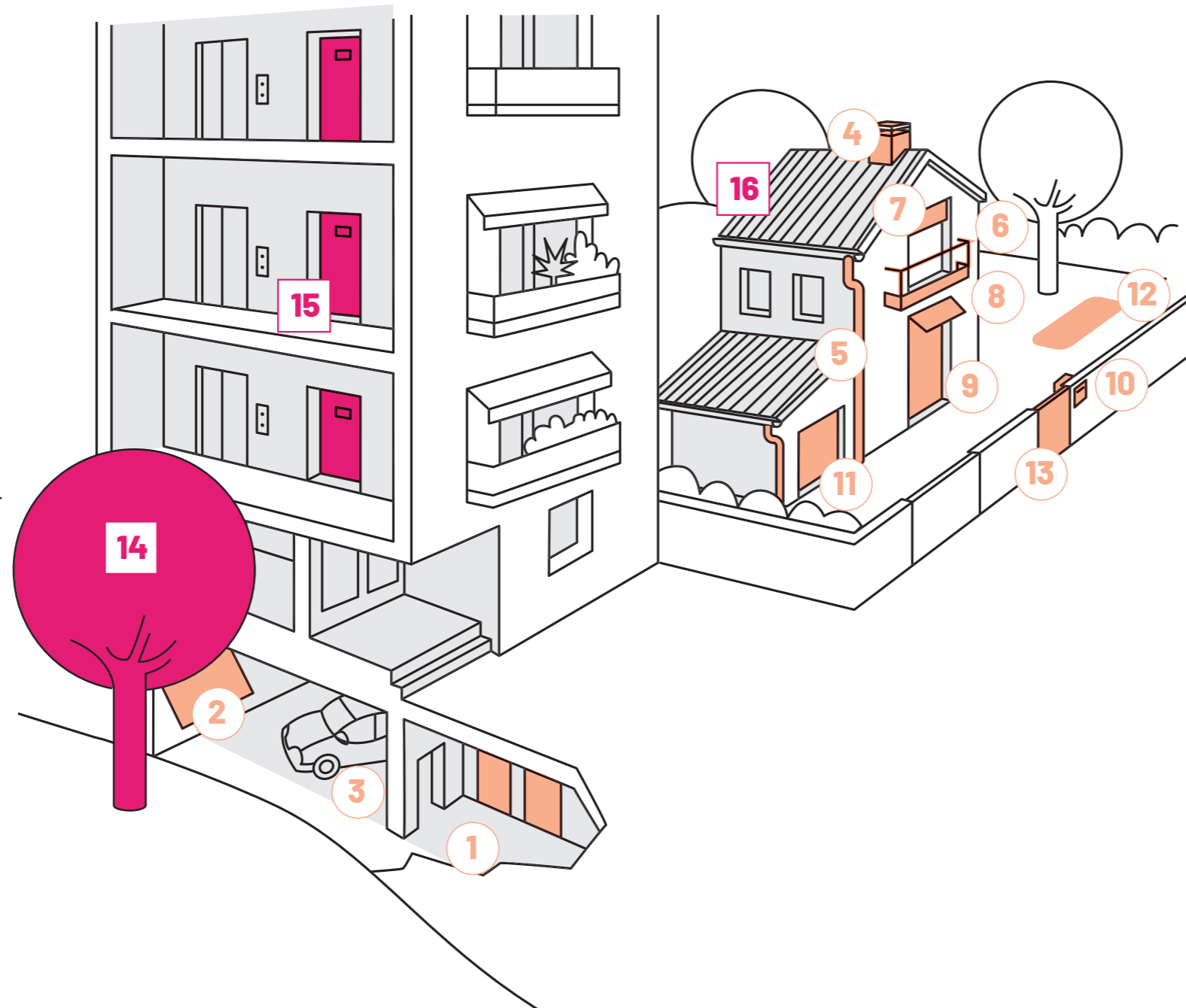
PROPRIÉTAIRE

14. Arbres

- Élagage.

15. Porte palière

- Remplacement sauf dégradations.



MAISON INDIVIDUELLE

LOCATAIRE

4. Cheminée

- Ramonage.

5. Gouttières, chéneaux, descentes eaux pluviales

- Débouchage, nettoyage et entretien.

6. Balcon

- Débouchage évacuation.

7. Volets et grilles

- Entretien et remplacement jusqu'à 3 lames.
- Graissage gonds, paumelles et charnières.

8. Auvent

- Entretien, nettoyage.

9. Porte d'entrée

- Graissage gonds, paumelles et charnières.
- Poignée : entretien, remplacement.
- Serrures, canons : graissage et remplacement petites pièces.
- Clés et badges : remplacement.

10. Boîte aux lettres

- Remplacement et entretien.

11. Porte garage

- Entretien peinture.
- Remplacement poignée, chaînette, ressorts...
- Graissage et remplacement systèmes de fermeture.

12. Fosse septique

- Vidange, entretien.

13. portillons jardins

- Entretien portillons.
- Remplacement serrures et gonds.
- Remplacement clés.

PROPRIÉTAIRE

16. Toiture

- Entretien, réparation.

À L'EXTÉRIEUR DU LOGEMENT

FAÇADE

LOCATAIRE

1. Balcon

- Débouchage évacuation, démoussage, entretien.

2. Volets et grilles

- Entretien.
- Remplacement lames.
- Graissage des gonds, paumelles et charnières.

3. Boîte aux lettres

- Entretien portillons.
- Remplacement serrures et gonds.
- Remplacement clés.

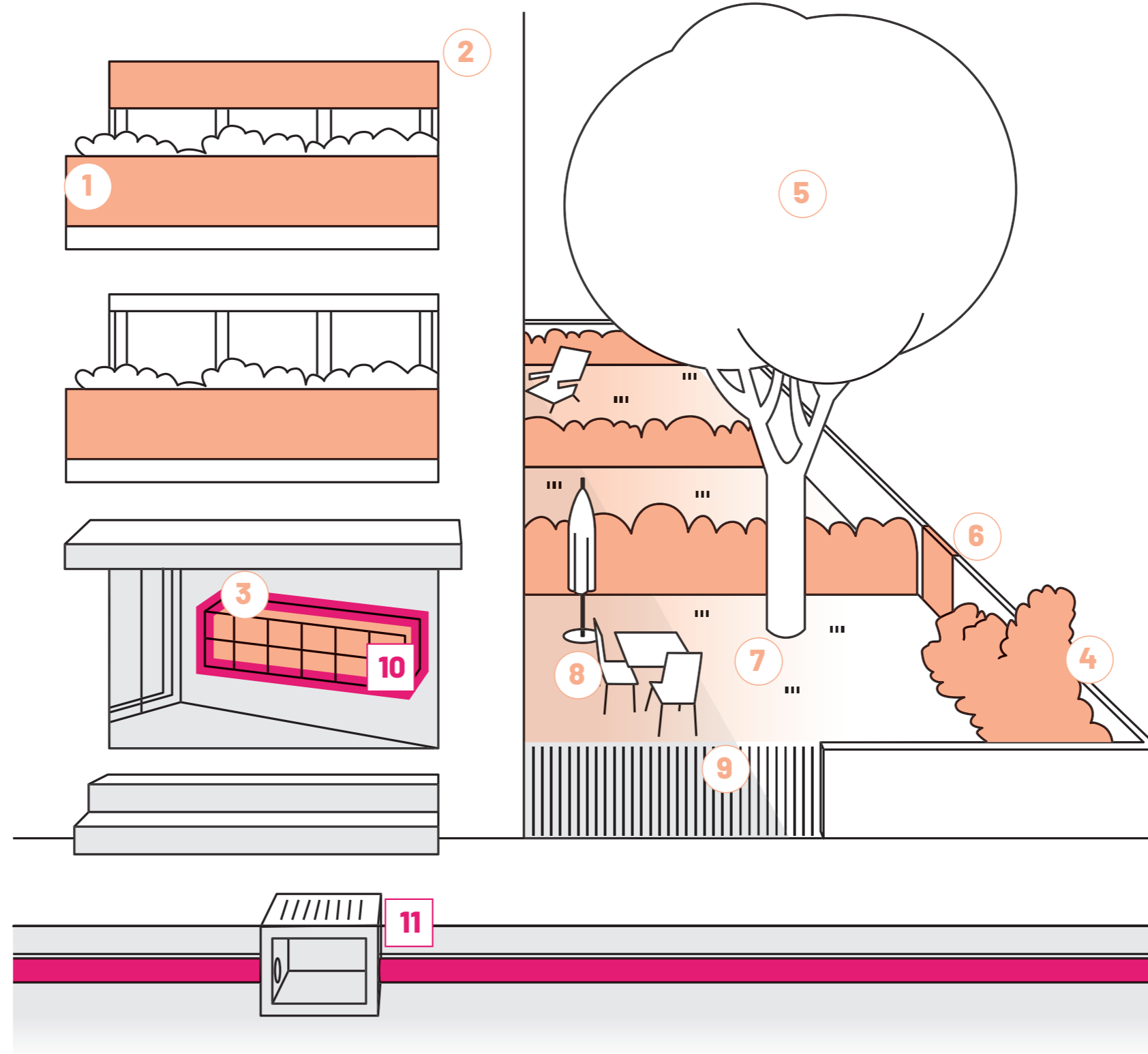
PROPRIÉTAIRE

10. Batterie de boîtes aux lettres

- Remplacement.

11. Canalisations

- Réparations.



JARDIN PRIVATIF

LOCATAIRE

4. Haies, massifs et arbustes

- Entretien, taille et remplacement.

5. Arbres

- Taille, élagage et échenillage.

6. Portillon

- Réparation.

7. Pelouse

- Entretien, tonte et regarnissage.

8. Terrasse

- Entretien, démoussage.

9. Grille et clôtures

- Nettoyage et graissage.
- Remplacement, notamment boulons, clavettes, targettes.
- Remplacement partiel et menues réparations.
- Entretien des grillages et remplacement si dégradation.



Votre logement est en copropriété ?

Votre résidence est en copropriété dite Mixte, c'est-à-dire que :

- Votre bailleur social a mis en vente une partie de ses logements.
- Ou à l'inverse, votre bailleur social a acheté des logements à des opérateurs privés pour les proposer à la location sociale.

Dans les deux cas, L'OFFICE64 n'est plus le seul propriétaire de logements dans la résidence. L'ensemble des propriétaires deviennent alors des copropriétaires.

À cet effet, et pour assurer la bonne tenue des parties communes, intérieures et extérieures, un syndic est nommé.

Quel est le rôle d'un syndic ?

Il est responsable de l'administration et la gestion de la copropriété. Il organise des réunions annuelles entre copropriétaires, appelées Assemblée Générale auxquelles l'OFFICE64 participe. Les différents contrats d'entretiens des parties communes y sont votés, ainsi que les budgets annuels et les travaux à réaliser. L'Ordre du jour de l'assemblée est défini préalablement, en fonction des différentes demandes des copropriétaires.

Quels liens entre le locataire et le syndic ?

Si le locataire et le syndic de copropriété ne sont liés par aucun contrat, ils peuvent être amenés à interagir (à l'occasion du déplacement du gestionnaire de syndic notamment). En effet, le locataire vit sur place et est souvent le premier à être au courant des problèmes pouvant survenir au sein de la copropriété.

Cependant, c'est le bailleur qui fait le lien entre son locataire et le syndic. Le propriétaire doit, lui, transmettre les demandes de son locataire. Toutes les charges de copropriété sont facturées au propriétaire : il en refacture une partie à son locataire ; c'est ce que l'on appelle les charges locatives ou récupérables. Elles résultent du décret 87-713 du 26 août 1987 et de son annexe.

Il peut s'agir :

- Des sommes réglées pour les services liés au fonctionnement du logement : fourniture d'énergie (eau, électricité, gaz), fonctionnement de l'ascenseur, chauffage collectif...
- Des dépenses d'entretien et de petites réparations pour les parties communes (entretien des parties communes et des espaces extérieurs...).
- Des taxes locatives (enlèvement des ordures ménagères, redevance assainissement, balayage...).

C'est également au propriétaire de s'assurer que son locataire respecte bien le règlement de copropriété. Au sein de la copropriété, le locataire dispose d'autant de droits que les copropriétaires. En cas de problème, le propriétaire est responsable des agissements de son locataire devant le syndicat des copropriétaires. C'est à lui d'agir pour faire cesser tout trouble du voisinage ou désordre signalé par le syndic.

Chaque locataire doit respecter ses obligations vis-à-vis de son bailleur : il doit se conformer au règlement intérieur de l'OFFICE64 mais également au règlement de copropriété.

EN BREF

Quelle que soit votre sollicitation, vous devez la formuler auprès de l'OFFICE64.

L'OFFICE64 se rapprochera du syndic pour les actions à réaliser s'il s'agit d'une demande concernant les parties communes. Il traitera directement votre sollicitation si cette dernière concerne votre logement.



Les gestes verts

Chaque geste compte ! Modifiez votre comportement au quotidien, et adoptez quelques habitudes simples : vous consommerez mieux, préserverez l'environnement et réduirez significativement vos dépenses énergétiques, sans pour autant sacrifier votre confort.

Les points clés



Électricité et chauffage



Appareils électroménagers



Eau



Déchets ménagers

Électricité et chauffage

- Remplacez vos ampoules à incandescence et halogènes par des ampoules LED ou basse consommation. Pour une même luminosité, elles consomment 5 fois moins de courant et durent jusqu'à 15 fois plus longtemps ! N'oubliez pas d'éteindre la lumière en sortant d'une pièce.
- Adaptez la température de chaque pièce pour un confort optimal : 19°C dans le séjour, 22°C dans la salle de bain lors de votre toilette, 16°C dans les chambres.
- Réduisez les pertes de chaleur la nuit, fermez volets et rideaux. Lorsque vous aérez vos pièces en ouvrant les fenêtres, pensez à couper vos appareils de chauffage.
- En cas d'absence prolongée (48h ou plus), mettez votre chauffage en position « hors gel ».



Appareils électroménagers

- Ne laissez pas en veille vos appareils électroménagers : un téléviseur consomme autant d'énergie en veille qu'en marche !
- Pensez à dégivrer votre réfrigérateur et votre congélateur : une couche de givre de 3 mm entraîne une surconsommation de courant pouvant atteindre 30 % !
- Choisissez vos appareils en fonction de l'étiquette énergie. En achetant un modèle signalé par la lettre A, vous diviserez la consommation de votre réfrigérateur ou de votre congélateur par 3 ou plus. Cette étiquette figure aussi sur les lave-linge, lave-vaisselle et sèche-linge.
- Dans une machine à laver, le lavage du linge à 30°C consomme 3 fois moins d'énergie qu'un lavage à 90°C !



Eau

- Pensez à fermer correctement les robinets : un robinet qui goutte consomme 5 à 20 m³ d'eau par an. En laissant couler l'eau lors du brossage des dents, vous gaspillez plusieurs centaines de litres d'eau par an !
- Une douche est environ 3 fois plus économique qu'un bain.
- Buvez l'eau du robinet ! Elle fait l'objet de contrôles de qualité réguliers et rigoureux et coûte 100 à 200 fois moins cher que l'eau en bouteille !
- Dans les logements équipés d'un comptage individuel, pensez à contrôler régulièrement votre compteur afin de vérifier l'absence de fuite. Une chasse d'eau qui fuit représente 16 litres par jour et un robinet qui fuit 4 litres par heure soit 96 litres par jour !



Déchets ménagers

Trions pour recycler !

Pratiquez la collecte sélective ! Près de chez vous, des lieux de collecte sélective facilitent votre démarche.

- Bouteilles, pots et bocaux en verre.
- Papier, journaux, revues et magazines.
- Cartons et briques alimentaires.
- Bouteilles, flacons et bidons en plastique.
- Emballages métalliques, boîtes de conserve et canettes en alu.

Attention, la couleur des bacs et les consignes de tri peuvent varier localement. Pour cela, la plupart des collectivités diffusent des guides de tri à conserver précieusement chez soi. Vous pouvez également vous rendre sur le site de la mairie de votre commune pour en savoir plus.

- Pour les encombrants (électroménager, meubles, gravats, pneus...), ayez le réflexe déchetterie !
- Près de 3 000 déchetteries sont déjà accessibles gratuitement aux particuliers : il y en a certainement une près de votre domicile.
- Consommez mieux : privilégiez les produits sans emballage superflu, ceux à longue durée de vie, réparables ainsi que les produits « NF-Environnement ».
- Inutile de surdoser les produits ménagers : leur efficacité, même à faible dose, est souvent bien suffisante pour les usages courants. En respectant les doses recommandées, vous éviterez les surconsommations coûteuses et limiterez les impacts sur l'environnement.



À chaque étape de la vie, une solution

En cours de location, certains événements auront une incidence sur votre parcours de locataire et une modification du contrat de location peut être utile.

Les points clés



Votre situation familiale change



Mutation et Bourse d'Échange de Logements



Devenir propriétaire



**Ovéole : des résidences adaptées
pour mieux vivre en toute sérénité**



Co-hébergement solidaire



Votre situation familiale change

Vous devez également signaler ces événements à la Caisse d'Allocations Familiales qui procédera à une nouvelle étude de vos droits (A.P.L., prestations familiales...). La modification de votre situation familiale peut entraîner une révision du S.L.S si vous y êtes assujetti.

MARIAGE

À fournir :

Extrait d'acte de mariage.
ou Extrait d'acte de naissance.
ou Copie du livret de famille.

Cotitularité automatique du bail pour le conjoint.

UNION LIBRE

À fournir :

Le concubin du locataire doit fournir :

- Copie de sa pièce d'identité.
- Copie de son avis d'imposition.
- Justificatif de domicile (> 1 an).
- Justificatifs de ses ressources mensuelles.

À l'appréciation du bailleur, rédaction éventuelle d'un avenant sur demande écrite des deux partenaires, après un délai d'attente d'un an.

RUPTURE DE P.A.C.S.

À fournir :

Copie de l'enregistrement de la rupture de P.A.C.S.
ou Extrait d'acte de naissance mentionnant la dissolution du PACS et lettre de congé en RAR de l'ex-partenaire sortant.

Modification automatique du bail à la fin du préavis.

DÉCÈS

À fournir :

Copie de l'acte de décès.

Mise à jour du dossier locataire.

CONCLUSION D'UN P.A.C.S.

À fournir :

Extrait d'acte de naissance.
ou Copie de l'enregistrement de la déclaration de P.A.C.S.

Modification du bail si : le partenaire de P.A.C.S. n'était pas déjà cotitulaire du contrat de location et si les deux partenaires en formulent la demande écrite.

NAISSANCE OU ADOPTION

À fournir :

Extrait d'acte de naissance.
ou Copie du livret de famille.
ou Certificat d'adoption.

Mise à jour du dossier.

FIN D'UNION LIBRE

À fournir :

Lettre de congé en RAR de l'ex-concubin sortant.

Modification automatique du bail à la fin du préavis.

DIVORCE

À fournir :

Extrait d'acte de naissance mentionnant le divorce ou la séparation de corps.
et/ou Justificatif du divorce (« par ces motifs » du jugement de divorce) ou de la séparation de corps.
Pour la séparation de corps, lettre de congé en RAR du conjoint sortant.

Modification automatique du bail.

Si la modification de la composition familiale ou des ressources rendent votre logement inadapté, vous pouvez alors déposer une demande de mutation.

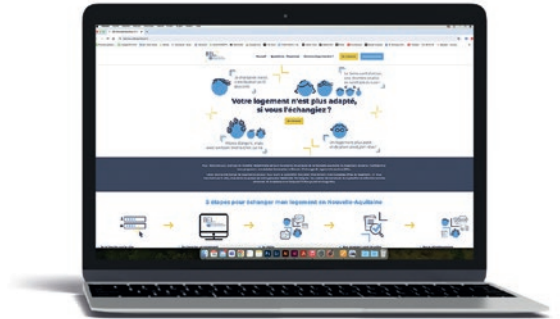
Mutation et Bourse d'Échange de Logements

La demande de mutation de logement social est une étape importante pour les ménages cherchant à adapter leur situation résidentielle. Elle consiste à déposer une nouvelle demande de logement social en vue de déménager dans un autre lieu de vie au sein du même parc immobilier.

Ce processus est souvent sollicité en raison de :

- Nouvelles circonstances familiales.
- Besoins spécifiques (santé, travail, mobilité).

Il existe désormais d'autres solutions pour changer de logement au sein du parc locatif social en Nouvelle Aquitaine: la Bourse d'Échange de Logements. Une plateforme web inter-bailleurs, « la BEL Nouvelle Aquitaine », vous permet de mettre en ligne votre offre et rechercher celle qui conviendrait mieux à votre situation ou votre envie. Vous pouvez ainsi rechercher un lieu d'habitation mieux adapté à vos besoins en échangeant votre logement avec celui d'un locataire de l'un des bailleurs sociaux adhérant à ce dispositif, dont fait partie l'OFFICE64 de l'Habitat. Retrouvez les renseignements sur www.bel-nouvelleaquitaine.fr



Le respect des conditions d'attributions reste une obligation pour que la commission d'attribution retienne la candidature du demandeur désireux de muter ou échanger son logement.

Devenir Propriétaire

Dans le cadre de votre parcours résidentiel, vous avez la possibilité d'accéder à la propriété. L'OFFICE64 de l'Habitat vous propose 4 dispositifs pour devenir propriétaire :

1 | Le Bail Réel Solidaire (BRS)

J'achète mon logement, j'en loue le terrain et j'économise jusqu'à 40 % ! Cette solution innovante permet de distinguer l'acquisition du bâti (votre logement) et du foncier (le terrain). Vous achetez votre logement, et le terrain vous est mis à disposition en contrepartie du paiement d'une redevance mensuelle. Ainsi, cela vous évite de payer votre logement au prix fort et vous permet de faire jusqu'à 40% d'économie, par rapport au prix du marché.

2 | La Location Accession (PSLA)

Ma location se transforme en achat. Vous entrez dans le logement en tant que locataire dans un premier temps et vous vous assurez de sa fonctionnalité. Pendant ce temps, vous vous constituez un apport, puis, si vous le désirez, vous devenez propriétaire à l'issue de la période locative.

3 | L'Accession Directe à la propriété

Une solution d'achat à prix maîtrisé. Cette solution vous permet de devenir pleinement propriétaire d'un bien. Vous achetez un logement de qualité à un prix bien inférieur à celui du marché.

4 | La Vente de Patrimoine

Je suis locataire de mon logement depuis plus de deux ans et sous certaines conditions, je peux l'acheter ! Vous louez un logement du parc social faisant parti du plan de vente de patrimoine et ancien d'au moins 10 ans, vous pouvez en devenir propriétaire.

Des questions ?

Contactez le service accession
au 05 40 07 71 64 ou rendez-vous
sur notre site internet :
<https://www.immo.office64.fr/>

Ovéole : des résidences adaptées pour mieux vivre en toute sérénité

Face aux nouveaux besoins et enjeux de la société, l'OFFICE64 de l'Habitat entend revisiter le modèle classique du logement en proposant une gamme d'habitat inclusif. Ainsi en février 2022, l'OFFICE64 crée la marque OVEOLE. Ce nouveau modèle de logements est à destination des personnes âgées ou en situation de handicap.

Ils sont conçus tels des logements classiques mais avec des espaces communs nombreux et vastes nécessaires au partage, à l'échange, au lien social, à la bienveillance et la cohésion entre locataires.

Ces résidences permettent à leurs occupants de conserver leur autonomie dans un logement individuel en bénéficiant d'un environnement sécurisé, adapté et en renforçant le lien social et la convivialité pour une meilleure qualité de vie. L'objectif est la mise en œuvre d'une résidence sociale seniors à moindre coût.

Vous découvrirez toutes nos résidences livrées et celles qui sont en cours de réalisation sur ce lien :



OVEOLE

Nous veillons à ce que ces résidences soient bien localisées à proximité des commerces, services et transports en communs afin de préserver l'autonomie de nos résidents. Ces logements sont conçus pour le bien-être de nos résidents handicapés ou âgés et sont agencés pour faciliter les déplacements :

- Appartements intimistes, lumineux avec de larges baies vitrées,
- Extérieurs privatifs.
- Boîte à clés devant la porte de l'appartement.
- Volets électriques dans toutes les pièces.
- Domotique : cheminement lumineux entre la chambre et les sanitaires.
- Accessibilité : douche à l'italienne large et accessible, appui technique, design des équipements sanitaires adaptés à l'autonomie.

Chaque résidence est unique dans sa conception et les animations qui y sont produites. Pour favoriser le bien-être de nos locataires, l'OFFICE64 élabore le projet de vie sociale de chaque résidence en lien avec la collectivité afin d'engager une dynamique solidaire autour des habitants. Ainsi, un réseau d'acteurs de terrain et de bénévoles est déployé et permet la création d'activités variées.

Un important travail de tissage de partenariats auprès des associations locales et des structures médico-sociales est aussi réalisé afin de proposer une offre de services qualitative, de proximité et sur-mesure, luttant ainsi contre l'isolement social.

L'objectif de ces logements OVEOLE est d'accompagner notre locataire dans son parcours résidentiel à toutes les étapes de sa vie et en adaptant notre offre à la santé de nos locataires.



Co-hébergement : un dispositif solidaire

Vous disposez d'une chambre libre, vous souhaitez donner un coup de pouce à un étudiant, un alternant, un stagiaire, un jeune actif en recherche d'une solution temporaire de logement, l'OFFICE64 vous propose d'adhérer au dispositif de Co-hébergement.

Solidaire et conviviale, cette nouvelle formule vous permet d'arrondir vos fins de mois. Pour connaître toutes les conditions et les critères d'éligibilité, rendez-vous sur le site de l'OFFICE64 ou contactez votre agence de proximité.



Quitter votre logement

Les points clés



Le préavis



L'état des lieux de sortie



Le décompte de sortie



Autres démarches



Le préavis

COMMENT DONNER VOTRE CONGÉ ?

Lorsque vous décidez de quitter votre logement, vous devez adresser votre congé à votre agence par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le faire signifier par acte d'huissier ou le remettre en main propre contre récépissé ou émargement.

Attention : un congé adressé par voie électronique n'est pas valide.

Le délai de préavis court à compter du jour de la réception de la lettre recommandée, de la signification de l'acte d'huissier ou de la remise en main propre.

DURÉE DU PRÉAVIS

• en zones tendues :

En toutes circonstances le délai de préavis est réduit à 1 mois.

Pour vérifier si votre commune est en zone tendue, consultez le site www.service-public.fr/simulateur/calcul/zones-tendues

• en zones non tendues :

Le préavis est de 3 mois sauf cas ci-dessous, sous réserve de fournir un justificatif en bonne et due forme :

Faites des économies !

À l'annonce de votre départ, votre agence vous proposera une visite conseil de votre logement. Lors de cette visite, votre chargé de clientèle évaluera les réparations locatives qui seront éventuellement à votre charge si vous laissez le logement en l'état. En exécutant les travaux par vous-même, vous éviterez ainsi certains frais de remise en état.

MOTIF	DÉLAI	PRÉCISION	EXCEPTION
Bénéficiaire(s) ou personne(s) dans le dispositif du RSA ou de l'AAH	1 mois	Tout bénéficiaire de l'allocation se voit octroyer le droit à un préavis réduit (RSA-AAH).	Un locataire non bénéficiaire de ces aides mais dont les ressources sont équivalentes au montant de ces aides reste soumis au préavis de 3 mois.
Raison de santé justifiant un changement de domicile	1 mois	Sur présentation d'un certificat médical.	Un préavis de 3 mois s'applique en cas de simple fatigue physique ou psychique, même médicalement constatée.
Obtention d'un premier emploi (CDD ou CDI)	1 mois	La date d'affiliation au régime de sécurité sociale peut déterminer le critère du premier emploi. Si un CDD se transforme en CDI, le CDI n'est pas considéré comme un 1 ^{er} emploi sous réserve de l'appréciation du juge.	
Perte d'emploi (licenciement, fin de CDD ou rupture conventionnelle)	1 mois	La perte d'emploi doit précéder la délivrance du congé et en être proche (le juge détermine au cas par cas le caractère tardif ou non du congé suite à une perte d'emploi).	Un préavis de 3 mois s'applique en cas de : <ul style="list-style-type: none"> • départ à la retraite, • démission, • changement d'activité professionnelle, • arrivée en fin de droits de l'assurance chômage, • arrêt d'une activité libérale.
Nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi	1 mois	La perte d'emploi et le nouvel emploi doivent intervenir au cours du même bail.	Un préavis de 3 mois s'applique en cas de nouvel emploi si le locataire était au chômage le jour de la signature du bail du logement qu'il souhaite le quitter.
Mutation professionnelle	1 mois	La date de la mutation doit être proche de la délivrance du congé (plusieurs mois ne doivent pas s'écouler). Elle peut être à l'initiative du salarié ou de l'employeur et n'est soumise à aucune condition d'éloignement géographique.	Un préavis de 3 mois s'applique aux locataires exerçant une activité libérale. Suite à la loi ELAN, ce préavis est ramené à 1 mois.
Obtention d'un logement dans le parc social	1 mois	Le préavis est de 1 mois si le locataire quitte un logement social pour un autre logement social appartenant à un bailleur différent.	Aucun préavis si le logement appartient au même bailleur.

Si vous souhaitez obtenir une mutation au sein de notre patrimoine, vous devez impérativement faire réaliser une visite conseil dans votre logement. Un logement en bon état de réparations locatives est un des critères appréciés par la Commission d'Attribution des Logements et de l'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) lorsqu'elle doit statuer sur votre demande.

Si vous changez de logement pour intégrer un autre logement géré par l'OFFICE64, il n'est pas nécessaire d'effectuer un préavis, la date de déménagement étant fixée en accord avec l'OFFICE64.

Attention, pendant la durée du préavis, vous restez redevable du paiement des loyers et des charges et vous devez permettre à toute personne présentée par l'OFFICE64 de visiter le logement.



L'état des lieux de sortie

L'état des lieux de sortie est un constat de l'état de votre logement et de ses annexes, établi entre vous et le représentant de l'OFFICE64 au moment de la remise des clés. Il décrit l'état de votre logement au moment de votre départ ; il sera comparé avec l'état des lieux d'entrée. C'est sur cette base que sera calculée l'éventuelle imputation de réparations locatives ; celles-ci seront déterminées en fonction d'une grille de vétusté qui tient compte de votre temps de présence dans le logement.

Le document est daté et co-signé par vous et le représentant de l'OFFICE64. Un exemplaire vous est remis à l'issue de la visite. L'OFFICE64 récupère toutes les clés, badges d'accès du logement et des annexes (boîtes aux lettres, cave, garage ...).

Attention, l'état des lieux ne sera réalisé que si le logement et les annexes (garage, cellier, cave) sont libres de tout meuble, objet et occupant et si tous les titulaires du contrat sont présents.

Si tous les titulaires du contrat ne peuvent être présents, le ou les absents doivent donner procuration par écrit à la personne de leur choix. À défaut, l'OFFICE64 fera établir un constat d'huissier, la moitié des frais sera alors à leur charge.



Le décompte de sortie

Il est déterminé à l'issue de l'état des lieux de sortie et dans un délai réglementaire de deux mois maximum. Il prend en compte la dette locative, les réparations locatives récupérables, le dépôt de garantie.



Autres démarches

Avant de quitter définitivement les lieux, n'oubliez pas de résilier vos abonnements de gaz, d'électricité, (eau s'il y a lieu) et contrats d'assurances.

Pensez également à faire suivre votre courrier auprès de la Poste et à communiquer votre nouvelle adresse à l'agence afin que celle-ci puisse vous restituer votre dépôt de garantie.





VOS INTERLOCUTEURS

VOTRE AGENCE

Votre agence vous accueille du lundi au vendredi. Le soir et le week-end, le service d'astreinte est joignable.

LE GARDIEN ET EMPLOYÉ D'IMMEUBLE

Ils procèdent au nettoyage et à l'entretien des parties communes et veillent au respect des règles de bon voisinage et à la bonne tenue de l'immeuble. Ils sont à votre écoute pour toute sollicitation. Le gardien assure également des tâches technico-administratives : états des lieux d'entrée, contrôle des travaux, visite de sécurité du patrimoine, visite de logements... Il diffuse les informations communiquées par l'OFFICE64.

L'AGENT DE SECTEUR POLYVALENT

Il veille à la bonne tenue de l'immeuble et des abords. Il contribue avec le gestionnaire de secteur immobilier à votre satisfaction en termes de qualité et de sécurité de votre logement et de la résidence. Il est aussi chargé de diffuser les informations communiquées par l'OFFICE64.

Il réalise les états des lieux d'entrée et le suivi des sollicitations.

LE GESTIONNAIRE DE SECTEUR IMMOBILIER

Il est votre interlocuteur privilégié en matière technique.

Il est chargé du suivi des travaux effectués suite aux états des lieux et lorsque vous formulez une réclamation.

Il assure la surveillance régulière du bon état des parties communes et des abords de la résidence. Il contribue ainsi à votre satisfaction sur la qualité de votre logement et de votre cadre de vie.

LE GESTIONNAIRE LOCATIF

Il suit administrativement la vie de votre contrat de location et il est chargé de rédiger les avenants éventuels. Vous devez prendre contact avec lui pour toutes les formalités si vous quittez votre logement.

L'ASTREINTE

En cas d'urgence technique grave, un service d'astreinte est assuré toute l'année, du lundi au vendredi, de 17h à 8h30 ainsi que le week-end : 05 59 43 86 84

LE CHARGÉ D'ATTRIBUTIONS ET DE GESTION DE LA DEMANDE

Il accompagne les candidats dans la constitution du dossier de demande de logement. Il vérifie la validité et le respect des conditions d'octroi avant le passage en commission d'attribution, Il est votre interlocuteur privilégié en cas de demande de mutation.

LE CONSEILLER SOCIAL

Il vous accompagne en cas de problématiques liées au logement (paiement des loyers, logement devenu inadapté...). Il vous propose des solutions adaptées pour résorber vos difficultés et vous oriente si nécessaire vers les services sociaux adéquats.

LE CHARGÉ DE PRÉVENTION ET TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Il a pour mission d'assurer le maintien des relations de voisinage paisibles. Il gère les atteintes importantes à la tranquillité et à l'hygiène et met en œuvre des actions utiles pour répondre aux sollicitations.

LE GESTIONNAIRE CONTENTIEUX

Il intervient lorsque le règlement amiable des impayés de loyer/charges/réparations locatives n'a pu aboutir. Il essaye de trouver une solution avec le débiteur et à défaut, engage et suit les procédures judiciaires visant au recouvrement de la dette. Son action concerne les locataires débiteurs présents ou partis.

La concertation avec les locataires

Comme le prévoient les textes, quatre représentants des locataires siègent au Conseil d'Administration de l'OFFICE64. Ils sont élus pour quatre ans à l'issue d'un scrutin auquel l'ensemble des locataires est invité à voter.

Leur rôle est de défendre les intérêts des locataires et de porter leurs voix concernant leurs conditions et leur cadre de vie dans les instances de décisions stratégiques de l'OFFICE64 (Bureau, Commissions d'Attributions de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements, Commission d'Appel d'Offres).

Par ailleurs, l'OFFICE64 de l'Habitat a signé en Juillet 2023 un Plan de Concertation Locative avec les Associations de Locataires. Ce plan définit les différents niveaux de concertation ainsi que les modalités pratiques (rôle de chaque instance, composition...).

Représentants des Locataires

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

ALDA

M^{me} Fabienne CAZENOVE
07.77.88.89.23 | info@alda.eus

M. Jean-Baptiste DIGER
07.77.88.89.23 | info@alda.eus

CLCV

M^{me} Marie-Pierre FREGEAC
09.86.57.13.48 | bab@clcv.org

AFOC

M^{me} Sylvie SERRE
06.61.66.72.61 | sylvie.serre64@wanadoo.fr

AUTRES ASSOCIATIONS MEMBRES DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

M. François PEREZ | INDECOSA-CGT
06.76.61.54.91 | indecosa64@wanadoo.fr

M^{me} Hélène RUBY | FLC-ADEIC
07.68.95.55.87 | helene.rubyflc-adeic@gmx.fr

M. Mohamed TALAALOUT | AFL
07.87.28.71.88 | afl.locataire@orange.fr

M^{me} Christine ITOIZ | CNL
05.59.55.63.40 | cnl64@wanadoo.fr

M^{me} Jane KRECKELBERGH | CSF
05.59.44.21.93 | csf8@wanadoo.fr



Les agences

AGENCE CENTRE OUEST - SIÈGE

5 allée de Laplane - CS 88531
64185 BAYONNE cedex

AGENCE BÉARN

1, rue Françoise Héritier
64140 BILLERE

AGENCE CÔTE BASQUE SUD

4 place d'Espagne
64500 SAINT-JEAN-DE-LUZ

PÔLE PROXIMITÉ ORTHEZ

14 avenue Georges Moutet
64300 ORTHEZ

Nos agences vous accueillent du **lundi au vendredi** de **8h30 à 12h30** et **uniquement sur RDV de 13h30 à 17h00**. Nos services sont joignables par téléphone aux horaires d'ouverture habituels.

Mon portail locataire

Simple, intuitif et pratique : en utilisant ce portail locataire, vous pourrez gérer votre relation avec nous...

Accessible 24h/24 et 7j/7 depuis votre ordinateur, smartphone, tablette.

www.monespacelocataire.office64.fr

Nous contacter

Pour tout renseignement

Tél. 05 59 43 86 54

Service d'astreinte (soir, week-end et jours fériés) pour les urgences techniques graves

Tél. 05 59 43 86 84

Numéros utiles

- Appel d'urgence européen : **112**
- SAMU : **15**
- Pompiers : **18**
- Urgences gaz : **0 800 47 33 33**
(numéro valable dans tout le département)
- Police : **17**
- Enfance en danger : **119**
- Violences sexistes et sexuelles : **3919**
- Urgences sociales : **115**
- Appel d'urgence pour personnes sourdes et malentendantes : **114**