



Guide du locataire

Pour bien vivre dans votre logement



Office Public de l'Habitat de l'agglomération montluçonnaise
2 quai Louis Blanc
BP 566-03108 Montluçon Cedex
Tél : 04.70.05.21.72 - Fax 04 70 05 94 52



Sommaire

Vous allez bientôt emménager dans votre nouveau logement. Toute l'équipe de Montluçon Habitat vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance. Ce livret accompagnera votre quotidien dans vos démarches et vous sera utile pour toute information concernant votre logement.

- 1 Bienvenue !
- 2 Une équipe à votre service
- 3 Le Service d'Intervention Rapide
- 4 Assurez - vous ! Ça rassure
- 5 Le loyer et les charges locatives
- 6 Les aides financières
- 7 Vivre ensemble en toute quiétude !
- 8 L'entretien de votre logement
- 9 Soyez éco - locataire !
- 10 La sécurité dans votre logement
- 11 Votre situation change...
- 12 Vous quittez votre logement



1. Bienvenue !

Le Conseil d'Administration et le personnel de Montluçon Habitat sont heureux de vous accueillir et vous souhaitent de vivre agréablement dans votre logement. Ils vous encouragent à lire les documents qui vous sont remis pour faciliter votre quotidien et répondre aux questions que vous vous posez au long de votre parcours locatif.

Votre contrat de location

Vous avez signé un contrat de location. **Lisez-le attentivement** car il est très important : il présente vos droits et obligations ainsi que ceux de l'Office.

Votre état des lieux

L'état des lieux d'entrée est un document essentiel. Vous avez la possibilité de demander l'ajout d'imperfections constatées dans un délai de 30 jours après sa signature.

Si vous êtes entrés en été, vous disposez de 30 jours supplémentaires pour signaler un problème de chauffage dès sa mise en service.

Le dépôt de garantie

Pour obtenir les clés de votre logement, vous avez versé un dépôt de garantie équivalent à 1 mois de loyer (hors charge). Il sert à garantir les sommes dont vous pourriez être redevable à votre départ, notamment en ce qui concerne les réparations à réaliser. Si tel n'est pas le cas, cette somme vous sera restituée intégralement dans un délai de 2 mois.

Votre nouvelle adresse

N'oubliez pas de faire connaître votre nouvelle adresse le plus vite possible aux différents organismes. Vous retrouverez la liste sur www.montlucon-habitat.fr.

Pour information, La Poste met à votre disposition gratuitement des formulaires pour signaler votre changement d'adresse. C'est votre gardien d'immeubles qui posera l'étiquette sur votre boîte aux lettres.



2. Une équipe à votre service

Le patrimoine de Montluçon Habitat est réparti en 4 secteurs : Emeraude, Rubis, Saphir et Topaze. Selon votre lieu d'habitation, vous faites partie d'une agence. Cette agence est constituée d'agents d'entretien, de gardiens d'immeubles, de conseillères et de coordonnateurs. Ainsi, vos interlocuteurs sont présents au cœur de votre quartier. Vous trouverez votre agence de rattachement sur notre site www.montlucon-habitat.fr

Votre référent : le gardien d'immeubles

Il a pour mission de veiller à la bonne tenue générale de votre immeuble.

Ses coordonnées sont affichées dans le hall d'entrée de votre immeuble. Elles sont également disponibles sur www.montlucon-habitat.fr

Vous pouvez le rencontrer au «Point Accueil» dont les horaires d'ouverture sont affichés dans le hall. Il est également possible de le joindre directement sur son téléphone portable.

Des conseillères à votre écoute

Des conseillères vous reçoivent dans les agences du secteur, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h.

Elles répondront à toutes vos questions concernant le contrat de location. Les changements de situation, le loyer... Si vous rencontrez des difficultés de paiement, elles pourront vous aider à trouver des solutions.





3. Le Service d'Intervention Rapide

Pour votre sécurité et votre bien être, Montluçon Habitat a mis en place un Service d'Intervention Rapide (S.I.R). Il fonctionne 7j/7 et 24H/24.

Un réflexe : Un seul numéro

Composez le **06.72.01.95.04** en dehors des heures d'ouverture des Points Accueil, de 12h00 à 14h00 et de 17h00 à 8h00 du matin, 7j /7.

Dans quel cas contacter le S.I.R ?

Uniquement :

- en cas d'urgences techniques dans votre logement,
- en cas de dysfonctionnement d'un équipement commun,
- en cas de problèmes de canalisations

Qui intervient ?

En fonction de votre question, le coordonnateur de permanence fera intervenir l'un des agents d'astreinte :

- gardiens d'immeuble
- agents d'entretien
- plombier, électricien, menuisier
- médiateurs de nuit





4. Assurez-vous!

Ça rassure

La loi et le contrat de location que vous avez signé avec l'Office stipulent votre obligation d'être **assuré pendant toute la durée de votre location.**

Une attestation à fournir

L'Office vous a remis les clés de votre logement en contrepartie notamment de l'attestation d'assurance. Vous devez en adresser une nouvelle au service location de l'Office, à chaque renouvellement de votre contrat auprès de l'assureur.

Contre quoi s'assurer ?

- Contre l'incendie,
- Contre le cambriolage,
- Contre le dégât des eaux,
- Contre les autres sinistres,
- La responsabilité civile : elle est aussi indispensable, pour garantir les dommages causés à autrui par vous-même, un membre de votre famille ou votre animal.

Suite à un sinistre, vous devez établir une déclaration auprès de votre assureur dans les 5 jours ouvrés (24h en cas de vol).

N'oubliez pas de conserver les objets détériorés et de regrouper tous les éléments qui peuvent justifier de leur valeur : factures, certificat d'authenticité...

Dans tous les cas, vous pouvez joindre nos services pour avoir plus de renseignements.



5. Le loyer et les charges

Le loyer que vous payez tous les mois est l'unique ressource de Montluçon Habitat. Il permet d'entretenir le patrimoine, construire de nouveaux logements etc... Les charges locatives sont payées par l'Office et réservées chaque mois.

Le loyer est modéré

Vous payez chaque mois à terme échu, un loyer plafonné par la loi. Il est calculé en fonction de la surface utile (surface habitable + 1/2 des surfaces annexes tels que balcons, cave...) de votre logement multipliée par un prix au m² plafonné par la loi.

Des acomptes mensuels de charge

L'avis d'échéance mensuel donne le détail des acomptes de charges. Leur valeur est estimée au plus juste chaque année au mois de mai, à la suite de la régularisation de l'année précédente. Cette régularisation compare les sommes que vous avez payées de janvier à décembre (sauf avril, mois de calcul) avec votre consommation réelle.

Comment payer ?

Cinq possibilités de paiement sont à votre disposition :

- Plus simple et plus pratique : le prélèvement automatique. Vous pouvez choisir le 5, le 10 ou le 15 du mois suivant,
- Par T.I.P (Titre Interbancaire de Paiement), que vous adressez au centre de traitement,
- Par chèque : à l'ordre du Trésor Public au 1^{er} de chaque mois,
- En espèces à la Trésorerie Municipale,
- Par carte bancaire à la Trésorerie Municipale.



6. Les aides financières

A tout moment, vous pouvez avoir besoin d'un coup de pouce : des aides de la CAF, du 1% logement ou du FSL existent pour vous aider à faire face à des difficultés passagères ...

L'Allocation Personnalisée au Logement

98 % du parc de l'Office est conventionné, ce qui permet aux locataires concernés de bénéficier de l'APL sous conditions de ressources. L'APL est versée directement à l'Office qui vous réclame uniquement la différence entre le montant global de votre avis d'échéance et celui de l'allocation.

L'allocation logement

Elle peut vous être versée si votre logement n'est pas conventionné. Si vous êtes bénéficiaire de l'Allocation Logement, elle vous sera versée directement, sauf si vous faites la demande auprès de votre organisme d'allocations familiales. Dans ce cas, votre allocation pourra être versée à l'Office qui la déduira sur votre avis d'échéance.

La prime de déménagement

Vous déménagez à l'occasion de la naissance de votre 3^{ème} enfant ou plus, ou vous avez au moins 3 enfants à charge et le dernier a moins de 2 ans, et vous recevez l'A.P.L ou l'A.L : vous avez peut être droit à la prime de déménagement.

Le Fonds de Solidarité Logement

Le F.S.L est géré par le Conseil Général.

Dès votre entrée dans le logement, le F.S.L peut vous aider à régler :

- le dépôt de garantie,
- le premier mois de loyer si vous ne percevez pas tout de suite l'A.P.L grâce à un secours,
- des frais annexes liés à l'installation.

Au cours de la location, un secours ou un prêt peuvent vous être attribués en cas de problèmes financiers.

Le loca-pass

Des aides sous forme de prêts peuvent vous être apportées par les collecteurs du 1% logement en finançant le dépôt de garantie, en garantissant le paiement de votre loyer et de vos charges en cas de difficultés passagères. Des conditions doivent être remplies.

N'hésitez pas à contacter votre conseillère !



7. Vivre ensemble

Vivre en bon voisinage et dans un environnement agréable est l'affaire de tous. Le règlement intérieur, affiché dans tous les halls, rappelle quelques règles à respecter afin de faciliter le quotidien de chacun.

Les parties communes

Halls, cages d'escaliers, paliers, ascenseurs, espaces verts, aires de jeux... autant de lieux à respecter car ils constituent votre environnement immédiat et celui de vos voisins. Les agents de Montluçon Habitat s'efforcent de maintenir un niveau de propreté élevé, tous les jours dans les espaces que vous empruntez, afin de rendre agréable votre lieu d'habitation. Vous êtes chargé de nettoyer votre palier selon un planning affiché à votre étage. Respectez-le, faute de quoi, vous devrez payer l'entreprise de nettoyage qui sera mandatée par l'Office. Les dégradations entraînent des dépenses pour Montluçon Habitat, ces actes peuvent faire l'objet de poursuites judiciaires.

La circulation et le stationnement

Pour la sécurité de tous, circulez lentement près des habitations, stationnez votre véhicule sur les places prévues à cet effet, respectez les espaces réservés aux personnes handicapées, laissez toujours libre l'accès prévu pour les pompiers.

Les ordures ménagères et encombrants

Veillez bien à déposer vos ordures ménagères dans les conteneurs et/ou les locaux prévus à cet effet. Respectez bien le planning de ramassage de tri sélectif (sacs jaunes) afin de ne pas laisser traîner des sacs, sortis trop tôt, qui pourraient être déchiquetés par des animaux errants. Il est interdit de déposer en bas de l'immeuble des encombrants tels que meubles, électroménager, etc... **Le ramassage par les agents de l'Office est facturé.** Apportez les à la déchetterie, le dépôt est gratuit.

Les animaux

Chiens et chats : La détention d'animaux de compagnie est **une tolérance accordée par Montluçon Habitat.** Ainsi, assurez vous que le vôtre ne cause pas de troubles de voisinage. Afin de limiter la prolifération des pigeons, ne les nourrissez pas ! Ces volatiles, présents en nombre, dans certains quartiers, dégradent l'environnement.

Le bruit

Le bruit peut occasionner des gênes **aussi bien la nuit que le jour.** Quelques précautions s'imposent pour respecter la tranquillité de chacun : utilisez radio, télévision, chaîne stéréo... avec un volume raisonnable (ne pas les écouter du palier par exemple), ne claquez pas les portes, évitez les talons aiguilles, déplacez vos meubles en calant des tampons en feutre sous les pieds, ne laissez pas vos enfants jouer bruyamment, évitez le bricolage des journées entières notamment le week end. Si vous êtes dans l'obligation de faire du bruit (travaux, fête exceptionnelle), prévenez vos voisins.

Quelques conseils

Il est interdit d'étendre son linge sur le balcon, alors fleurissez vos fenêtres et balcons en suspendant les jardinières à l'intérieur ! N'utiliser que des barbecues électriques.

Si vous êtes victime d'une nuisance, n'hésitez pas à rencontrer la famille qui provoque le désagrément. Elle ne se rend peut être pas compte qu'elle vous importune. Si le dialogue n'aboutit pas, contactez votre gardien d'immeubles qui interviendra à son tour.



8. L'entretien de votre logement

En signant le contrat de location, vous vous êtes engagé à «tenir les locaux loués absolument propres et à les entretenir soigneusement».

Si vous souhaitez **apporter des aménagements dans votre logement**, vous devez faire une demande écrite auprès des services techniques de Montluçon Habitat en expliquant les travaux que vous souhaitez faire. Vous devez attendre l'autorisation écrite donnée par les services de l'Office.

Certains travaux sont strictement interdits :

- la pose de dalles polystyrène au plafond,
- l'application sur les murs de crépi,
- l'extension d'un pavillon,
- le changement d'usage d'une pièce (ex : transformation d'une chambre en salle de bains),
- l'installation d'une dalle de béton (ex : pour une cabane ou une piscine).

Une remise en état vous sera imposée à votre départ si des travaux de transformation ont été réalisés sans autorisation.

Votre bâtiment, votre logement peuvent faire l'objet de travaux de rénovation décidés par l'Office. Dans ce cas, vous serez consulté et informé préalablement du contenu des travaux, des délais impartis, du nom des entreprises qui interviendront.

Vous devez impérativement permettre aux entreprises désignées **d'accéder à votre logement** suivant le planning qui vous aura été proposé.

Une fois par an, le gardien d'immeuble effectue une visite pour s'assurer du bon état de votre logement et du bon fonctionnement des installations et équipements.





9. Soyez éco-locataire !

Depuis quelques années, Montluçon Habitat entreprend une démarche écologique et travaille au quotidien à l'amélioration constante des économies d'énergie.

Devenir des éco-locataires

«Consommer moins, consommer mieux» : ces 4 mots résument la démarche d'un éco-locataire. Afin de faire baisser vos factures d'énergie et dans un souci de respect de l'environnement, des gestes simples peuvent être adoptés au quotidien dans son logement.

L'eau

L'eau n'est pas une ressource naturelle inépuisable, c'est pourquoi il convient de l'économiser :

- prendre une douche plutôt qu'un bain,
- stopper l'eau lorsque vous vous brossez les dents ou savonnez les mains,
- n'arrosez votre jardin que si c'est nécessaire, et en soirée pour garder un maximum de fraîcheur,
- n'hésitez pas à récupérer l'eau de pluie,
- faites attention aux fuites : chasse d'eau, robinets...

Le chauffage

- Respecter les températures de confort : 19°C en journée, 17°C la nuit,
- Baisser le chauffage lors d'une absence de plus de 2h,
- Limiter les pertes de chaleur : fermer les volets et les rideaux la nuit, ne rien déposer sur ou devant les radiateurs,
- Aérer avec modération le logement pendant l'hiver : 10 minutes suffisent, chauffage éteint,
- Maintenir la VMC en état de fonctionnement.

L'électricité

- Eteindre les lumières en quittant la pièce,
- Choisir des lampes basse consommation,
- Couper la veille des appareils électriques,
- Consulter l'étiquette énergétique lors de l'achat d'appareils ménagers.

Le tri et le recyclage

- Les conteneurs situés au pied de votre immeuble sont destinés aux ordures ménagères,
 - Les sacs jaunes sont destinés aux bouteilles et flacons métalliques, bombes aérosols...
- Pour prendre en charge vos matériels pour recyclage : la déchetterie ou la reprise de votre ancien équipement par le vendeur lors de l'achat d'un nouveau.



10. La sécurité dans votre logement

Afin de profiter pleinement de votre logement en toute quiétude et en toute sécurité, quelques précautions sont à prendre.

Le gaz

- Pensez à fermer le robinet de gaz lorsque vous partez,
- Ne stockez pas de bouteilles de gaz,
- Nettoyez régulièrement votre gazinière.

En cas d'odeur de gaz :

- fermez immédiatement le robinet de gaz,
- ouvrez vos fenêtres,
- sortez de votre logement et appelez GAZ SECURITE : 0 800 47 33 33 ou faites le 18*,
- n'utilisez aucun appareil électrique (téléphone portable, machine à laver, cafetière...).

L'électricité

- Ne réalisez pas vous même d'installation électrique. Vous pourriez déclencher un incendie par surchauffe et le retrait vous sera facturé à votre départ,
- Ne couvrez pas les radiateurs électriques,
- Ne laissez pas une source de chaleur (fer à repasser, plaques électriques, convecteurs électriques...)
- Equipez les prises électriques de sécurité enfant,
- Si vous partez quelques jours et coupez l'alimentation générale, pensez à vider réfrigérateurs et congélateurs,
- Avant de changer une ampoule et un fusible, assurez-vous que vos mains sont bien sèches.

L'aération

Pour assainir l'air que nous respirons dans notre logement, quelques réflexes simples sont à prendre :

- aérez tous les jours même l'hiver pendant 10 minutes,
- ne bouchez jamais les ventilations, les entrées d'air, les grilles et les aérations,
- nettoyez régulièrement les VMC pour éviter l'humidité qui occasionnerait le décollement du papier peint, ainsi que les moisissures.





11. Votre situation change

Les changements de situation familiale tels que mariage, naissance, décès, PACS, divorce... sont à signaler à Montluçon Habitat dès que possible. Un avenant à votre contrat est peut être nécessaire et vos droits peuvent évoluer.

Quel document à fournir pour quel changement ?

Mariage	Photocopie du livret de famille
P.A.C.S ou concubinage	Pièce d'identité
Naissance ou adoption	Extrait d'acte de naissance
Séparation	Lettre de congé de la personne qui quitte le logement
Divorce	Photocopie du livret de famille avec la mention «divorcé» et extraits du jugement de divorce
Décès	Acte de décès

Des informations obligatoires

Montluçon Habitat, comme tous les offices publics de l'habitat, a obligation par la loi de réaliser tous les 2 ans, une enquête auprès de l'ensemble des locataires.

Il est donc indispensable de répondre à ce questionnaire

En cas de non-réponse, une pénalité financière vous sera facturée.

Vous souhaitez changer de logement

L'Office offre à ses locataires la possibilité de changer de logement au sein du patrimoine. Pour cela, n'hésitez pas à rencontrer votre conseillère qui vous indiquera la démarche à suivre.



12. Vous quittez votre logement

Lorsque vous quittez votre logement, vous devez effectuer certaines démarches obligatoires auprès de Montluçon Habitat.

Le préavis de départ

Vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour informer de votre départ.

Le préavis démarrera dès le jour de réception de votre courrier par l'Office.

Le délai de préavis est légalement de 3 mois. Il est réduit de 2 mois lorsque vous êtes relogé(e) par un bailleur social.

Il est d'1 mois dans le cas suivant :

- mutation professionnelle,
- perte d'emploi,
- personne âgée de plus de 60 ans dont l'état de santé justifie un changement de domicile,
- locataire bénéficiaire du RSA,

Pour les cas de réduction de préavis ci-dessus, un justificatif doit être joint à la lettre signifiant votre départ.

Le paiement du loyer doit être assuré jusqu'à la fin du délai de préavis même si vous remettez les clés ou déménagez avant cette date.

La visite conseil

Votre gardien d'immeuble vous rendra visite 8 jours après la réception de votre courrier, afin de prévoir d'éventuelles réparations à réaliser avant votre départ. Cette visite conseil permet d'éviter une facturation lors de l'état des lieux sortant. Un rendez-vous sera fixé afin de réaliser l'état des lieux ultérieurement.

La visite de votre logement

Lorsque votre conseillère vous aura confirmé la date du congé de votre logement, celui-ci sera proposé à un nouveau locataire. Aussi, vous avez l'obligation de le laisser visiter.

L'état des lieux sortant

Lors de l'état des lieux sortant, le logement doit être nettoyé et entièrement vide ainsi que ses dépendances. L'état des lieux, qui est un document contractuel, est établi en comparant votre logement au descriptif des lieux réalisé à votre arrivée. Il est donc dans votre intérêt de le rendre dans le même état locatif qu'il vous a été proposé, faute de quoi des réparations vous seront facturées et retenues sur votre dépôt de garantie. C'est le jour de l'état des lieux que vous rendrez toutes les clés et badges qui sont en votre possession : logement, boîtes aux lettres, garage, cellier, cave ...

