

LE LIVRET DU LOCATAIRE

Bienvenue

emménagement

départ

loyer

solidarité

conseils
techniques

entretien

accueil
a/m



La Nantaise d'Habitations 

Groupe ActionLogement

Bienvenue à La Nantaise d'Habitations

À l'occasion de votre emménagement, nous avons le plaisir de vous offrir ce livret de conseils et d'informations. Il vous aidera à répondre aux questions que vous pouvez vous poser dans la vie de tous les jours.

Vos interlocuteurs sont :

- ➔ le Service écoute locataire pour toute question générale,
- ➔ le gérant locatif pour toute demande personnalisée.



P4

EMMÉNAGEMENT

État des lieux, remise des clés...



P6

LOYER

Vous changez de situation de famille...



P8/11

RESPONSABILITÉS, RÈGLES ET CONSEILS

Entretenir pour mieux vivre...



P12

LA BONNE ENTENTE ENTRE VOISINS

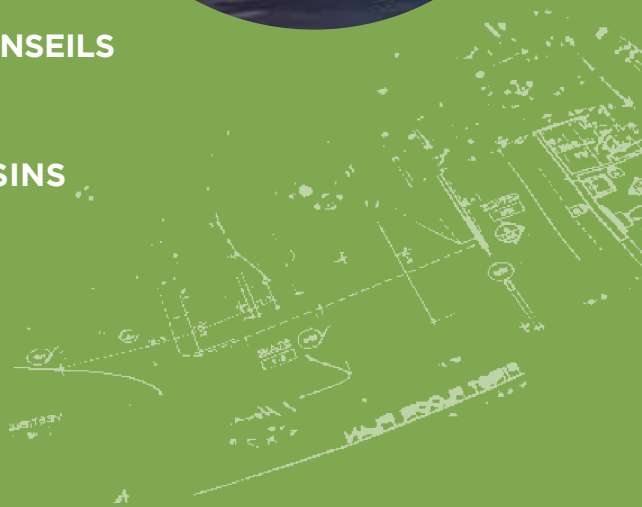
La vie collective...



P14

DÉPART

Vous envisagez votre départ...



Le Service écoute locataire



Le "Service écoute locataire" souligne la volonté de La Nantaise d'Habitations de mettre à disposition de ses clients un service de proximité.

Atouts pour les locataires :

- **une prise en compte rapide de toutes les demandes,**
- **une réponse adaptée à chaque situation.**

Les correspondants clients traitent directement les réclamations d'ordre général, tant au niveau administratif qu'au niveau technique :



Du lundi au vendredi,
de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30



0 228 240 240



Emménagement



→ ASSURANCES

Chaque locataire a l'obligation d'assurer son logement et ses annexes (garage, cave, cellier...).

En cas de modification du contrat de location pendant la durée du bail, il est important de tenir son assureur informé (changement de garage par exemple). Votre contrat doit être renouvelé tous les ans. À sa date anniversaire, La Nantaise d'Habitations vous demandera de fournir un justificatif de renouvellement. À défaut d'assurance, votre bail peut être résilié.

En cas de sinistre (dégâts des eaux...) dans votre logement, votre responsabilité peut être engagée pour les dommages causés à l'immeuble ou à vos voisins. En étant assuré, le sinistre sera pris en charge par votre assureur et si vos propres biens sont endommagés, vous pourrez être indemnisé.



En cas de sinistre, prévenez immédiatement votre assureur, ainsi que votre gérant locatif.

→ CHANGEMENT D'ADRESSE

Lors de votre emménagement (ou de votre départ), pensez à transmettre vos nouvelles coordonnées à vos interlocuteurs (CAF, Sécurité Sociale, fournisseurs d'énergie...).

État des lieux, remise des clés...

Un état des lieux sera établi en votre présence et décrira l'état de votre logement à votre arrivée. Soyez bien attentif lors de sa rédaction : il servira d'état comparatif à celui qui sera dressé lors de votre départ.

ABONNEMENTS

- **Gaz-électricité** : vous devez souscrire vous-même ces abonnements auprès du fournisseur d'énergie de votre choix.
ATTENTION : si une consommation est constatée alors qu'il n'y a pas d'abonné, le dernier fournisseur d'énergie peut couper l'électricité et/ou le gaz.
- **Eau** : si les dépenses d'eau sont comprises dans vos charges mensuelles, vous n'avez pas à vous préoccuper de l'ouverture du compteur. Dans le cas contraire, contactez le service distributeur de votre secteur.
- **Téléphone** : pour l'installation ou le transfert de votre ligne, adressez-vous à votre opérateur.



Conservez soigneusement les documents suivants :

- **votre contrat de location** : il vous engage, comme il engage La Nantaise d'Habitations, et fixe les droits et obligations réciproques;
- **votre état des lieux**;
- **le présent livret**;
- **les notices d'utilisation** des appareils installés dans votre logement;
- **tous vos avis d'échéance, notifications CAF...**



Loyer



➔ NOUS VOUS ADRESSERONS :

Chaque mois, un avis d'échéance sur lequel figurent :

- le loyer du logement et des annexes,
- les provisions de charges,
- l'aide personnalisée au logement (APL), l'allocation logement (AL) ou diverses régularisations.

● LES AIDES

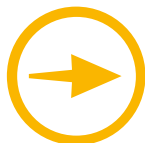
Selon votre situation familiale ou le niveau de vos revenus, vous pouvez avoir droit à une aide au logement. Il vous faudra constituer un dossier à transmettre à l'organisme payeur (CAF ou MSA). L'aide au logement sera versée à La Nantaise d'Habitations et viendra en déduction de votre loyer.

● DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

Prenez contact rapidement avec votre gérant locatif qui recherchera avec vous une solution adaptée à votre situation.

● LES ENQUÊTES

Il est important de répondre aux enquêtes qui vous sont adressées. À défaut de réponse, une pénalité pourra être ajoutée à votre loyer.



Simplifiez-vous la vie : optez pour le prélèvement automatique et choisissez votre date de prélèvement le 1^{er}, le 5 ou le 10 du mois.

Vous changez de situation de famille...

Tout changement de votre situation familiale ou professionnelle doit être signalée à la CAF ou à la MSA ainsi qu'à votre gérant locatif.

● MARIAGE OU PACS

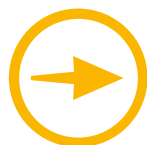
Informez votre gérant locatif et adressez-lui un justificatif. Votre conjoint devient lui aussi titulaire du bail.

● DÉCÈS

Un certificat de décès doit être adressé au gérant locatif afin de procéder à la mise à jour du dossier.

● SÉPARATION, DIVORCE

Le locataire qui quitte le logement doit adresser un courrier recommandé au gérant locatif afin de l'informer de son départ et communiquer ses nouvelles coordonnées. Le locataire restant dans le logement doit confirmer qu'il reste.



ATTENTION : en cas de séparation ou de divorce, les conjoints restent solidaires du bail jusqu'à la date anniversaire du bail ou la date de jugement du divorce.



Responsabilités, règles et conseils

*4 pages à lire attentivement :
l'entretien de votre logement,
le respect des règles,
en particulier de sécurité,
c'est aussi votre affaire.*



● LES MURS ET PLAFONDS

Papiers peints et peintures intérieures

Leur entretien est à votre charge :

- évitez de peindre sur les papiers existants,
- il est déconseillé de tapisser les portes et les plafonds.

Si vous souhaitez faire des travaux importants dans votre logement, demandez l'autorisation par écrit à votre gérant locatif.

Fixations

À votre départ, il ne devra subsister aucune trace importante de fixation (crochets, trous...). Si votre appartement est chauffé par le sol, ne percez jamais de trous dans les planchers, ni dans les plafonds (risques de fuites du circuit).

Entretenir pour mieux vivre...

Murs, sols, plafonds, appareils, gaz, électricité, fenêtres, portes, volets, radiateurs, convecteurs...

● SOLS

Revêtements de sols

Lavez et entretenez chaque type de sols avec le nettoyeur qui convient.

Attention : vous êtes responsable de tout usage anormal ou de toute dégradation (brûlures, rayures, tâches...).

● LES APPAREILS

Chauffe-eau, chaudière, robinetterie, V.M.C.

La Nantaise d'Habitations a souscrit un contrat pour l'entretien de votre chauffe-bain, de votre chaudière et de vos robinetteries. Le coût est forfaitairement compris dans vos charges. L'entreprise concernée effectuera une visite par an et se tient à votre disposition en cas de problème. N'oubliez pas que toute fuite de vos équipements peut entraîner une surconsommation d'eau. Ne tardez pas à contacter l'entreprise sous contrat pour la réparation (seule la pose de hotte aspirante à recyclage est autorisée).

Radiateurs, convecteurs

Ne placez pas de meubles devant les radiateurs, ni de linge dessus, cela réduit leur efficacité. Dépoussiérez-les régulièrement.

Les têtes des robinets doivent être manœuvrées régulièrement hors saison de chauffage pour éviter leur entartrage.

Appareils sanitaires

N'introduisez pas de liquides corrosifs et ne jetez rien dans les WC. Les corrosions et obstructions conduisent à des dégâts importants. Maintenez en bon état les joints sanitaires (silicone) autour des lavabos, baignoires et éviers afin d'éviter les infiltrations d'eau.

● LES OUVERTURES

Fenêtres, portes, volets

Entretenez-les et vérifiez régulièrement leur bon fonctionnement (rainures d'égouttage, crémones, paumelles, parties mobiles et joints).

● LES EXTÉRIEURS

Balcons, terrasses et loggias

Contrôlez régulièrement le bon fonctionnement des écoulements d'eau. Évitez les ruissellements en façade ou les projections sur les balcons inférieurs (en arrosant les plantes ou en lavant à grandes eaux).

En votre absence, ne laissez pas votre animal sur le balcon. Pensez au bon aspect de votre habitation : n'étendez pas de linge aux fenêtres et ne déposez pas d'objets disgracieux sur le balcon.

Gouttières

Si vous êtes locataire d'un pavillon, l'entretien des gouttières est à votre charge.

● ANNEXES ET JARDINS

Locaux annexes et jardins

Vous devez assurer l'entretien et la surveillance de vos : garage, cellier et cave, au même titre que votre logement. Veillez à l'entretien régulier de votre jardin : taille des haies à moins de deux mètres, élagage, tonte des pelouses...

● PRÉVENTION

Problèmes d'humidité

Aérez et chauffez régulièrement votre appartement ou votre maison. Si votre logement est équipé d'une V.M.C., n'arrêtez jamais le fonctionnement de celle-ci. Utilisez la position "débit de pointe" en cas de besoin (cuisson, lessive). N'obstruez jamais les bouches d'aération et nettoyez-les régulièrement. N'entravez pas le libre passage de l'air sous les portes avec des tapis, moquettes...

Si vous achetez un sèche-linge, choisissez un modèle adapté à votre logement. S'il n'est pas équipé d'un système à condensation, faites en sorte que l'air humide rejeté par l'appareil soit évacué vers l'extérieur (par une fenêtre). Ne branchez jamais cette évacuation sur un conduit de ventilation.

Chauffage

Pendant la période hivernale, utilisez le thermostat d'ambiance qui vous permettra d'obtenir une température régulière en fonction de vos besoins. N'oubliez pas qu'une pièce non chauffée est susceptible de présenter des signes de moisissures sur les murs et les plafonds.

N'hésitez pas à signaler à votre gérant locatif tout désordre pouvant entraîner un danger.

ÉCONOMISONS L'ÉNERGIE

Économiser l'énergie, c'est une démarche citoyenne, eau, électricité, gaz... C'est dans nos habitudes quotidiennes et l'acquisition de nouveaux réflexes que chacun contribue à la préservation de la planète.

● GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Gaz

Vous connaissez ses dangers. Pour votre sécurité, le flexible gazinox est le seul autorisé dans votre logement par La Nantaise d'Habitations. En cas de changement de vos appareils de cuisson au gaz, contactez votre gérant locatif qui vous fournira le joint d'étanchéité du flexible gazinox. Vérifiez le bon état de vos appareils personnels. Les grilles de ventilation ne doivent en aucun cas être bouchées. Contrôlez périodiquement qu'elles ne sont pas obstruées (risque d'intoxication).

N'intervenez pas sur un appareil fonctionnant anormalement. Signalez le problème à une entreprise compétente. S'il s'agit du chauffe-bain ou de la chaudière, prévenez la société de maintenance ou le service écoute locataire (le coût des interventions est compris forfaitairement dans les charges locatives). En cas de fuite, fermez le robinet général d'arrivée et ouvrez la fenêtre.

Électricité

N'effectuez aucune installation supplémentaire sans notre autorisation. Les fusibles doivent être remplacés par des fusibles de même calibre. Aucun appareil électrique ne doit être installé à proximité de la baignoire ou du bac à douche (60 cm d'écart au moins). Ne surchargez pas les installations électriques : attention aux prises multiples et aux prolongateurs.

● PANNES ET INCIDENTS

Ascenseurs

En cas de panne : si vous êtes à l'intérieur, ne paniquez pas. Conformez-vous aux consignes (utilisez le téléphone ou l'alarme à votre disposition) et attendez l'intervention. Si vous êtes à l'extérieur, ne tentez aucune manœuvre. Prévenez la société de maintenance ou les pompiers. Tranquillisez ceux qui sont à l'intérieur.

Incendie

Appelez les pompiers : composez le 18 sans attendre.

Ne stockez jamais de produits inflammables dans votre logement ou ses annexes (garage, cellier...).

Dégâts des eaux

En cas de fuite d'eau, coupez l'alimentation au robinet principal et, si besoin, prévenez les pompiers.

Établissez avec vos voisins un constat amiable et adressez-le sans délai à votre assureur. Si les parties communes sont endommagées, contactez votre gérant locatif pour établir un constat amiable.

**DANS TOUS LES CAS, INFORMEZ
LE SERVICE ÉCOUTE LOCATAIRE :**



0 228 240 240



La bonne entente entre voisins

D'après une enquête nationale, 6 français sur 10 déclarent rendre très souvent ou ponctuellement des petits services à leurs voisins (courses, garde d'enfant, arrosage de plantes) et 8 seraient prêts à le faire.

Et vous, comment envisagez-vous vos relations avec vos nouveaux voisins ?

→ DES RÈGLES SIMPLES...

Votre bail et le règlement intérieur signés avant l'entrée dans votre nouveau logement, rappellent les règles simples du respect de votre environnement et de votre nouveau voisinage :

- maintenez les parties communes propres,
- minimisez le bruit dans votre logement,
- maîtrisez vos animaux,
- faites attention aux enfants,
- stationnez sur les emplacements prévus à cet effet,
- respectez les espaces verts.

En cas d'irrespect de ces règles simples, La Nantaise d'Habitations pourrait être contrainte de mettre en œuvre une procédure de résiliation de votre bail.



La vie collective...

Elle se fonde sur le respect mutuel.

Elle rend plus agréable la vie pour tous et permet d'éviter l'augmentation des charges locatives liées, par exemple, à l'entretien des parties communes.



→ HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Pour le respect de tous, nous vous demandons de veiller à ne pas salir et à ne pas dégrader les parties communes et les abords de votre Résidence. Pensez à jeter vos déchets, dans les locaux prévus, dans des sacs fermés, puis dans les bacs prévus à cet effet (benne, colonnes enterrées, enclos...) situés dans les espaces réservés aux ordures ménagères. Les encombrants doivent être apportés dans une déchetterie.

Renseignez-vous auprès de votre Mairie qui vous informera des différents services proposés (tris sélectifs, sacs, retrait des encombrants...).





Départ



→ PRÉAVIS

Adressez une lettre recommandée avec accusé de réception à votre agence en respectant le délai légal de préavis.

Cette lettre constitue l'acte de résiliation de votre location : vous devrez avoir libéré votre logement à la date indiquée.

→ VISITE-CONSEIL

Prenez rendez-vous au plus tôt avec votre gérant locatif pour la visite-conseil.

Il vous donnera tous les conseils utiles pour minimiser le coût de la remise en état du logement qui pourrait être à votre charge.

→ VISITE DE VOTRE LOGEMENT

Conformément à votre bail, vous devez permettre à vos éventuels remplaçants de visiter votre logement.

En cas d'absence prolongée (période vacances), pensez à prendre vos dispositions afin de permettre les visites de votre logement.

→ ÉTAT DES LIEUX

Prenez rendez-vous avec votre gérant locatif pour l'établissement de l'état des lieux de sortie. Celui-ci ne peut être effectué que lorsque le logement et ses annexes (garage, cave, cellier) sont vides et nettoyés. Munissez-vous de votre état des lieux d'entrée : il fait foi de l'état dans lequel vous avez reçu votre maison ou appartement, et déterminera les réparations qui seront à votre charge. Vous devez remettre l'ensemble des clés du logement et de ses annexes au gérant locatif à l'issue de l'état des lieux, de même que les notices d'utilisation des appareils.

Vous envisagez votre départ...

Consultez votre contrat de location pour connaître le délai de préavis obligatoire.

→ SERVICES À PRÉVENIR

Signalez à l'avance votre départ auprès de vos fournisseurs d'énergie et d'eau, et auprès de votre opérateur téléphonique.

→ RÉGULARISATION DE VOTRE COMPTE

Conformément à la réglementation, vous recevrez, dans un premier temps, un arrêté de compte provisoire. La régularisation définitive des charges vous sera adressée l'année suivante et clôturera votre compte.



1 SÉCURITÉ

La Nantaise d'Habitations garantit une astreinte 24h/24 et 7j/7 pour tous les problèmes urgents relevant de la sécurité des biens et des personnes.

2 ACCUEIL

La Nantaise d'Habitations assure aux locataires une entrée dans le logement dans les meilleures conditions par un nettoyage professionnel avant l'emménagement.

3 RÉACTIVITÉ

La Nantaise d'Habitations envoie un courrier dans les 48 h, au locataire ayant signalé un problème technique intérieur au logement au Service écoute locataire, précisant les coordonnées de l'entreprise à contacter.

4 INFORMATION

La Nantaise d'Habitations communique par écrit aux locataires les conditions de réalisation de gros travaux sur les résidences au plus tard 8 jours avant le démarrage.

5 PROPRETÉ

La Nantaise d'Habitations affiche dans chaque hall d'immeuble, le planning de passage concernant les prestations de nettoyage des parties communes.



6 COMMUNICATION

La Nantaise d'Habitations procède à un affichage dans chaque hall d'immeubles (contact, planning ménage, vie de la résidence, le bien vivre ensemble), ou informe les locataires par courrier.

7 PROXIMITÉ

La Nantaise d'Habitations s'engage à favoriser les demandes de mutation des locataires qui doivent changer de logement pour des raisons de santé ou des problèmes financiers.

8 SUIVI

La Nantaise d'Habitations effectue un contrôle par sondage, auprès des locataires, après chaque intervention intérieure au logement.

La Nantaise d'Habitations 

Groupe ActionLogement

Siège social : L'atrium - 1 allée des Hélices - BP 50209 - 44202 NANTES cedex 2
www.nantaise-habitations.fr