



GUIDE DU LOCATAIRE

Bienvenue à Auvergne Habitat.

Ce guide a été conçu afin de vous aider dans votre installation et vous accompagner tout au long de votre vie dans votre logement. Il vous aidera à mieux connaître vos droits et devoirs et quelques informations clés pour profiter au mieux de votre nouvelle vie dans votre logement et/ou votre résidence.



Pour compléter ce guide Auvergne Habitat édite un certain nombre de documents : journal des locataires « Ah! le mag », guide d'entretien de votre logement, flyers, rapports, etc. Chacun de ces documents pourra vous apporter des compléments d'informations.

Vous pouvez les retrouver sur votre Espace Locataire : www.auvergne-habitat.fr

Les équipes d'Auvergne Habitat restent bien entendu à votre écoute pour toutes précisions.

Nous vous souhaitons une bonne installation chez vous!





SOMMAIRE

Je m'installe dans mon logement	4
Mon loyer et mes charges	6
Mon logement bien entretenu	8
Ma sécurité	12
Mon quotidien avec mes voisins	14
Ma situation personnelle évolue	15
Mes interlocuteurs	16
Je quitte mon logement	18

JE M'INSTALLE DANS MON LOGEMENT



👉 Le contrat de location

Avant votre entrée dans le logement vous avez signé un bail. Il précise vos engagements et ceux d'Auvergne Habitat, valables tout au long de votre vie dans ce logement.

👉 Le dépôt de garantie

Lors de la signature du bail, un dépôt de garantie vous est demandé. Notez que le montant est précisé dans la lettre d'attribution.

Le dépôt de garantie, vous est restitué dans un délai de deux mois maximum à compter de la restitution des clés, déduction faite, le cas échéant des sommes restant dues à Auvergne Habitat ainsi que des réparations locatives.

👉 L'état des lieux entrant et la remise des clés

Lorsque vous entrez dans le logement un représentant d'Auvergne Habitat établit en votre présence un état des lieux de votre nouveau domicile avant votre installation. Il s'agit de constater l'état exact de votre logement à votre arrivée pour pouvoir le comparer à celui qui sera établi lors de votre départ.

VOTRE INSTALLATION EN TOUTE TRANQUILLITÉ

A votre installation :

- le barillet de votre porte d'entrée est changé,
- l'installation robinetterie est révisée.



FEUILLE DES 20 JOURS

Vous bénéficiez d'un **délaï de 20 jours** pour **déclarer les imperfections non relevées** pendant l'état des lieux.

Retournez le formulaire qui vous a été remis en **précisant les défauts relevés** ou en inscrivant la mention « Néant », si tout est normal. Il ne sera pas obligatoirement suivi de travaux, mais il en sera tenu compte à votre sortie.

Vous pouvez signaler tout problème de chauffage pendant le mois qui suit sa mise en route.



QUI PRÉVENIR DE MON EMMÉNAGEMENT ?

Afin de préparer au mieux votre arrivée, pensez à prévenir de votre changement d'adresse :

- vos fournisseurs d'électricité, éventuellement gaz et eau, pour mettre en service vos abonnements,
- la Poste, pour faire suivre votre courrier,
- vos opérateurs téléphoniques et Internet,
- la caisse d'allocations familiales,
- votre assureur,
- les services fiscaux.

ASSURANCE

👉 L'attestation d'assurance

Vous devez fournir spontanément une attestation d'assurance dès la remise des clés. Ce document doit être renouvelé et transmis à Auvergne Habitat chaque année à la période anniversaire.

👉 Pourquoi s'assurer ?

L'Assurance Multirisque Habitation est obligatoire : la législation vous impose d'être assuré et de payer régulièrement vos primes d'assurance. Sans assurance, vous devrez assurer la charge financière de la remise en état du logement en cas de sinistre.

! Pensez à conserver les factures, certificats de garanties, photos... de tout ce que vous possédez. Pour être remboursé en cas de sinistre, ces pièces justificatives vous seront réclamées.

👉 Contre quels risques vous assurer ?

Le contrat d'assurance doit prévoir la couverture de tous les risques locatifs liés à l'occupation de logement :

- incendie ;
- dégâts des eaux ;
- catastrophes naturelles ;
- bris de glace ;
- responsabilité civile ;
- dommages électriques.

ATTENTION !

Le défaut d'assurance entraînera la résiliation du bail.



EN CAS DE SINISTRE ?

Si vous êtes responsable du sinistre, vous devez coopérer avec le locataire victime afin de permettre de localiser et d'identifier l'origine du sinistre.

- 1** **Supprimez, si possible, l'origine du sinistre et/ou évitez l'amplification des dégâts.**
- 2** **Prévenez votre assureur.** Que vous soyez victime ou responsable d'un sinistre, vous disposez d'un délai maximum de 5 jours pour déclarer tout sinistre à votre assureur.
- 3** **Prévenez immédiatement Auvergne Habitat** et adressez-lui un double de votre déclaration manuscrite.

Dans le cas d'un dégât des eaux, adressez le formulaire autocopiant ; ce constat amiable est rempli avec le locataire victime du dégât, Auvergne Habitat ainsi qu'éventuellement le locataire à l'origine du sinistre.

MON LOYER ET MES CHARGES



☛ Que faut-il payer ?

Chaque fin de mois, vous recevez un avis d'échéance qui indique le montant de votre loyer et l'acompte sur charges locatives. L'avis d'échéance est un appel à paiement, **vous devez donc vous en acquitter à réception.**

☛ Comment est calculé mon loyer ?

Le loyer est calculé à partir de la surface du logement, de la date de sa construction (ou de sa réhabilitation), de sa localisation et des équipements de confort.

Il est le **résultat d'un prix au mètre carré encadré par l'État**, multiplié par la surface de votre logement.

Il peut être révisé chaque année par le conseil d'administration de votre bailleur dans le strict cadre de la réglementation.

☛ À quoi est utilisé mon loyer ?

Il permet de faire face aux dépenses engagées par Auvergne Habitat :

- le remboursement des emprunts contractés pour la construction des logements ;
- le financement des grosses réparations et du gros entretien ;
- le paiement des frais administratifs, de gestion et d'entretien non récupérables ;
- la rémunération du personnel ;
- le règlement de divers impôts et taxes.

☛ Qu'est-ce que le SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) ?

Si vos revenus imposables dépassent le plafond de ressources défini réglementairement vous devez payer un surloyer. Ce plafond est modifié chaque année. Ainsi vous recevez tous les ans (sauf si vous habitez un quartier exonéré) une enquête que vous devez remplir, faute de quoi vous risquez d'avoir à payer un surloyer maximum.

INFORMATION : LA RLS

Depuis 2018, la loi de finances a introduit la baisse des APL qui est compensée financièrement par les bailleurs à l'aide de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité).

☛ À quoi correspondent les charges ?

Elles correspondent à trois catégories de dépenses définies par décret ministériel :

- **les services rendus aux locataires** : chauffage, eau froide et chaude, éclairage des parties communes ;
- **l'entretien et les petites réparations dans les parties communes** : antenne TV, ascenseur, interphone, barrière automatique, nettoyage des parties communes, entretien des espaces verts ... ;
- **les impôts et taxes locatives** : taxes d'enlèvement des ordures ménagères.

☛ Qu'est-ce que l'acompte sur charges locatives ?

Chaque mois, des acomptes prévisionnels sur charges vous sont demandés. Une fois par an **vous recevrez un relevé de régularisation de vos charges locatives** mentionnant vos charges réelles (arrêtées et calculées en fonction de vos consommations réalisées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année précédente).

Si les acomptes versés chaque mois sont inférieurs au coût total annuel de vos charges, vous devez payer la différence. Dans le cas inverse, Auvergne Habitat vous rembourse la différence.

Les dépenses réelles permettront de recalculer le montant des nouveaux acomptes prévisionnels pour l'année suivante.

☛ Comment régler mon loyer et mes provisions ?

À réception de votre avis d'échéance vous pouvez régler :

- **par prélèvement automatique le 4, le 8 ou le 15 du mois** : ce mode de paiement gratuit vous évite des oublis et donc le risque de rappel. Pour adhérer au prélèvement, vous pouvez contacter le service comptable ou télécharger le formulaire à remplir à partir du site www.auvergne-habitat.fr rubrique « Vous êtes locataire/ Loyer et Charges »,
- **par virement bancaire** : démarche à réaliser auprès de votre banque en utilisant les mentions situées en haut à droite de votre avis d'échéance. N'oubliez pas de mettre en libellé de votre virement vos nom et numéro de compte locataire,
- **par carte bancaire** : en toute sécurité, en vous connectant à votre Espace Locataire. Visualisez votre solde à partir de l'onglet « Mon Relevé de Compte » et réglez votre loyer en ligne,
- **par chèque bancaire** : établi à l'ordre d'Auvergne Habitat à adresser à l'aide de l'enveloppe réponse jointe à votre avis, en joignant le coupon détachable que vous trouverez en bas de votre avis d'échéance.

☛ Que faut-il faire en cas de difficultés de paiement ?

Dès le premier jour de retard de loyer, prenez contact avec votre chargé de recouvrement.

Ne laissez pas votre situation s'aggraver. Ne vous exposez pas à des relances ou des poursuites. Ensemble nous pouvons trouver une solution adaptée à votre situation.

☛ Quelles sont les aides dont je peux bénéficier ?

Selon votre situation vous pouvez éventuellement bénéficier d'aides.

- Aides financières versées par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), ou la Caisse de Mutualité Sociale Agricole (MSA) si vous dépendez du régime social agricole ;
- La quasi-totalité de nos logements sont conventionnés et ouvrent droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL). Vos droits seront calculés selon un barème APL établi par l'État en fonction de vos ressources, de votre composition familiale et du montant du loyer. L'APL est versée directement à Auvergne Habitat, le montant est déduit de votre loyer (voir avis d'échéance).

Chaque année, vous devez effectuer votre déclaration annuelle de ressources afin que vos droits à l'APL soient renouvelés.



CHANGEMENT DE SITUATION !

Informez Auvergne Habitat ainsi que la CAF ou la MSA de tout changement de situation familiale, professionnelle, de revenus, afin de pouvoir calculer vos nouveaux droits à l'A.P.L.



MON LOGEMENT BIEN ENTRETENU

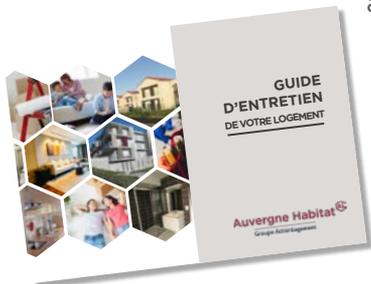


Un logement bien entretenu est plus agréable à vivre.

Pour votre confort comme pour votre sécurité, il vous appartient d'en effectuer l'entretien, c'est-à-dire de maintenir en bon état de propreté et de fonctionnement les locaux qui vous sont loués : logement, cave, cellier, garage et éventuellement jardin.

Auvergne Habitat se charge des grosses réparations et du remplacement lié à l'usure des équipements, et vous devez laisser l'accès à votre bailleur pour la réalisation de ces travaux. Cependant, **vous avez la responsabilité d'effectuer les travaux d'entretien et les petites réparations.** Vous devez répondre des dégradations et pertes qui surviennent pendant l'occupation de votre logement. À défaut, lors de l'état des lieux de sortie leur coût pourra vous être imputé.

Pour vous aider à distinguer les équipements qu'il vous appartient d'entretenir dans votre logement et ceux qui sont à la charge de votre propriétaire, **un guide d'entretien de votre logement vous a été remis lors de votre entrée dans les lieux.** Vous y trouverez informations et conseils qui vous aideront pour l'entretien quotidien de votre logement. Retrouvez également ce guide sur votre Espace Locataire (www.auvergne-habitat.fr).



QUELQUES CONSEILS DE PLUS

👉 Équipements intérieurs

- Si vous avez une cheminée ou un poêle à bois, **le ramonage annuel est obligatoire.** Vous devez faire appel (sauf dans le cas d'un contrat groupé) à une entreprise spécialisée. Auvergne Habitat pourra vous demander à tout moment le certificat de ramonage.
- Dans le cas d'équipements spécifiques tels qu'une pompe à chaleur, des panneaux solaires..., un contrat d'entretien est souscrit par Auvergne Habitat auprès d'une entreprise spécialisée dont le nom vous a été communiqué à votre entrée dans les lieux. **En cas de problème, n'intervenez pas vous-même : contactez cette entreprise.**



ADAPTATION DU LOGEMENT !

Pour l'adaptation de votre logement (handicap, vieillissement,...) des solutions individuelles peuvent être envisagées en lien avec votre bailleur. **Contactez votre agence pour toute information.**

👉 Embellissements

Vous souhaitez repeindre ou changer les papiers peints ?

Nous vous invitons à la prudence dans le choix de vos matériaux et couleurs.

En effet, si les travaux ne sont pas réalisés dans les règles de l'art, Auvergne Habitat est susceptible de vous demander la remise en état du logement à votre départ :

- **décollez toujours les papiers peints existants** avant d'en changer, mais attention, n'effectuez **ni ponçage ni grattage des revêtements** muraux (possibilité de présence d'amiante). il est interdit de peindre sur les papiers existants ;
- pour votre sécurité, **ne posez en aucun cas des dalles en polystyrène aux plafonds** (inflammable) ;
- **vous ne devez pas changer la nature des sols**, ni décoller un sol posé sans en demander l'autorisation à Auvergne Habitat (possibilité de présence d'amiante) ;
- pour la pose d'éléments suspendus, **seuls les éléments légers peuvent être suspendus**. Utilisez des crochets et des chevilles appropriées afin d'éviter des dégradations et des accidents. En raison de présence de fourreaux électriques dans les cloisons, doublages et sols, **il faut éviter tous les percements à proximité des prises et interrupteurs**. Lors de votre départ, toutes les fixations doivent être déposées et débouchées proprement, et le logement remis en bon état.

👉 Balcon, terrasse et jardin

L'embellissement de votre logement passe aussi par l'extérieur, cependant, plaisir de l'œil n'empêche pas la sécurité :

- ne suspendez à vos fenêtres et balcons ni linge, ni objets, utilisez les séchoirs collectifs s'il en existe ;
- **les jardinières ne sont pas autorisées sur les appuis de fenêtres comme à l'extérieur des balcons** ;
- si vous disposez d'un jardin, pour une belle pelouse pensez à réaliser la dernière coupe de gazon avant une absence prolongée ;
- ne tardez pas à évacuer les déchets verts ;
- pour le nettoyage, désherbage, démoussage de l'allée, pensez à l'environnement et évitez les produits trop agressifs.

👉 Les caves et les celliers

- Vous devez les entretenir et les surveiller au même titre que votre logement.
- **Nous vous rappelons qu'il est interdit, pour des raisons de sécurité, de stocker dans ces locaux des produits inflammables, des bouteilles de gaz ou des véhicules à moteur.**

👉 Recevoir les chaînes TV par satellite/installer une parabole

Au préalable, vérifiez que votre résidence n'est pas déjà équipée pour les recevoir (demandez à votre gardien ou à votre chargé de clientèle). Si c'est le cas, vous avez l'obligation de vous brancher sur l'installation collective.

En l'absence d'installation, faites une demande écrite auprès d'Auvergne Habitat afin d'obtenir une autorisation. À défaut, Auvergne Habitat peut vous faire démonter votre équipement.

Pour l'installation, adressez-vous à une société agréée (en cas d'accident, vous serez responsable si elle a été mal installée). Sachez que toute dégradation commise lors de l'installation et de l'enlèvement de l'antenne/parabole, sera entièrement à votre charge.

LES BONS RÉFLEXES POUR CONSOMMER MOINS



CHAUFFAGE

Pour préserver la chaleur de votre logement :

- fermer volets et rideaux durant la nuit contribue à réduire les pertes de chaleur ;
- laisser entrer le soleil en hiver permet de profiter d'un apport de chaleur gratuit ;
- placer un meuble devant un radiateur ou le couvrir gêne la diffusion de la chaleur, source de surconsommation et inconfort ;
- chauffer votre logement à 20°C plutôt qu'à 19°C représente une augmentation de consommation de chauffage de plus de 7% ;
- utiliser les chauffages d'appoint coûte plus cher que le chauffage mis en place (même électrique). Ils peuvent être dangereux (humidité, émanations toxiques, risque d'incendie).



ÉLECTRICITÉ

Bien utiliser ses appareils domestiques, c'est consommer moins d'électricité :

- choisissez vos équipements en privilégiant si possible les plus performants en consultant l'étiquette énergie ;
- réduisez au maximum le nombre d'appareils en veille en coupant leur alimentation électrique ;
- ne laissez pas les chargeurs et autres alimentations (téléphone, ordinateur, console de jeu...) branchés en permanence car ils consomment toujours un peu d'énergie même lorsque l'appareil est éteint.

En hiver, toutes ces consommations cachées apportent de la chaleur faisant économiser du chauffage, mais malheureusement avec une énergie plus chère tandis qu'en été, ces sources de chaleur contribuent au contraire aux surchauffes et à l'inconfort qui en découle.



EAU

L'eau a un double coût : l'eau elle-même et l'énergie qu'il faut pour la chauffer.

Quelques astuces :

- prenez une douche rapide au lieu d'un bain, vous divisez ainsi par quatre votre consommation d'eau ;
- fermez le robinet lorsqu'il coule inutilement (pendant que je me savonne, me brosse les dents, me rase...). Un robinet qui coule cinq minutes par jour pour rien, c'est 22 m³ d'eau gâchés par an ;
- faites attention à ce qu'il n'y ait pas de fuites : une chasse d'eau qui fuit, c'est jusqu'à 400 € de plus par an, un robinet qui goutte, 75 €.



VENTILATION

La ventilation de votre logement extrait l'air vicié et le remplace par de l'air « neuf ». Cette fonction primordiale est assurée avec un système (VMC) efficace qui réduit les pertes de chaleur et le risque d'inconfort. Elle contribue à la qualité de l'air intérieur. **Malgré tout, voici quelques habitudes à prendre :**

- aérer durant dix minutes au lever ou après avoir cuisiné est suffisant pour renouveler l'air d'une pièce sans entraîner de surconsommation de chauffage. Il est important de ne pas laisser les fenêtres ouvertes plus longtemps, principalement lorsque la température extérieure est particulièrement basse ;
- maintenir les bouches de ventilation propres et dégagées permet d'avoir un air sain et peu d'énergie consommée ;
- obstruer les bouches de ventilation, et/ou les entrées d'air sur les fenêtres, peut entraîner des problèmes d'humidité, de moisissure et à terme d'insalubrité, voire générer des problèmes de santé, et augmenter les consommations d'énergie en déséquilibrant l'ensemble du système.



MA SÉCURITÉ



La sécurité des personnes et des biens ne peut être garantie que si chacun y contribue par le respect des règles élémentaires et une attention quotidienne. **Les accidents domestiques font plus de 20000 victimes chaque année en France.** Afin de limiter les risques et les sinistres, vous pouvez agir!

👉 Électricité

- S'assurer du bon remplacement des fusibles électriques en respectant le bon calibrage du fusible remplacé.
- Des disjonctions récurrentes peuvent être causées par un appareil défaillant, dans ce cas vérifiez que vos appareils électriques sont en bon état de marche, il en va de votre sécurité.
- Ne pas laisser d'appareils électriques sous tension en votre absence et limiter les veilles d'appareils électriques. Ces dispositions permettent non seulement des économies d'énergie, mais également de prévenir les risques d'inflammation des appareils ou objets se trouvant à proximité.
- Éviter la multiplication des rallonges et l'utilisation exagérée de multiprises qui augmentent le risque d'échauffement et de court-circuit.
- En matière d'électricité, le bricolage amateur ne doit pas exister et peut être lourd de conséquences! Toute modification de votre système électrique de votre logement, cave, garage, doit faire l'objet d'une demande auprès d'Auvergne Habitat et doit être obligatoirement effectuée par des professionnels agréés.

👉 Gaz

- Ne pas obstruer les grilles de ventilation et s'assurer régulièrement de leur parfait état de propreté.
- Vérifier le bon état et la date de péremption du tuyau de gaz de la gazinière (le remplacer si nécessaire), ainsi que l'accessibilité au robinet de barrage gaz.

👉 Produits inflammables

Essence, gasoil, bouteille de gaz... ne doivent pas être stockés dans les appartements, caves, celliers ni même dans les communs.

Les véhicules à moteur ne doivent pas être stationnés dans les locaux communs.

👉 Encombrants

Les halls d'entrée, les escaliers, les locaux communs, les gaines techniques ne doivent pas être encombrés. Les encombrants, doivent être déposés en déchetterie. En cas d'incendie, ils représentent une gêne pour l'évacuation de l'immeuble et pour les interventions des services de sécurité.

👉 Poêles à combustible

L'utilisation de ces équipements doit être limitée, des défauts de réglages peuvent entraîner des dégagements de monoxyde de carbone, engendrer des condensations anormales et détériorer la qualité de l'air dans le logement.

👉 Locaux poubelles

Les sacs poubelles ne doivent pas être déposés (même momentanément) sur le palier. Ils doivent être jetés dans les containers prévus à cet effet.

Les locaux poubelles doivent être maintenus fermés, et les portes coupe-feu ne doivent être ni calées, ni leur accès encombré.

👉 Ascenseur

Toutes dégradations de l'ascenseur peuvent empêcher son bon fonctionnement et provoquer des pannes.

QUE FAIRE !

👉 En cas d'odeur ou de fuite de gaz constatée

Téléphonez à Urgence Sécurité Gaz : 0 800 47 33 33.

👉 En cas de panne d'ascenseur ou de personne bloquée

Appelez immédiatement le prestataire dont le numéro se trouve affiché à l'intérieur de la cabine. N'essayez en aucun cas d'ouvrir les portes et de sortir au cas où l'ascenseur redémarrerait.

👉 Face à un feu qui prend dans votre logement

Dans un premier temps, essayez de l'éteindre si vous pouvez le faire sans vous mettre en danger. Pensez à couper les arrivées de gaz et l'électricité. Même si le feu paraît maîtrisé, appelez toujours les pompiers (le 18 ou 112 à partir d'un mobile) et faites exactement ce qu'ils vous disent de faire. Si vous ne parvenez pas à le maîtriser, fermez la porte de la pièce et évacuez l'appartement en fermant la porte d'entrée pour éviter que les fumées et le feu se propagent aux autres appartements. Une fois dans la cage d'escalier, appelez les pompiers, prévenez vos voisins pour qu'ils évacuent également. Ne rentrez jamais chez vous sans l'autorisation des secours.

👉 Face à un feu qui prend dans votre résidence

Ne tentez surtout pas de sortir de votre logement si les escaliers sont enfumés ou le feu proche de votre appartement. N'utilisez en aucun cas l'ascenseur. Fermez votre porte d'entrée, humidifiez-là et placez autour d'elle des linges humides afin que la fumée ne rentre pas dans votre logement. Appelez aussitôt les pompiers. Ne raccrochez pas à moins qu'ils ne vous en donnent la consigne. Si toutefois la fumée envahit votre logement, placez-vous le plus proche possible du sol (fumée et chaleur y étant moins denses) et des fenêtres pour pouvoir vous manifester lors de l'arrivée des pompiers sur place.

👉 N° d'urgence technique Auvergne Habitat

En cas d'incident grave, exceptionnel, dans votre immeuble ou votre logement en dehors des heures d'ouverture des bureaux, les week-end et jours fériés, et de la présence du gardien vous pouvez contacter le **04 73 14 60 85**.

ATTENTION !

Respecter les voies d'accès prioritaires pour Pompiers, Samu, Urgence, peut sauver des vies !

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

- Pompiers 18 ou 112
- Police/Gendarmerie..... 17
- SAMU..... 15
- Urgence gaz 0 800 47 33 33



PENSEZ-Y !

Si vous vous absentez plusieurs jours :

- vérifiez que les robinets d'eau sont fermés et ne fuient pas,
- retirez des balcons et terrasses les objets qui sont susceptibles de s'envoler ou de tomber,
- ne laissez pas les volets roulants mi-clos
- pour une longue absence, il est conseillé de fermer les robinets de gaz, qui alimentent chaudière et/ou gazinière.



MON QUOTIDIEN AVEC MES VOISINS



La qualité de la vie en collectivité dépend de la bonne volonté de chacun à **respecter et faire respecter quelques règles essentielles.**

Bien vivre ensemble ne va pas de soi !

Pour apporter une réponse aux questions que vous vous posez, Auvergne Habitat a édité une charte du Mieux Vivre Ensemble qui donne quelques conseils face aux situations que vous pouvez rencontrer au quotidien. **Elle complète le règlement intérieur qui fixe les règles en vigueur dans votre résidence.**

☛ Si la Charte n'est pas respectée.

Vous devez :

1. Vérifier que ce que vous reprochez est bien interdit par le règlement intérieur,
2. Prendre du recul pour réfléchir à ce qui vous dérange : est-ce si grave et anormal ?
3. Prendre systématiquement contact avec la personne concernée afin que vous lui exposiez calmement les désagréments que vous subissez. L'auteur n'a souvent pas conscience d'être à l'origine d'un trouble de voisinage.

Dans la majorité des cas, les faits disparaissent après un échange.

Si l'auteur ne cesse pas ses nuisances ou si elles reprennent quelques temps après une accalmie : nous vous conseillons d'échanger avec votre gardien qui peut faire un rappel au bail de premier niveau.

En l'absence de gardien, votre chargé de secteur pourra faire cette action.

La situation se détériore, malgré les interventions précédentes,

il vous sera alors demandé d'adresser à votre agence un courrier expliquant précisément ce que vous reprochez aux auteurs des faits et ce que vous avez fait préalablement à ce courrier.

Le responsable d'agence pourra alors convoquer les parties, les entendre, se rendre sur place, obtenir un accord ou adresser un rappel au bail.

Dans des circonstances extrêmes, le service suivi social et contentieux pourra être amené à engager la procédure judiciaire la plus appropriée.

A tout moment, vous pouvez saisir le Conciliateur de justice en prenant contact avec votre mairie. Le recours à la conciliation par cet auxiliaire de justice assermenté est un moyen simple, rapide et gratuit de venir à bout d'un conflit en obtenant un accord amiable sans procès.

Vous pouvez saisir les services de police ou de gendarmerie en cas de nuisances relevant d'une infraction (ex : tapage, dégradations volontaires, agression...).



MA SITUATION PERSONNELLE ÉVOLUE



Je me marie

- si vous êtes déjà tous deux titulaires du bail : fournissez à Auvergne Habitat l'acte de mariage.
- votre conjoint n'était pas précédemment indiqué comme deuxième titulaire du bail : fournissez l'acte de mariage et contactez votre chargé de clientèle qui vous précisera les justificatifs à fournir pour la régularisation du bail.

Je me pacse

Si un pacte civil de solidarité est conclu après la signature du bail, les partenaires peuvent conjointement demander à devenir cotitulaires du bail. Prenez contact avec votre chargé de clientèle pour la modification de votre dossier.

J'agrandis ma famille

Vous avez un enfant ou vous adoptez, transmettez à Auvergne Habitat une copie du livret de famille, un certificat de naissance ou d'adoption.

Je divorce

Vous devez fournir le jugement de divorce ou une copie de l'extrait de mariage qui précise le divorce. La modification du bail n'interviendra qu'une fois le divorce retranscrit dans les registres de l'état civil.

Je souhaite quitter le logement après une fin de concubinage ou une colocation

Vous devez déposer un préavis de départ.

Je suis veuf(ve)

Transmettez à Auvergne Habitat une copie de l'acte de décès.



BON À SAVOIR !

Mariés, pacsés et concubins cotitulaires du bail ou colocataires sont solidaires du paiement des loyers et des charges.

Mobilité résidentielle

Vous souhaitez changer de logement tout en restant au sein du parc de logement d'Auvergne Habitat ?

Contactez votre chargé de clientèle qui vous indiquera la procédure mais en premier lieu vous devez remplir une demande de logement sur internet : www.auvergne-habitat.fr

Vous souhaitez devenir propriétaire ?

Auvergne Habitat s'est toujours attachée à favoriser le parcours résidentiel de ses locataires en fonction de leurs attentes et possibilités.

Pour répondre à cette demande Auvergne Habitat propose deux types d'accession :

- la location-accession, pour l'achat d'un logement neuf ;
- la vente de patrimoine pour l'acquisition d'un logement appartenant au patrimoine Auvergne Habitat.

Pour tout renseignement sur l'accession, n'hésitez pas à contacter le siège d'Auvergne Habitat : 04 73 17 00 00.

MES INTERLOCUTEURS



👉 Le gardien

Premier interlocuteur, il est avant tout l'agent responsable de la surveillance et de la tenue de la résidence dans laquelle vous habitez. Il assure la liaison entre Auvergne Habitat et ses locataires. Il est là pour vous informer, traiter ou transmettre vos sollicitations aux services compétents. Il assure également le nettoyage courant et le service des ordures ménagères. Respectez son travail.

👉 Le chargé de clientèle

Il est à votre écoute, vous conseille, suit les dossiers et assure la relation entre vous et Auvergne Habitat. Il établit tous les documents nécessaires à votre arrivée et à votre départ (proposition de logement, dossier A.P.L., signature de bail, résiliation du contrat de location...).

Il est également l'interlocuteur pour toutes vos demandes techniques, qui seront traitées en collaboration avec le chargé(e) de secteur et/ou transmises aux services compétents.

👉 Le chargé de secteur

Il réalise les états des lieux et les pré-visites. Il assure la prise en charge des sollicitations techniques transmises par le chargé de clientèle. Il intervient également dans la gestion des sinistres (dégâts des eaux).

👉 Le chargé de recouvrement

Il a un rôle essentiel de concertation et d'échanges avec les locataires en situation d'impayés ou de retard de paiement. Il analyse les situations individuelles, tente de trouver une solution au problème et oriente les familles vers les dispositifs sociaux les plus adaptés.

👉 Le service comptable

Il est à votre écoute au 04 73 17 00 00 pour toute question relative au montant du loyer, à l'APL, à votre avis d'échéance, aux modalités de paiement du loyer, ...



BON À SAVOIR!

Retrouvez les coordonnées de vos interlocuteurs Auvergne Habitat :

- sur les panneaux d'affichage **dans les halls d'entrée** des résidences ;
- sur votre Espace Locataire du site internet d'Auvergne Habitat : www.auvergne-habitat.fr.

👉 **Les représentants des locataires**

Les associations de locataires (AFOC, CLCV, CNL) œuvrent pour la défense des droits et des intérêts des locataires sur toutes les questions concernant l'habitat, l'urbanisme, le cadre de vie et la consommation. Vous pouvez leur faire appel.

Tous les 4 ans, des représentants des locataires sont élus pour siéger dans les instances de décisions d'Auvergne Habitat :

- conseil d'administration,
- commission d'attribution des logements,
- commission d'appels d'offres,
- commission sociale.

👉 **La commission départementale de conciliation**

Elle a pour objectif de **concilier le bailleur et le ou les locataires en litige** ; elle offre la possibilité au bailleur et au locataire, pour sa résidence principale concernant les locations nues et meublées, de se rencontrer afin de trouver une solution au conflit qui les oppose sans s'adresser au juge.

👉 **Le médiateur HLM pour le règlement amiable des litiges**

La médiation HLM est un **mode de résolution des conflits entre un consommateur et le professionnel du logement social**. En pratique, elle vise à définir l'intervention d'un tiers neutre, indépendant et impartial, pour faciliter la circulation d'information, éclaircir ou rétablir des relations et résoudre un différend.

Défini par les articles L 612-1 et suivants du code de la consommation, **ce dispositif a été mis en place par l'Union Sociale pour l'habitat auquel Auvergne Habitat adhère**. La médiation des litiges de la consommation du secteur HLM est assurée par Médicys, structure de médiation créée à l'initiative de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice.

La médiation est entièrement gratuite pour le demandeur. En revanche, si une partie souhaite se faire représenter par un avocat ou solliciter un expert, les frais seront entièrement à sa charge.



JE QUITTE MON LOGEMENT



👉 Comment résilier le contrat de location ?

Si vous décidez de quitter votre logement, il vous faut alors prévenir votre chargé de clientèle par courrier recommandé avec accusé de réception, signé par le ou les titulaires du bail.

👉 Quel est le délai de préavis ?

Votre délai de préavis est de trois mois. Il peut être réduit à un mois si vous devenez locataire d'un autre bailleur social et en cas d'obtention d'un premier emploi, d'une mutation professionnelle ou d'une perte d'emploi, dans le cadre du RSA et pour les locataires âgés de plus de 60 ans dont l'état de santé justifie un changement de domicile.

👉 Pendant la durée du préavis, vous devez :

- effectuer le paiement des prestations, loyer et charges, jusqu'à la date de fin de préavis,
- permettre la visite du logement conformément aux horaires prévus dans votre contrat de location,
- résiliez vos abonnements de gaz, d'électricité et d'eau, et communiquez votre nouvelle adresse aux organismes concernés.



BON A SAVOIR !

Pour faciliter votre départ, un pré-état des lieux sera effectué par le chargé de secteur afin d'identifier les éventuelles réparations à votre charge qui pourraient vous être imputées et vous laisser ainsi le temps de faire les travaux.

- l'arrêt de la facturation du loyer et des charges de votre logement ne sera réalisé qu'à la fin du préavis, après la réalisation de l'état des lieux et la remise de l'ensemble des clés et badges.

👉 Comment s'effectue l'état des lieux de sortie ?

L'état des lieux de sortie sera établi contradictoirement avec le chargé de secteur au moment de la reprise des clés. Il sera comparé à celui qui a été rédigé en votre présence, lors de votre arrivée et prendra en compte la vétusté des équipements et installations.

Pour cette occasion :

- débarrassez entièrement le logement, la cave et les autres locaux annexes (garages, séchoirs, celliers...),
- assurez-vous que votre logement soit en parfait état de propreté ; lessivez les sols, murs et plafonds des pièces humides (cuisine, WC, salle de bains) ; nettoyez les vitres et VMC,
- tous les équipements doivent être en bon état d'entretien et de fonctionnement,
- restituez toutes les clés et badges (logement, cave, parking, boîte aux lettres...),
- vous devez fournir votre nouvelle adresse pour qu'Auvergne Habitat puisse vous faire parvenir le solde définitif.
- L'état des lieux de sortie et les éventuelles imputations vous seront remis au cours du rendez-vous.



Le solde de votre compte

Au plus tard dans les 2 mois suivants votre départ, Auvergne Habitat vous transmet un solde de tout compte mentionnant :

- la restitution du dépôt de garantie,
- l'application des imputations,
- la régularisation de charges concernant la période.



PENSEZ Y!

Le jour de votre déménagement :

- respectez les espaces communs,
- évitez de bloquer les ascenseurs,
- limitez le bruit,
- veillez à ne pas endommager les parties communes et les équipements communs (dont l'ascenseur).

Toutes les équipes d'Auvergne Habitat sont à votre écoute et travaillent au quotidien pour vous offrir un cadre de vie agréable.



16, bd Charles-de-Gaulle
BP 70296
63008 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

Tél. : 04 73 17 00 00

www.auvergne-habitat.fr

Auvergne Habitat 
Groupe ActionLogement