

# *Le Guide du locataire*





# Vos Références

## Numéro de contrat :

• Intitulé : .....

## Vos contacts

• Gardien : .....  
06.....

.....@creteil-habitat.com

• Responsable de secteur : .....  
06.....

.....@creteil-habitat.com

• Responsable de Gestion Locative : .....  
06.....

.....@creteil-habitat.com

• Astreinte : 06 .....

## Standard de CRÉTEIL habitat :

Le standard est joignable au **01 45 17 40 00** du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h (17h30 le vendredi).



# ***Le guide du locataire***



## *Bienvenue chez vous*

**01**

- Les missions de CRÉTEIL habitat
- Votre arrivée
- Votre loyer et vos charges
- Votre situation évolue
- Vous déménagez
- Votre quittance mensuelle
- Comment régler votre loyer

## *Bien dans votre logement*

**02**

- Assurance et sinistres
- Votre sécurité avant tout
- Entretien de votre logement
- Les économies d'énergie et les éco-gestes

## *Bien dans votre résidence*

**03**

- Les règles de vie
- La propreté
- Le Vivre ensemble

## *Votre compte en ligne*

**04**

- Votre espace locataire



# 01 *Bienvenue chez vous*



**Les équipes de CRÉTEIL habitat sont heureuses de vous accueillir sur son patrimoine.**

**Pour vous accompagner dans votre installation et tout au long de votre parcours résidentiel, nous avons conçu ce guide pour faciliter vos démarches administratives mais aussi vous livrer des conseils pratiques.**

**Votre gardien est votre interlocuteur privilégié. Il est à votre écoute et saura répondre à toutes vos questions ou demandes d'informations relatives à votre logement.**

**CRÉTEIL habitat porte ses efforts sur le développement d'un parc de logements sociaux de qualité, où chacun peut s'épanouir dans un cadre de vie agréable, dans une ville dynamique au service de ses habitants.**

**Nous vous souhaitons de vivre agréablement dans ce nouveau logement qui, nous l'espérons, vous donnera pleinement satisfaction.**



# Les missions de CRÉTEIL habitat





## DES ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

### Nous nous engageons à :

- Vous délivrer un logement en bon état d'usage,
- Entretenir les appartements et locaux loués et y faire toutes réparations qui sont à la charge du propriétaire bailleur,
- Assurer la charge des grosses réparations (murs, toiture, sécurité),
- Veiller à faire respecter le règlement intérieur des résidences,
- Mettre en oeuvre des actions qui visent à réduire notre empreinte carbone.

### Réciproquement, en signant votre bail, vous vous engagez à :

- Assurer votre logement auprès de la compagnie de votre choix,
- Payer votre loyer et vos charges,
- Entretenir votre logement et procéder aux embellissements et aux menues réparations qui incombent au locataire,
- Respecter le règlement intérieur,
- Ne pas sous-louer votre logement,
- Nous informer de tout changement de situation.



## QUALITÉ DE SERVICE

Que ce soit pour l'entretien du bâti, le maintien de la propreté ou l'amélioration du cadre de vie, CRÉTEIL habitat fait de la satisfaction des locataires, un axe majeur de son engagement au service de tous.

# Votre arrivée

**Vous avez signé le contrat de location et l'état des lieux entrant de votre nouveau logement : vous êtes à présent chez vous. Pour connaître vos droits et vos obligations, lisez attentivement votre bail.**



## L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT

La première chose à faire avant votre entrée dans les lieux est de vous assurer auprès de la compagnie d'assurance de votre choix. La Loi ainsi que le contrat de location que vous avez signé vous imposent d'être assuré. C'est une obligation !

**Chaque année vous devez adresser à votre Responsable de Gestion Locative dont les coordonnées figurent sur votre quittance, une copie de votre attestation d'assurance renouvelée à la date anniversaire. À défaut, votre bail pourrait être résilié.**

## ABONNEMENTS

Demandez l'ouverture de vos compteurs d'énergie (gaz, électricité) et de votre contrat internet aux fournisseurs de votre choix.



Depuis 2019, les résidences de CRÉTEIL habitat sont équipées de la fibre.

## PENSEZ À FAIRE VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE

- Préfecture (pour la carte grise)
- Écoles et crèches
- Impôts
- Banque
- Assurance
- Caisse complémentaire
- CPAM
- Mutuelle
- Employeur

### Astuce

Pour déclarer vos nouvelles coordonnées, simultanément auprès des services publics et des fournisseurs d'énergie, rendez-vous sur le téléservice : changement d'adresse en ligne sur le site : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)



# *Votre loyer et vos charges*

Chaque mois, vous recevez une quittance sur laquelle figure le montant du loyer et des provisions pour charges.

À la signature de votre contrat de bail, vous avez versé un dépôt de garantie dont le montant est précisé sur votre contrat. Il vous sera restitué deux mois au plus tard après votre départ.



## LE LOYER

Le montant du loyer est calculé à partir de la surface du logement, de sa situation, sa date de construction et de ses équipements de confort. Le loyer est dû à terme échu, c'est-à-dire pour le mois écoulé.

## VOS CHARGES LOCATIVES

La liste des charges récupérables est fixée par décret. Elle concerne :

- Les parties communes de l'immeuble : l'éclairage, le nettoyage, l'entretien des espaces verts...
- L'entretien d'équipements privés tel que la robinetterie, le chauffe-eau, la chaudière...
- La taxe d'enlèvement des ordures ménagères...

Les charges locatives concernant l'eau froide, l'eau chaude, le chauffage et l'ascenseur sont dues tous les mois. Le montant est une avance sur la dépense annuelle qui correspond à une provision de charges.

Chaque année, un décompte individuel de régularisation de charges vous est adressé. Les dépenses réelles sont comparées aux provisions versées. Le solde de ce décompte (positif ou négatif) est reporté sur la quittance du mois suivant.



Facture : 2021 00000000 02260900  
 Intitulé : 123456  
 Période : 01.02.2021 - 28.02.2021  
 Contrat : 789101/0  
 Tiers : 3057000

**Société propriétaire**

CRETEIL HABITAT-SEMIC  
 SIRET : 672 003 118 000 60  
 7 Rue des Ecoles  
 94048 CRETEIL CEDEX

N° TVA: FR69672003000  
 Suivi par : MME DUBOIS LEA  
 Téléphone : 0145174000  
 Mail : lea.dubois@creteil-habitat.com

CRETEIL, Le 24/02/2021

M. DUPONT MARTIN  
 1 Rue de la liberté  
 94000 CRETEIL

1 Rue de la liberté  
 94000 CRETEIL

| FACTURE                            | En Euros | MONTANT       | SITUATION DE VOTRE COMPTE |               |
|------------------------------------|----------|---------------|---------------------------|---------------|
| Contrat 116131/0 (2660-01-03-0323) |          |               | Solde au 27/02/2021       | 0,00          |
| LOYER CONVENTIONNE (Max Conv.)     | 582,4    | 563,27        |                           |               |
| PROVISIONS ASCENSEURS              |          | 5,83          |                           |               |
| PROVISIONS DE CHAUFFAGE            |          | 27,42         |                           |               |
| CABLAGE                            |          | 1,27          |                           |               |
| PROVISIONS EAU FROIDE              |          | 24,26         |                           |               |
| PROVISIONS EAU CHAUDE              |          | 34,00         |                           |               |
| PROVISIONS CHARGES GENERALES       |          | 76,82         |                           |               |
| LOCATION COMPTEUR D'EAU            |          | 3,50          |                           |               |
| APL MENSUELLES                     |          | -472,34       |                           |               |
| REDUCTION LOYER SOLIDARITE         |          | -81,69        |                           |               |
|                                    |          |               | Appel facture             | 182,34        |
| <b>5 TOTAL FACTURE</b>             |          | <b>182,34</b> | <b>MONTANT DU</b>         | <b>182,34</b> |

CETTE FACTURE VAUT QUITTANCE SOUS RESERVE DE PAIEMENT

Coupon à joindre à votre chèque

Merci d'adresser votre règlement à :  
 CRETEIL-HABITAT-SEMIC  
 SIRET : 67200311800060  
 No TVA INTRA : FR 69 67200  
 7 Rue DES ECOLES  
 94048 CRETEIL CEDEX

Montant en Euros  
 182,34

M. DUPONT MARTIN  
 123456 789101/0 3057000  
 Facture : 2021 00000000 02260900  
 Période du 01.02.2021 au 28.02.2021  
 SE205 / 2660-01-03-0323

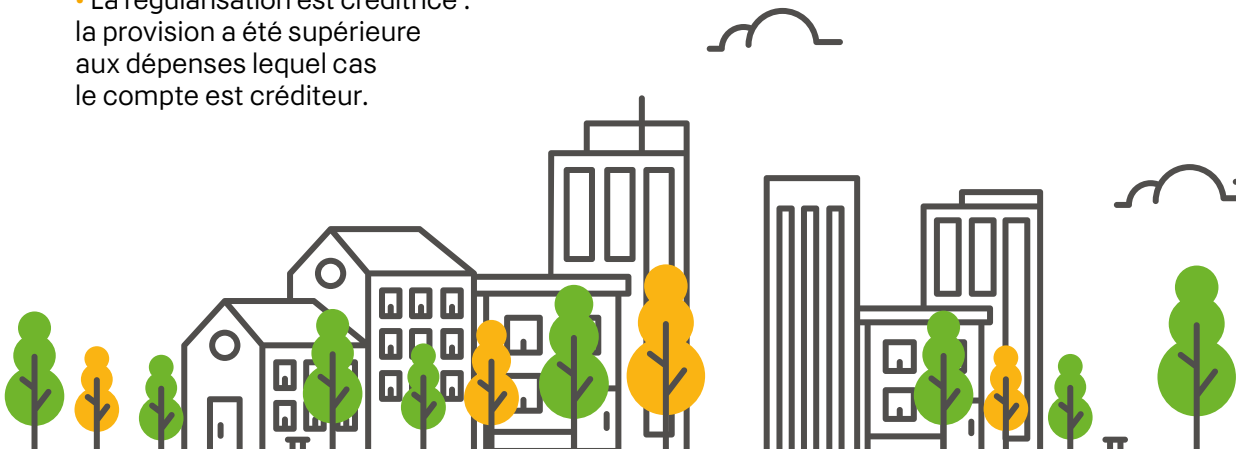
NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER

172001000397 420013281802260911000000029418

18234

# Votre quittance mensuelle

- 1 Votre numéro de contrat, il vous sera demandé si vous contactez CRÉTEIL habitat.
- 2 Montant de votre loyer (par convention, loyer maximum à respecter).
- 3 La provision sur charge mensuelle comprend les frais afférents au logement.  
  
Chaque année, à l'arrêté des comptes, une régularisation des charges récupérables est effectuée en faisant un comparatif entre les sommes versées par le locataire au titre des provisions et les sommes réellement dépensées.  
  
Suite à cet arrêté des comptes, deux possibilités :
  - La régularisation est débitrice : c'est-à-dire que la provision n'a pas été suffisante par rapport aux dépenses et le compte est donc débiteur,
  - La régularisation est créditrice : la provision a été supérieure aux dépenses lequel cas le compte est créditeur.
- 4 Déduction éventuelle des aides au logement.
- 5 Montant de l'échéance mensuelle après déduction des aides au logement et des charges.
- 6 Coordonnées de votre Responsable de Gestion Locative.
- 7 Solde antérieur.
- 8 Solde du compte locataire.
- 9 Coordonnées bancaires de CRÉTEIL habitat pour le règlement de votre quittance.



# Comment régler votre loyer

**RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE**

TITULAIRE DU COMPTE  
CRÉTEIL HABITAT SEMIC

DOMICILIATION  
LA BANQUE POSTALE - CENTRE FINANCIER  
1 RUE EDOUARD BELINLY  
43900 LA SOURCE CEDEX 9

| Code banque | Code guichet | N° de compte | Cle-RR |
|-------------|--------------|--------------|--------|
| 20041       | 01012        | 44418069033  | 81     |

IBAN : FR52 2004 0101 4441 8069 033 81  
BIC -ADRESSE SWIFT : POSTFRPF33

**RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE**

Titulaire  
CRÉTEIL HABITAT SEMIC

Domiciliation  
50 IVRY-CRÉTEIL ENTREPR (04230)  
48 RUE DENIS PAPIN  
94200 IVRY-SUR SEINE

| Code banque | Code guichet | N° de compte | Cle-RR |
|-------------|--------------|--------------|--------|
| 20065       | 04230        | 20226762746  | 23     |

IBAN : FR76 2000 2042 2000 0207 6274 623  
BIC-ADRESSE SWIFT : SOGEFRPP



Bien noter vos références pour identifier le paiement (Intitulé de compte situé en haut à gauche de votre quittance)

## VOS MOYENS DE PAIEMENTS

Pour régler votre loyer, CRÉTEIL habitat vous propose 4 moyens de paiements :

### LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

C'est la solution la plus simple. Il est gratuit, pratique, sécurisé et sans risque d'oubli. Après avoir rempli l'autorisation de prélèvement automatique / permanent, vous êtes prélevé chaque mois, à la date choisie : le 1<sup>er</sup>, le 5, 10 ou le 15. Renseignez-vous auprès de votre Responsable de Gestion Locative dont les coordonnées figurent sur votre quittance.

### PAR CHÈQUE

Déposez votre chèque à votre gardien ou à la loge ou bien envoyez-le au siège de CRÉTEIL habitat : 7, rue des écoles 94000 CRÉTEIL. N'oubliez pas d'indiquer vos références locataires au dos du chèque (n° de contrat et n° de tiers).

### PAR VIREMENT BANCAIRE

Adressez un ordre de virement du montant de votre quittance en indiquant votre numéro d'intitulé.

### PAR MANDAT

Rendez-vous dans un bureau de Poste pour envoyer en espèces le montant demandé en présentant votre quittance et son code barre.

Appel facture

**MONTANT DU**

EPFET7100118004018763070004067800

**MANDAT de Prélèvement Européen - SEPA**

N° de mandat :  
Référence unique du mandat

DATE DE PRÉLÈVEMENT : 1<sup>er</sup> ou 5 ou 10 ou 15 ou 20


**SEMIC**  
CRÉTEIL HABITAT





## NE RESTEZ PAS SEUL FACE À DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

**Contactez votre Responsable de Gestion Locative et prévenez-nous, dès les premières difficultés.** Ne laissez pas votre dette s'aggraver. Notre service social étudiera avec vous les possibilités de règlements. Rencontrez les services sociaux de la ville (CCAS), du Département, la Caisse d'Allocations Familiales pour connaître les aides, recours ou les prêts dont vous pourriez éventuellement bénéficier, ainsi que les démarches à effectuer. En ne répondant pas aux appels, vous vous exposeriez à faire l'objet de poursuites plus graves et onéreuses qui peuvent conduire à la résiliation de votre contrat de bail et donc à l'expulsion.



---

## LES APL : VOS DROITS

---

Tous les logements sociaux ouvrent droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) : pour l'obtenir, cela dépend de vos ressources et de votre composition familiale.

### **Attention!**

Vous ne recevez pas directement l'APL : la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) la verse à CRÉTEIL habitat qui la déduit de votre loyer.

Votre location commence un 1<sup>er</sup> février ? Vous pourrez bénéficier de l'APL à partir du 1<sup>er</sup> mars. Autrement dit, à compter du premier jour du mois suivant la date d'effet de votre contrat de location. Si vos droits à l'APL sont déjà ouverts, la prise d'effet est immédiate.

Si votre situation familiale et/ou professionnelle évolue après votre entrée dans le logement (naissance, divorce...) informez la CAF afin de recalculer vos nouveaux droits.





# Votre situation évolue

**Votre situation familiale évolue ?  
Pensez à le signaler à CRÉTEIL  
habitat par courrier ou par mail en  
joignant les pièces justificatives.**

---

## LES DÉMARCHES À EFFECTUER

---

### **MARIAGE OU PACS**

Pour un mariage, fournissez une photocopie de votre livret de famille afin que votre conjoint devienne lui aussi titulaire à part entière du contrat de location. Pour les PACS, faites-en la demande auprès de votre Responsable de Gestion Locative en fournissant le justificatif du PACS.

### **NAISSANCE, ADOPTION, MARIAGE OU DÉCÈS**

Prévenez votre Responsable de Gestion Locative qui vous indiquera le document à fournir.

### **SÉPARATION OU DIVORCE**

Envoyer à votre Responsable de Gestion Locative un extrait de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux.

### **CHANGEMENT PROFESSIONNEL**

Si les ressources des personnes vivant au foyer sont modifiées, avertissez rapidement votre Responsable de Gestion Locative.

# Vous déménagez

## PRÉVEENEZ-NOUS

Si vous quittez votre logement, vous devez adresser votre congé à CRÉTEIL habitat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier doit mentionner les noms des titulaires du bail, votre numéro de contrat et votre date de départ souhaitée.

Elle doit être signée par l'ensemble des titulaires du bail.

Prévenez en temps utile et respectez les délais de préavis (1 mois).

Avant de quitter définitivement les lieux, n'oubliez pas de résilier vos abonnements : internet, électricité, gaz... et communiquez votre nouvelle adresse.



## ÉTAT DES LIEUX SORTANT

Ce document est établi en votre présence par un technicien qui constate l'état du logement à votre départ. Si vous ne pouvez être présent, une personne majeure de votre choix pourra vous représenter munie d'une procuration.

Pensez à anticiper votre rendez-vous pour l'état des lieux et prévenez votre Responsable de Gestion Locative et votre gardien.

Comparé à votre état des lieux d'entrée, il détermine le montant des réparations restant à votre charge.

Votre logement et ses annexes (caves, balcons...), doivent être vides et parfaitement nettoyés.

Vous devrez également restituer tous les jeux de clés du logement, de la boîte aux lettres, du garage (badges ou télécommandes).

## SOLDE DU COMPTE

Dans les deux mois qui suivent votre départ, un arrêté de compte vous est adressé.

### Il tient compte :

- Du ou des loyers restants dûs,
- De la régularisation de vos charges connue à la date du départ,
- Du montant des réparations locatives,

Ces sommes sont déduites du dépôt de garantie,

Le solde peut être positif et vous serez alors crédité du montant,

Dans le cas où le dépôt de garantie ne serait pas suffisant, vous devrez nous adresser le règlement dans les meilleurs délais.

### En résumé

- Je paye mon loyer et mes charges après chaque mois écoulé.
- Les provisions de charges sont des acomptes mensuels et la régularisation des charges se fait une fois par an.
- Le prélèvement automatique est le moyen de paiement le plus simple et le plus sécurisé.
- CRÉTEIL habitat vous aide en cas de difficultés pour payer votre loyer.
- J'informe CRÉTEIL habitat pour chaque changement de situation familiale et personnelle.
- Quand je déménage, je respecte le délai du préavis.



# 02 *Bien dans votre logement*





**La première chose à faire c'est de vous assurer auprès de la compagnie d'assurance de votre choix.**

**La Loi ainsi que le contrat de location que vous avez signé vous imposent d'être assuré. Chaque année vous devez nous adresser une attestation d'assurance. À défaut, votre bail pourrait être résilié.**

# Assurance et sinistres

En cas de sinistre, explosion, dégâts des eaux, vous êtes généralement tenu pour responsable des dommages causés à l'immeuble. Étant assuré, c'est votre assureur qui prendra en charge les frais du sinistre.





## VOS OBLIGATIONS

Comme locataire, vous devez être assuré parce que vous y êtes obligé et parce que c'est utile. Vous devez obligatoirement être assuré pour les dommages que vous pourriez causer à l'immeuble, par le feu, l'eau ou l'explosion.

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

**Prévenez le plus rapidement possible :**

- **Votre gardien**
- **Votre assureur, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.**



## QUELLE ASSURANCE CHOISIR ?

Vous êtes libre du choix de votre compagnie d'assurance. Vérifiez seulement que l'assurance couvre non seulement votre logement mais aussi ses annexes (cave, loggia...) et les biens mobiliers qui se trouvent à l'intérieur pour :

- **Les dommages liés à l'incendie**
- **Les dommages liés à l'explosion**
- **Les dommages liés aux dégâts des eaux ainsi que ceux causés aux voisins et à la résidence.**

Il est prudent de vous assurer également pour les dommages que vous pourriez causer à vos voisins. De même, vous avez intérêt à vous assurer pour le cas où votre responsabilité civile serait engagée dans le cadre de votre vie privée. Cette assurance paiera les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, un animal ou un objet vous appartenant et d'assurer vos propres biens contre le vol.

Il existe plusieurs types de contrats d'assurance mais le plus courant est le "multirisques-habitation".

Si vous étiez déjà assuré dans votre précédent logement, contactez votre assurance afin qu'elle modifie votre contrat.

---

## SÉCURISATION DES ACCÈS

---

Lors de votre entrée dans le logement, des badges pour accéder aux parties communes de votre résidence, vous ont été remis par votre gardien, en fonction de la typologie de votre logement.

F1 et F2 : 2 badges

F3 : 3 badges

F4 : 4 badges

F5 : 5 badges

Par la suite, si nécessaire, vous pouvez commander deux badges supplémentaires par logement au tarif de 10 euros/badge.

Lorsque vous louez un emplacement de parking, vous recevez une télécommande. Aucune télécommande parking supplémentaire n'est autorisée.

Si vous perdez cette télécommande, celle-ci vous sera facturée 45 euros et la précédente désactivée.

Vous êtes responsable de l'utilisation de vos badges. Tout matériel perdu ou détérioré sera facturé 45 euros et désactivé. Vous devez obligatoirement le signaler à votre gardien.

CRÉTEIL habitat n'autorise pas la duplication de badges et de télécommandes de parking. En cas d'utilisation frauduleuse, votre badge actif est immédiatement écrasé et ne fonctionne donc plus.

Lors de votre état des lieux de sortie, vous devrez restituer l'ensemble de vos badges et télécommandes. Le cas échéant ceux-ci seront facturés.



# Votre sécurité avant tout

## GAZ : NE PAS TOUCHER AU FLEXIBLE

La plupart des fuites de gaz sont occasionnées par des tubes souples mal montés, trop vieux ou arrachés.

Vérifiez régulièrement la date de validité et le bon état des flexibles en caoutchouc. Ils doivent comporter l'indication NF D 36-121 ou NF D 36-100 ou NF D 36-102 et ne pas dépasser 2 mètres.

Le stockage de gaz, de produits inflammables et l'utilisation de bouteilles de gaz est tout simplement interdit, même dans votre cave, dans le parking ou sur votre balcon.

## ACCÈS AUX COMPTEURS ET GAINES TECHNIQUES

Les compteurs et gaines techniques doivent rester accessibles : n'encombrez pas les placards des paliers.

Repérez les circuits pouvant être à l'origine d'accidents et laissez l'accès libre aux différents compteurs : chaque membre de la famille doit en connaître l'emplacement afin de pouvoir couper l'électricité, le gaz ou l'eau en cas de nécessité ou d'absence prolongée.

## INCENDIE

Premier réflexe : appeler les pompiers en composant le 18 et attendez leur intervention en appliquant les consignes suivantes :

### Le feu se déclare dans une pièce de l'appartement :

- Fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres de l'appartement pour éviter tout courant d'air qui aggraverait l'incendie ;
- Fermez le gaz ;
- Attaquez le feu à l'aide d'un extincteur si cela est possible .

### La cage d'escalier est enfumée :

- Restez à l'intérieur de l'appartement ;
- Appliquez des linges mouillés contre la porte.

### Le feu se déclare à l'extérieur de l'appartement et les flammes menacent la porte d'entrée ou les fenêtres :

- Restez dans l'appartement si la porte d'entrée est menacée ;
- Fermez porte d'entrée et fenêtres pour éviter tout appel d'air ;
- Mettez des linges mouillés et arrosez la partie menacée.

## RISQUES ÉLECTRIQUES

Pour votre sécurité, ne jouez pas à l'apprenti-électricien. Les installations électriques obéissent à des règles qui sont l'affaire de spécialistes. Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.

### ADOPTÉZ LES BONS RÉFLEXES :

- N'installez pas d'appareils électriques à proximité de votre douche ou baignoire.
- N'utilisez aucun appareil électrique en ayant les pieds ou les mains mouillés (attention aux rasoirs et sèche-cheveux) à plus forte raison si vous êtes dans la baignoire ou sous la douche.
- Attention aux prises multiples qui risquent de chauffer, et n'abusez pas des cordons prolongateurs : ils peuvent être à l'origine d'accidents.
- Coupez le courant sur votre tableau électrique avant d'intervenir sur le circuit électrique, pour installer un plafonnier par exemple ou même pour changer une ampoule.
- Remplacez vos fusibles hors d'usage par des fusibles de même calibre.
- N'effectuez pas de branchements « sauvages » dans les locaux collectifs.



## PANNES D'ASCENSEUR

**Si vous êtes à l'intérieur de l'ascenseur** et que celui-ci tombe en panne, reportez-vous aux consignes de sécurité affichées dans l'appareil : bouton alarme, attendre une intervention extérieure...

**Si vous êtes à l'extérieur,** invitez ceux qui sont dedans à se reporter aux consignes de sécurité ; prévenir l'ascensoriste, le gardien ou, à défaut, les sapeurs-pompiers. Ne tentez aucune manœuvre vous-même.

## BALCONS, TERRASSES, LOGGIAS

**Sont interdits sur les balcons, terrasses ou loggias :**

- Tout encombrement : ces espaces doivent rester accessibles en cas de problème.
- L'installation de piscines ou jacuzzi.
- Les barbecues.

Aussi, veillez à tenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau et à éviter tout ruissellement sur les façades, lors de l'arrosage de vos plantes, ou du nettoyage de votre balcon.

Attention, vous ne devez pas laver à grande eau votre balcon mais au moyen d'une serpillère. Ceci pour préserver vos voisins.



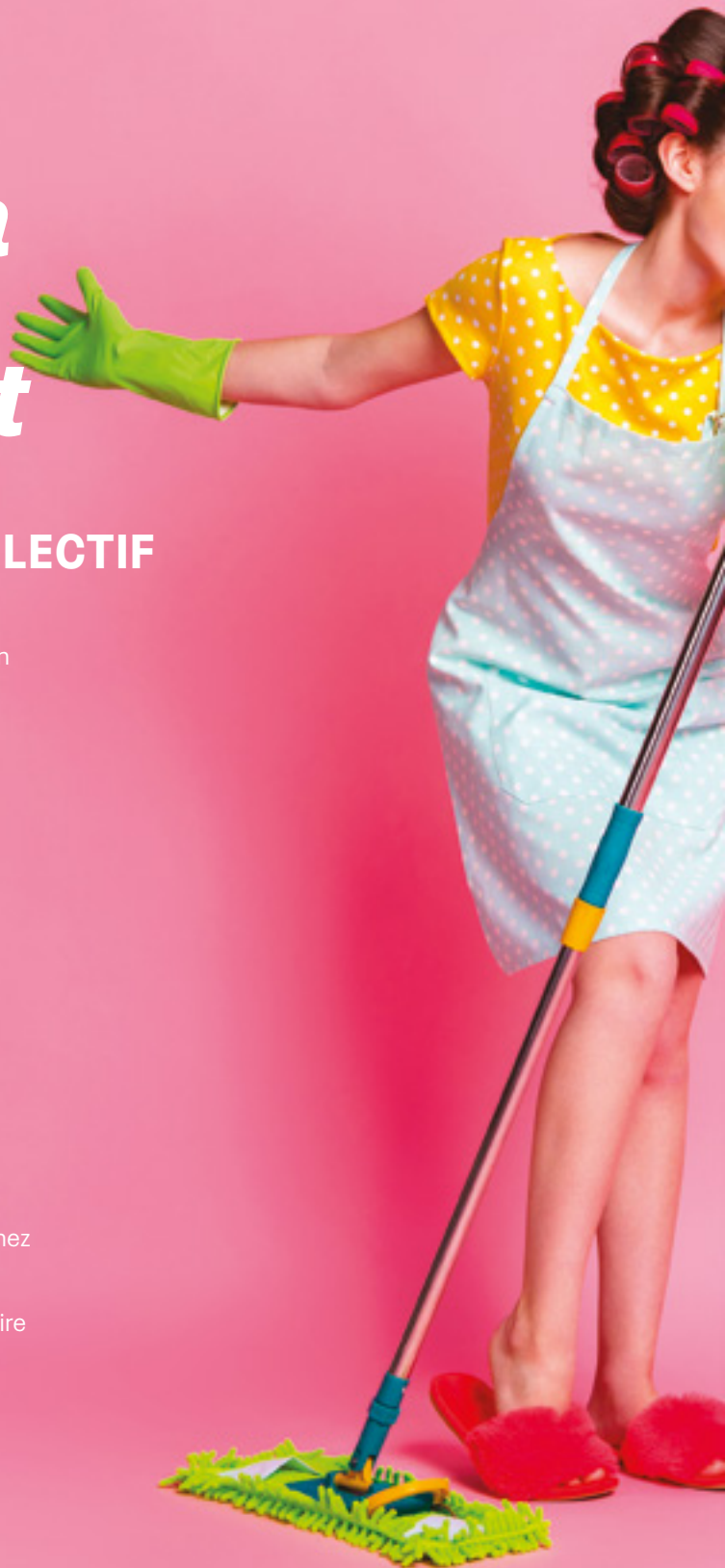
# Entretien de votre logement

## LE CHAUFFAGE COLLECTIF

La température est fixée, par concertation avec les instances représentatives des locataires à 21° (+ ou - 1 degré), avec un réduct de nuit quand cela est possible qui abaisse la température de 2°. Cependant, nous pouvons être amenés à respecter les orientations gouvernementales quand la situation l'exige et abaisser la température à 19° comme le prévoit la Loi.

### QUELQUES CONSEILS :

- Manipulez les robinets plusieurs fois dans l'année pour éviter qu'ils ne se grippent.
- Ne posez pas de tablettes sur les radiateurs.
- N'installez aucun meuble devant un radiateur.
- À la fin de la période de chauffe, ne fermez pas les robinets de vos radiateurs mais laissez-les sur la position 2. Cela n'engendrera pas de coût supplémentaire et permettra un meilleur fonctionnement.





## LES ÉQUIPEMENTS SANITAIRES

Les fuites d'eau coûtent cher, soyez vigilants et faites réparer rapidement les chasses d'eau, robinets et raccords défectueux. Si l'évacuation se fait mal, pour les WC, lavabos, éviers, n'utilisez surtout pas de produits à base de soude caustique qui ont tendance à endommager les joints et les canalisations.

- **Vos toilettes ne peuvent recevoir que du papier hygiénique**

Chez vous, les lingettes ou encore les couches ne sont pas faites pour être jetées dans les toilettes. C'est malheureusement la principale cause des refoulements qui créent des dégâts considérables, tant sur le plan sanitaire que personnel. Si vos toilettes sont bouchées, ce sont tous les voisins qui sont impactés.

Pour éviter ces désagréments : ne jetez que le papier hygiénique dans les toilettes.

Si vous rencontrez un problème, n'hésitez pas à en faire part à votre gardien.

## VENTILATION MÉCANIQUE CONTRÔLÉE

Si votre logement est équipé d'un dispositif de ventilation mécanique contrôlée (VMC), celui-ci assure automatiquement le renouvellement de l'air frais. Son bon fonctionnement est indispensable à une bonne hygiène de l'air de votre logement. La VMC permet de renouveler l'air en permanence dans toutes les pièces et d'éviter l'accumulation de mauvaises odeurs, moisissures et gaz toxiques.

**Il est donc impératif de ne pas boucher les entrées d'air et les bouches d'extraction au risque d'être confronté à de sérieux problèmes de moisissures.**

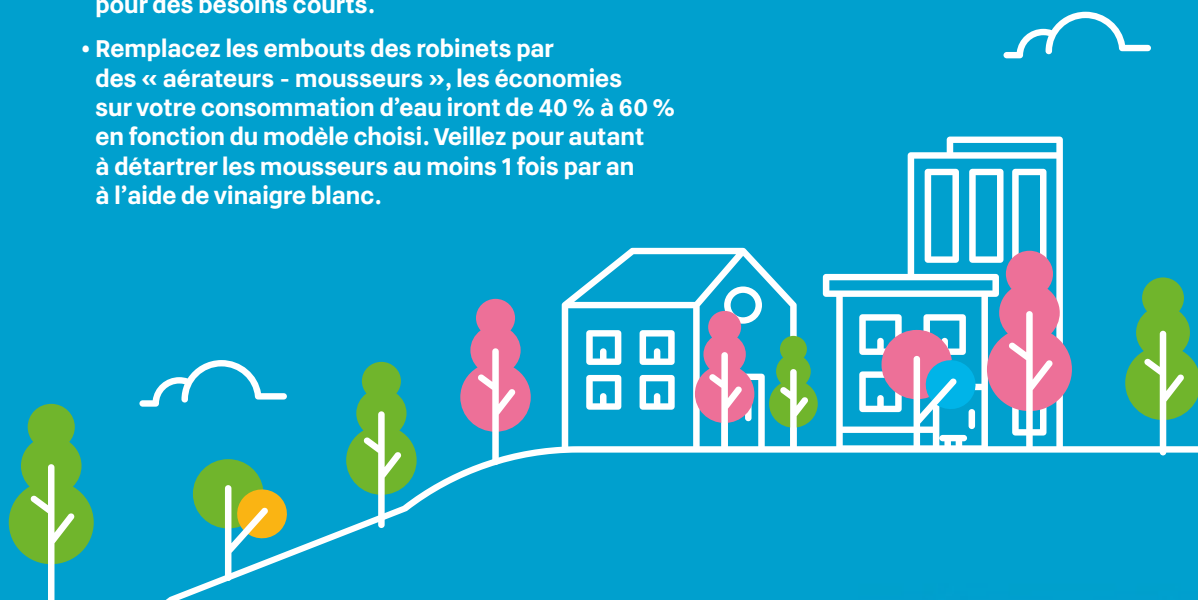
Il est également interdit de raccorder une hotte sur la VMC.



# Les économies d'énergie et les éco-gestes

## L'EAU

- Privilégiez les douches aux bains.
- Ne laissez pas couler l'eau en vous lavant les mains, en faisant la vaisselle ou en vous brossant les dents sinon c'est 15 litres d'eau par minute gaspillés.
- Attendez que le lave-vaisselle soit rempli avant de lancer un cycle, idem pour le linge.
- Soyez attentif aux fuites d'eau (robinets, chasse d'eau...). Une fuite sur une chasse d'eau consomme de 60 à 120 m<sup>3</sup>/an. En cas de fuites, contactez votre gardien.
- Laissez les robinets mitigeurs en position « froid » pour éviter des appels d'eau chaude pour des besoins courts.
- Remplacez les embouts des robinets par des « aérateurs - mousseurs », les économies sur votre consommation d'eau iront de 40 % à 60 % en fonction du modèle choisi. Veillez pour autant à détartrer les mousseurs au moins 1 fois par an à l'aide de vinaigre blanc.





## L'ÉLECTRICITÉ

- Utilisez des ampoules basse consommation et ne pas oublier d'éteindre la lumière lorsque vous quittez une pièce.
- Réglez le réfrigérateur à 4°C et le congélateur à -18°C. Chaque degré supplémentaire équivaut à 5 % en plus sur la facture.
- Dégivrez le réfrigérateur régulièrement, 3 mm de givre suffit à augmenter de 30 % la consommation électrique de votre appareil.

## L'AIR

- Aérez 15 à 20 min par jour.
- Nettoyez régulièrement les grilles de ventilation.
- Aérez longuement le logement après des travaux de peinture ou de tapisseries.
- Évitez l'usage des désodorisants intérieurs, encens, papier d'Arménie, bougies.
- Privilégiez les produits de nettoyage avec Écolabels de préférence.
- Préférez un nettoyage humide au balayage simple pour éviter la suspension des poussières.

### En résumé

J'assure l'appartement et j'envoie tous les ans mon attestation d'assurance à mon Responsable de Gestion Locative.

En cas de sinistre, je préviens mon gardien.

- Je ne touche pas au flexible du gaz,
- Je ne stocke ou n'utilise pas de bouteilles de gaz ou tout autre produit inflammable,
- Je respecte les consignes incendie,
- Je n'encombre pas mon balcon, loggia, terrasse,
- Je ne bouche pas les entrées et sorties d'air de la VMC,
- Je pense aux écogestes.



# 03 *Bien dans sa résidence*





**Vivre harmonieusement !**  
La qualité de vie de tous dépend  
de l'engagement de chacun.  
Vous avez un chien ou un chat,  
vous aimez la musique ou recevoir  
des amis, vous avez une voiture,  
un scooter ou une moto ?  
Veillez à respecter la tranquillité  
de votre entourage.

# Les règles de vie

---

## À L'EXTÉRIEUR

---

Respectez et faites respecter les espaces verts et les aires de jeux de votre résidence.

Il est interdit de faire de la mécanique sur les parkings ou d'y réaliser vos vidanges.

Si vous possédez un véhicule ou une moto, vous devez le/la stationner à l'emplacement qui vous a été attribué.

Veillez à ne pas gêner les voies d'accès pompiers ou les halls d'entrée.

Tout véhicule stationné dans un parking collectif doit être impérativement assuré auprès d'une compagnie d'assurance. Enfin, un véhicule hors d'état de circuler (épave) ou gênant pourra être enlevé à vos frais.

Il est interdit de jeter de la nourriture par les fenêtres : cela encourage le développement des rats et des pigeons. Il est interdit de stocker des objets sur sa place de parking. Ne pas accumuler dans les sous-sols et les parties communes des objets encombrants ou des gravats. La propreté et le nettoyage de votre place de parking est de votre responsabilité.



## À L'INTÉRIEUR

Veillez à limiter le bruit (musique, travaux, animaux domestiques...) en journée comme en soirée. Il existe une tolérance pour le bruit causé par les travaux dans les logements, mais les plages horaires sont réglementées :

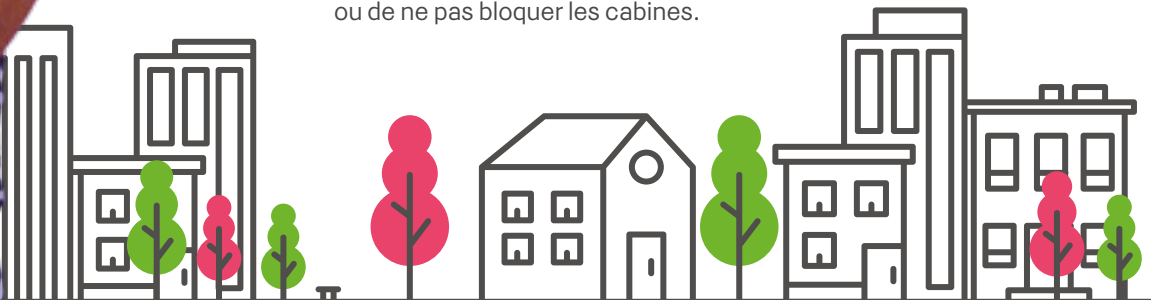
- Du lundi au vendredi  
de 8h à 12h  
et de 14h à 19h30
- Les samedis  
de 9h à 12h  
et de 15h à 19h
- Les dimanches & jours fériés  
de 10h à 12h

Les couloirs et paliers ne doivent pas servir à entreposer des objets volumineux, chaussures ou poubelles, même momentanément.

Rangez vos vélos et poussettes dans les locaux prévus à cet effet ou à défaut dans votre logement. Il est interdit de stocker les vélos sur les balcons.

Si à titre exceptionnel, vous devez faire du bruit : prévenez vos voisins. Votre politesse les rendra plus compréhensifs.

Les équipements de sécurité des ascenseurs sont susceptibles de générer des pannes, si ils sont malmenés. Il est donc important d'en prendre soin, de ne pas donner de coup sur les portes ou de ne pas bloquer les cabines.



# Les règles de vie

## LES ANIMAUX

Si vous avez des animaux de compagnie, assurez-vous qu'ils ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les ascenseurs, les parties communes ou les espaces extérieurs et ramassez leurs déjections.

Veillez à ce que votre animal ne crée pas de nuisances sonores de jour comme de nuit.

**Il est strictement interdit de détenir dans le logement ou parties communes, même à titre provisoire, un chien rentrant dans la 1<sup>re</sup> catégorie mentionné à l'art 211-1 du Code Rural.**

Les chiens de garde et de défense (2<sup>de</sup> catégorie) doivent être déclarés en Mairie. Ils sont tolérés sur le patrimoine à condition de ne causer aucun trouble. Ils doivent, en outre, dans les parties communes, être muselés et tenus en laisse par un adulte majeur.

**Il est strictement interdit de nourrir les pigeons.**





## LES PUNAISES DE LIT

Pour se protéger, quelques gestes simples peuvent suffire :

- Lorsque je reviens de voyage, j'inspecte mes sacs et valises et je lave immédiatement tous mes vêtements à l'eau chaude, à 60°C,
- J'évite de récupérer des vêtements, meubles ou matelas d'occasion,
- Je surveille toutes piqûres suspectes,
- Je passe régulièrement l'aspirateur,
- Je maintiens mon logement propre.

Veillez à ne pas ramasser de meubles ou matelas déposés dans la rue. Ceux-ci peuvent être infestés par des punaises de lit.

**Des guides sont à votre disposition en loge et votre gardien se fera un plaisir de vous le remettre. Si vous avez un doute sur la présence de punaises chez vous ou si elle est avérée, faites-en nous part. CRÉTEIL habitat est à vos côtés pour lutter contre ce fléau et vous aidera à mettre en place un dispositif pour vous en débarrasser.**



## LE CADRE DE VIE

**Conserver un environnement et un cadre de vie agréable aux abords des logements et dans les parties communes est l'affaire de tous.**

**Chacun doit veiller à ne pas laisser trainer papiers et déchets.**

# La propreté

Préserver le cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir, d'abîmer. Il est important de respecter les parties communes et en particulier les cages d'escalier, les ascenseurs mais aussi les bancs, les jeux, les arbres et plantations.

Les jets d'ordures souillent les pieds d'immeubles. Prenez le temps et le soin de descendre vos ordures et de les placer dans les conteneurs prévus à cet effet. Respecter son environnement c'est garantir un cadre de vie agréable à tous.

Veillez à utiliser les locaux vide-ordures et à respecter le tri sélectif : ne pas déposer vos poubelles hors des conteneurs prévus à cet effet.

CRÉTEIL habitat met tout en œuvre pour vous garantir des parties communes propres et agréables. Cependant, la propreté de ces espaces communs dépend aussi de vous. Que ce soit dans ou aux abords de la résidence, il est important de ne pas cracher, jeter vos déchets y compris un petit emballage, une canette, une bouteille, un mouchoir ou encore un mégot de cigarette : il n'y a pas de petites incivilités !





## LES DÉPÔTS SAUVAGES

Il est strictement interdit de déposer des encombrants dans les locaux vide-ordures ou sur la voie publique.

**LES DÉPÔTS SAUVAGES SONT INTERDITS.  
POUR VOUS DÉBARRASSER DE VOS ENCOMBRANTS  
VOUS AVEZ PLUSIEURS SOLUTIONS :**

**1. La collecte mensuelle :** en fonction de votre adresse, le service des encombrants passe une fois par mois pour collecter les encombrants porte à porte. Veillez à bien disposer vos encombrants la veille au soir après 18h. Pour connaître le jour de passage, connectez-vous sur : <https://sudestavenir.fr>

**2. La collecte à la demande :** en plus du service mensuel de collecte des encombrants, le mobilier, l'électroménager, les appareils électriques ainsi que les déchets dangereux peuvent être collectés à la demande en contactant le 01 41 94 30 00 ou sur : [monservicedechets.com](http://monservicedechets.com)

**3. La déchetterie :** sur le territoire du Grand Paris Sud Est Avenir la déchetterie de Créteil est gratuitement accessible aux habitants. Pour y accéder, il faut se munir d'un justificatif de domicile, d'une pièce d'identité et de la carte grise du véhicule.

Plus d'infos sur : <https://sudestavenir.fr>

### Horaires d'ouverture :

- Lundi-Mardi-Jeudi-Vendredi-Dimanche : 9h-12h30
- Mercredi-Samedi : 9h-12h30 / 14h-18h
- Fermetures : les 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> mai et 25 décembre

**En cas de dépôts sauvages en extérieur,  
la loi prévoit une amende (pouvant aller  
jusqu'à 1 500 €) selon le type d'infraction.**



# *Vivre ensemble*

**Bien vivre avec ses voisins c'est savoir être présent mais aussi savoir se faire oublier...**

**Pensez à eux en respectant les règles simples du savoir-vivre ensemble.**

**La qualité de vie dans sa résidence c'est un sourire au voisin, un bonjour quand on croise quelqu'un dans les parties communes, un mot de bienvenue au nouveau locataire, une main tendue ou un geste de solidarité envers les personnes plus fragiles.**





## En résumé

- Je pense à mes voisins : je limite le bruit (musique, travaux, animaux domestiques...) en journée comme en soirée et si je prévois de faire du bruit je les préviens.
- Les chiens doivent être tenus en laisse, par un adulte majeur dans les parties communes, et muselez pour les chiens de catégorie 2.
- Je respecte les équipements des parties communes (ascenseurs, portes, digicodes...).
- Je gare mon véhicule à la place de parking qui m'a été attribuée.
- Je jette mes poubelles uniquement dans les locaux vide-ordures de ma résidence, et je respecte le tri sélectif et je ne provoque pas de dépôt sauvage.
- Je préserve mon cadre de vie et je prends soin de ne pas salir mon environnement.
- Je ne détiens pas dans mon logement ou les parties communes, même à titre provisoire, un chien de la 1<sup>re</sup> catégorie.
- Je nettoie systématiquement si mon animal salit les parties communes et je ramasse ses déjections s'il fait ses besoins dans les parties communes, la rue ou les espaces verts.
- Je préviens CRÉTEIL habitat en cas de doute ou de présence de punaises de lit dans mon logement.
- Je respecte les règles du savoir-vivre ensemble.



# *Votre compte locataire en ligne,*



# Découvrez votre espace locataire

Conçu pour faciliter vos démarches, CRÉTEIL habitat a mis en ligne un espace dédié aux locataires à partir d'une plateforme et d'une application sécurisée : il vous offre une gamme de services afin de faciliter vos échanges avec CRÉTEIL habitat.

L'espace locataire vous permet de mettre à jour votre assurance ou votre RIB, d'accéder à différentes fonctionnalités telles que :

- L'accès et la gestion de vos informations personnelles,
- La possibilité d'opter pour le prélèvement automatique,
- La visualisation et le téléchargement de votre quittance de loyer,
- Les coordonnées des équipes de CRÉTEIL habitat,
- Vos consommations d'eau,
- Le dépôt d'une attestation d'assurance.

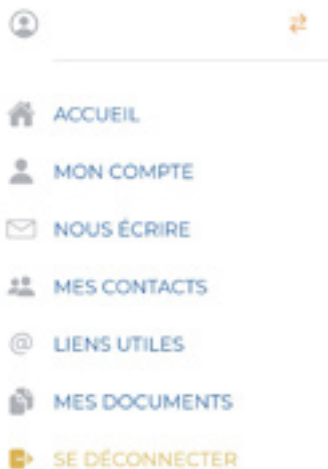
## POUR CRÉER VOTRE COMPTE ESPACE LOCATAIRE :

**1 : Rendez-vous sur** <https://locataire.creteil-habitat.com> ou sur le site internet de CRÉTEIL habitat <https://www.creteil-habitat.com/> dans la rubrique « Espace Locataires »

**2 : Renseignez votre numéro de contrat** (il figure sur votre avis d'échéance) et votre mail (voir p.14)

**3 : Choisissez votre mot de passe**

**4 : Activez votre compte via le lien reçu sur l'adresse mail renseignée.**

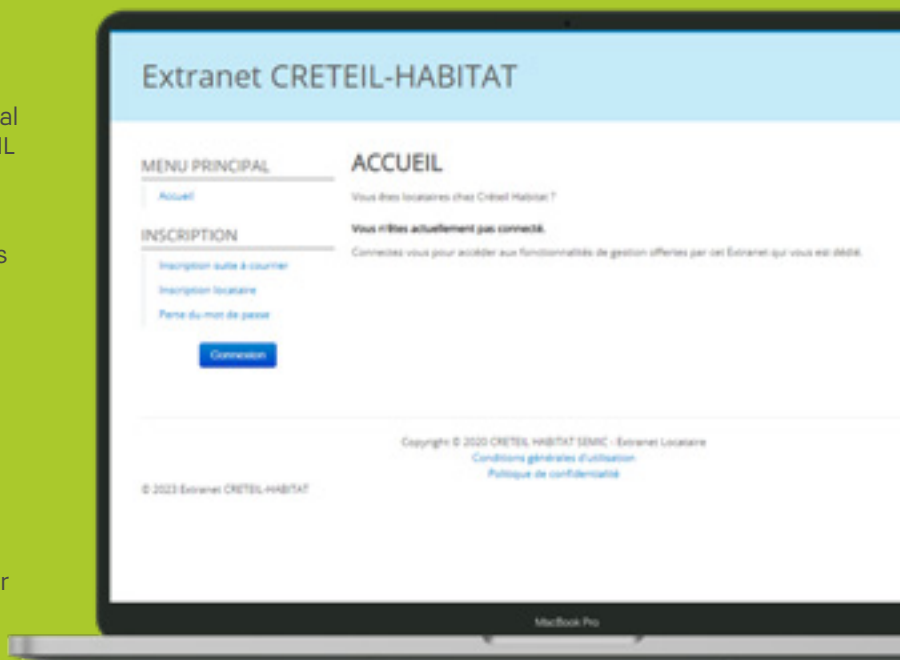


Regroupant toutes vos démarches administratives, l'espace locataire vous permet de mettre à jour votre assurance ou votre RIB. Il vous permet d'accéder à toutes les fonctionnalités dont vous avez besoin comme :

- L'accès et la gestion de vos informations locataires
- La possibilité d'opter pour le prélèvement automatique
- La visualisation et le téléchargement de votre quittance de loyer
- Les coordonnées des équipes de CRÉTEIL habitat

## LES AVANTAGES DE L'EXTRANET

- Faire de l'extranet un outil central de communication avec CRÉTEIL habitat
- Permettre un accès permanent à vos documents, aux actualités de votre résidence
- Réaliser rapidement des démarches administratives simples
- Payer son loyer en ligne et consulter ses avis d'échéance et quittances
- Avoir accès à son compte locataire depuis votre ordinateur ou votre smartphone





Société Anonyme d'Économie Mixte Locale  
au capital de 9 555 180 €

Siège social : 7, rue des Écoles  
94048 Créteil Cedex

Tél. : 01 45 17 40 00

[www.creteil-habitat.com](http://www.creteil-habitat.com)



