

le GUIDE DU LOCATAIRE

Assurance
Loyer
Charges
APL
Sécurité
Equipements
Etat des lieux
Démarches



1 STRUCTURE



2 ENTITÉS

CRÉTEIL-habitat-OPH

CRÉTEIL-habitat-SEMIC

7, rue des écoles

94048 Créteil Cedex

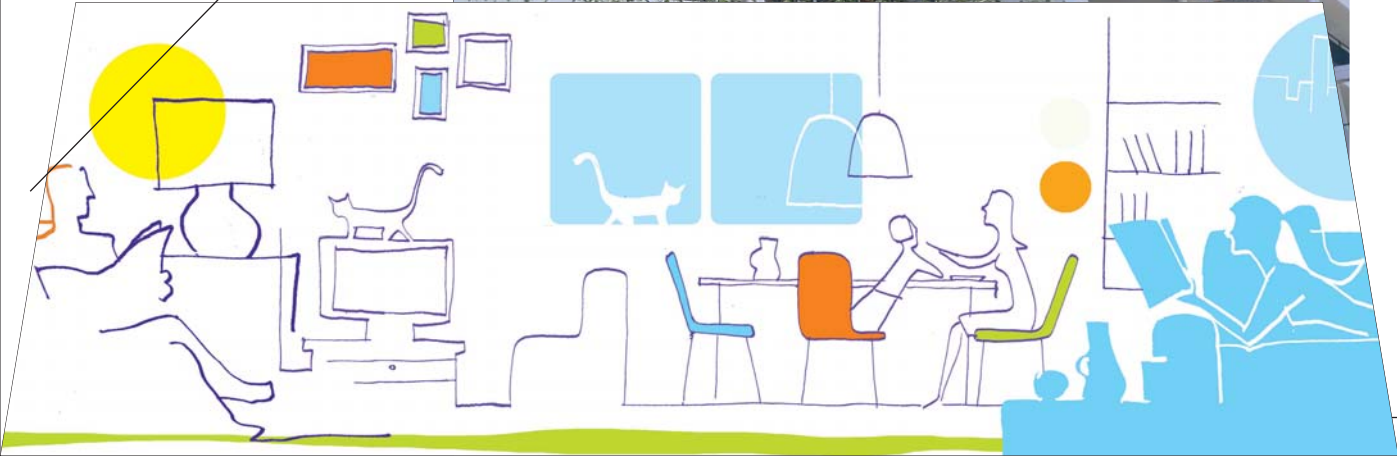
Tél. : 01 45 17 40 00

Fax : 01 45 17 40 99

www.creteil-habitat.com



le RIVAGE



Bienvenue dans votre logement



Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir au sein du patrimoine de Créteil Habitat.

La municipalité de Créteil a, depuis de nombreuses années, porté 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.

Ce guide contient des conseils pratiques qui vous permettront de vous installer dans les meilleures conditions et faciliteront votre vie quotidienne.

Conservez-le précieusement, il vous guidera tout au long de votre parcours.

Les services de Créteil Habitat se tiennent à votre disposition pour vous aider et vous conseiller.

Le Président : Laurent Cathala, Député-maire de Créteil

Les élus du conseil d'administration

Le Directeur général et ses collaborateurs





Bienvenue dans votre logement

I/ VOTRE ESPACE LOCATAIRE P6

II/ VOTRE ARRIVÉE P8

- Avez-vous pensé aux abonnements ?
- Avez-vous signalé votre nouvelle adresse aux organismes suivants ?

III/ ASSUREZ VOUS ET VIVEZ EN TOUTE SÉCURITÉ P10

- Vous y êtes obligé
- Et c'est utile
- Contre quels risques vous assurer ?
- Que faire en cas de sinistre ?

IV/ LOYERS ET CHARGES P14

- Qu'aurez-vous à payer ?
- Votre avis d'échéance
- Comment régler votre loyer ?
- Vous avez des difficultés à payer votre loyer ?
- Avez-vous droit à l'APL ?
- Comment obtenir vos droits à l'APL ?
- Votre situation a changé depuis l'entrée dans le logement ?

V/ BIEN VIVRE DANS VOTRE LOGEMENT P18

- Comment garantir votre sécurité ?
- Comment entretenir votre logement et ses équipements ?
- Vivez en harmonie avec votre entourage et votre environnement.

VI/ VOTRE SITUATION ÉVOLUE P26

- Quelles démarches effectuer ?

VII/ VOUS DÉMÉNAGEZ P28

- Prévenez en temps utile et respectez les délais de préavis...
- Le pré-état des lieux
- État des lieux
- Comment votre compte sera-t-il soldé ?



1 VOTRE ESPACE LOCATAIRE

Créteil Habitat a créé un espace entièrement dédié à ses locataires sur internet.

6

Votre espace locataire

L'espace locataire vous permet de simplifier vos démarches administratives. Cet espace est entièrement sécurisé. Il vous permettra d'accéder à différents services et informations (votre compte locataire, vos paiements, vos relevés de comptes, vos déclarations et/ou vos demandes...).

Créez votre compte en ligne sur
www.creteil-habitat.com
et découvrez l'espace qui vous est dédié.
Le mode d'emploi est téléchargeable.

ULIS Extranet 3.8.

Identifiant (adresse e-mail) *

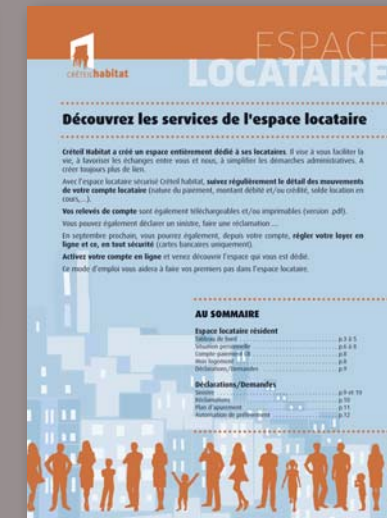
Mot de passe *

Les champs portant la mention * doivent obligatoirement être renseignés.

[Mot de passe oublié ?](#)

Pour demander la création d'un compte utilisateur : [Inscription](#)

7





2 VOTRE ARRIVÉE

Vous avez signé le contrat de location et l'état des lieux de votre nouveau logement : vous êtes à présent chez vous. Pour connaître vos droits et devoirs, lisez attentivement votre bail. Ces 2 documents devront être conservés précieusement.

8

Mais tout d'abord !

Avez-vous pensé aux abonnements ?

- Electricité
- Gaz
- Téléphone

Avez-vous signalé votre nouvelle adresse aux organismes suivants ?

- Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
- Services des Impôts
- Mairie (Carte identité, liste électorale)
- Préfecture (Carte grise)
- La Poste
- Votre assureur
- Votre mutuelle
- Votre banque...

COORDONNÉES UTILES

Nature	Interlocuteur	Téléphone
Gardien(ne)	M. _____	06 _____
Correspondant gestion locative	M. _____	01 45 17 40 __
Chauffage	Créteil habitat - SEMIC/OPH	01 45 17 40 00
Gaz		_____
Électricité		_____
Ordures ménagères	Communauté d'agglomération Plaine Centrale	01 41 94 30 00

9





3

ASSUREZ VOUS, ET VIVEZ EN TOUTE SÉCURITÉ

Comme locataire, vous devez être assuré parce que vous y êtes obligé et parce que c'est utile.

Vous y êtes obligé

La loi ainsi que le contrat de location que vous avez signé vous imposent d'être assuré et de payer régulièrement vos cotisations d'assurance ; faute de quoi votre contrat d'assurance prendrait fin et vous ne seriez plus couvert. Chaque année vous devez nous adresser une attestation d'assurance. A défaut, le bail peut être résilié.

Et c'est utile

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 à votre place. De plus, si vos propres biens sont endommagés, vous serez indemnisé.

Contre quels risques vous assurer ?

Vous devez obligatoirement assurer vos responsabilités à l'égard de votre propriétaire pour les dommages que vous pourriez causer à l'immeuble, par le feu, l'eau ou l'explosion.

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.

Que faire en cas de sinistre ?

Prévenez le plus rapidement possible :

- Créteil Habitat (SEMIC, OPH)
- Votre assureur, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.



*Soyez attentif et apprenez les gestes qui sauvent.
La sécurité ? C'est l'affaire de tous.*

Votre sécurité avant tout

• Gaz

- 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.
- A propos du stockage de gaz : **il est tout simplement interdit !**

• Electricité

- Pour votre sécurité, ne jouez pas à l'apprenti-électricien. Les installations électriques obéissent à des règles qui sont l'affaire de spécialistes.
- Coupez le courant (au disjoncteur) avant d'intervenir sur l'installation, 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.

• Compteurs et gaines techniques

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



Si vous vous absentez, n'oubliez pas de laisser à votre gardien, l'adresse à laquelle on peut vous joindre. Fermez soigneusement tous les robinets d'arrivée (eau et gaz) et débranchez vos appareils électroménagers.





4 LOYERS ET CHARGES

A la signature du contrat :
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.

■ *Qu'aurez-vous à payer ?*

• **À Créteil Habitat chaque mois,**

- Le ou la part de loyer restant à votre charge (après déduction de l'APL)
- Les provisions pour charges locatives
- Et pour les locataires en place qui dépasseraient le plafond des ressources : le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Toutes ces informations figurent sur votre avis d'échéance mensuel.

• **À votre assureur**

La cotisation annuelle de votre contrat d'assurance habitation.

• **Au Trésor Public**

La taxe d'habitation si vous y êtes assujetti(e).

■ *Votre avis d'échéance*

Chaque mois, un avis de paiement de votre loyer vous est adressé : c'est votre avis d'échéance.

• **Le Loyer** : il est calculé à partir de la surface (corrigée ou utile) du logement, de la date de sa construction (ou de sa réhabilitation), de sa situation et de ses équipements de confort. Le loyer est payable à terme échu c'est-à-dire pour le mois écoulé.

• **Charges locatives** : la liste des charges récupérables est fixée par décret. Elle concerne

- les parties communes de l'immeuble (éclairage, nettoyage, entretien des espaces verts,...)
- l'entretien d'équipements privés (robinetterie, chauffe-eau, chaudière,...)
- la taxe d'enlèvement des ordures ménagères...

• **Charges locatives, eau froide, eau chaude, chauffage et ascenseur** : vous payez tous les mois une avance sur ces dépenses 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 l'avis d'échéance du mois suivant.

Loyer

Charges



Comment régler votre loyer ?

- **Par prélèvement automatique** : le montant de votre avis d'échéance est directement prélevé sans frais, sur votre compte bancaire ou postal. Différentes dates de prélèvement peuvent vous être proposées suivant le versement de vos ressources : au 5, 10, 15 ou 20 du mois.
- **Par chèque libellé à l'ordre du bailleur**. N'oubliez pas d'indiquer vos références locataires au dos du chèque.
- **Par virement**.
- **En espèces** (uniquement pour l'OPH de Créteil) en vous rendant directement à l'hôtel des finances.
- **Par mandat** (uniquement pour la SEMIC).

Un Conseil, préférez le prélèvement automatique, il vous facilitera la vie :

- Il est gratuit
- Plus pratique
- Plus de sécurité (pas de perte possible)
- Evite les oublis et par conséquent, le risque de rappel.

Vous n'avez pas choisi le prélèvement automatique, il n'est pas trop tard.

Un formulaire de demande de prélèvement automatique est à demander à nos services. Vous pouvez nous le renvoyer à tout moment. N'oubliez pas de le signer et d'y accompagner un Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

Vous avez des difficultés à payer votre loyer ?

Appelez nous !

Prévenez-nous, dès les premières difficultés. Ne laissez pas votre dette s'aggraver. Notre service social étudiera avec vous les possibilités de règlement. Rencontrez les services sociaux de la Ville ou du Département, la Caisse d'Allocations Familiales pour connaître les aides, secours ou les prêts dont vous pourriez éventuellement bénéficier et les démarches à accomplir.

En ne répondant pas aux appels, vous vous exposez à faire l'objet de poursuites plus graves et onéreuses pouvant aller jusqu'à l'expulsion.

16



Avez-vous droit à l'APL ?

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

Attention !

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

Votre location commence un 1^{er} février ? Vous pourrez bénéficier de l'APL à partir du 1^{er} 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.

Comment obtenir vos droits à l'APL

En renvoyant sans délai à la CAF, après l'avoir rempli et signé, le formulaire que votre bailleur vous aura transmis.

Si vous n'avez plus d'APL, contactez au plus vite votre CAF.

Votre situation a changé depuis l'entrée dans le logement ?

Pour pouvoir calculer vos nouveaux droits à l'APL et dans votre intérêt, **informez aussitôt la CAF de toute modification familiale** (mariage, concubinage, PACS, naissance, divorce...) ou professionnelle (chômage, reprise d'activité). Avertissez-nous également de ces changements en nous adressant toute pièce justifiant de cette nouvelle situation.

17





5 BIEN VIVRE DANS VOTRE LOGEMENT

**Comment garantir votre sécurité ?
N'oubliez pas que la simple obser-
vation dans votre vie quotidienne
de quelques précautions élémen-
taires - connues de tous mais pas
toujours respectées - constitue
votre meilleure protection et celle
de votre famille.**

18

Comment garantir votre sécurité ?

• Incendie

18 ou 112 sur le portable
**et attendez leur intervention en appliquant
les consignes suivantes :**

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

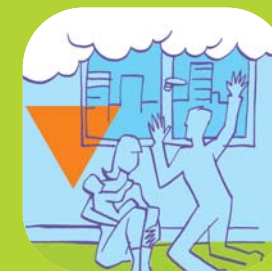
- Fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres de l'appartement pour éviter tout courant d'air qui aggraverait l'incendie ;
- Fermez le gaz ;
- Attaquez le feu à l'aide d'un extincteur si cela est possible ;

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.



**18
ou 112**



• Accès aux compteurs

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.

• Risques électriques

Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.

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.

• Pannes d'ascenseur

Si vous êtes à l'intérieur de l'ascenseur et que celui-ci tombe en panne, conformez-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 conformer aux consignes de sécurité ; prévenir l'ascensoriste, le gardien ou, à défaut, les sapeurs-pompier. Ne tentez aucune manœuvre vous-même.



Comment entretenir votre logement et ses équipements ?

Quelques conseils d'utilisation des équipements les plus courants.

• Balcons, terrasses, loggias

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.

• Caves

Si vous disposez d'une cave, vous devez en assurer la surveillance et l'entretien.

• Fixations

Pour fixer des tableaux, des éléments, etc., utilisez des crochets ou des chevilles appropriés afin d'éviter les dégradations. Certaines cloisons légères nécessitent des modes de fixation renforcées. Ne percez pas les menuiseries en PVC.

• Moisissures

Pour prévenir la condensation et l'apparition des moisissures qu'elle peut provoquer, veillez à bien aérer les pièces, notamment celles où se produisent des dégagements de vapeur d'eau importants (cuisine, salle de bains), n'obstruez pas les ventilations. En cas d'apparition de moisissures, vérifiez que la ventilation du logement est toujours assurée.

• Radiateurs

Ne placez pas de meubles devant les radiateurs ou de linge dessus.





• Chauffage collectif

Les températures moyennes de chauffage du logement sont limitées par la réglementation. Un certain nombre de mesures ont toutefois été prises en concertation avec les amicales de locataires. Elles consistent à modifier la période de chauffe lorsque les conditions climatiques l'imposent. La température dans les logements est fixée en moyenne à 21° le jour. Un système de réduit de nuit a été mis en place permettant d'abaisser la température de 2° la nuit et donc d'alléger les charges.



• Robinetterie et chasses d'eau

Les fuites d'eau coûtent cher, soyez vigilants et réparez rapidement les chasses d'eau, robinets et raccords défectueux. Si l'évacuation se fait mal, pour le dégorgement des WC, lavabos, éviers, n'utilisez pas de produits à base de soude caustique qui endommagent les joints et les canalisations.

Nous avons souscrit un contrat, n'hésitez pas à en faire bon usage en nous contactant.

Ne pas jeter de lingettes dans les WC : risques d'obstruction

• Vide-ordures

Prenez toujours soin de fractionner les détritux pour ne pas boucher le conduit. Ne jetez jamais d'objet susceptible de blesser (bouteilles en verre par exemple), et rappelez-vous qu'une cigarette mal éteinte peut provoquer un incendie. Si vous êtes dans un immeuble équipé pour la collecte sélective, respectez les consignes de tri.

• 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. Les entrées d'air et les bouches d'extraction correspondantes ne doivent en aucun cas être obstruées.

Vivez en harmonie avec votre entourage et votre environnement

La qualité de la vie dépend de la bonne volonté de chacun.

Vous avez un chien ou un chat, vous aimez la musique ou recevoir vos amis, vous avez une voiture, une mobylette ou une moto ? Faites en sorte de respecter la tranquillité de votre entourage.

• Les bruits

Vous le savez, le bruit des autres est toujours plus gênant. Faites attention aux éclats de voix, aux instruments de musique ou aux essais de mobylette, souvent très sonores la nuit ;

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

• Les animaux

Les animaux de compagnie.

Assurez-vous qu'ils ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les ascenseurs, les parties communes et les espaces extérieurs. Veillez à ce qu'ils n'importunent pas le voisinage.

Les animaux dangereux.

La détention de chiens d'attaque, de garde et de défense est interdite.





• Les parties communes

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir, d'abîmer et apprendre aux enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter de la même façon leur logement et leur environnement (en particulier cages d'escaliers, ascenseurs, bancs et jeux d'extérieur, arbres et plantations).



• La circulation et le stationnement

Si vous possédez un véhicule ou un vélo, vous devez le stationner dans les emplacements prévus à cet effet (parking ou locaux vélos). Veillez à ne pas gêner les voies d'accès pompiers ou les halls d'entrée, cela risquerait de gêner l'arrivée des secours ou de causer un accident dont vous seriez tenu pour responsable.

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



• Le cadre de vie

Conserver un environnement et un cadre de vie agréable, abords des logements et parties communes EST L'AFFAIRE DE TOUS.

Chacun doit veiller à ne pas laisser traîner papiers et déchets et à ne pas accumuler, dans les sous-sol et parties communes, les objets encombrants et autres gravats.

Pensez aux enfants : ne laissez pas les animaux faire leurs besoins sur les trottoirs ou les espaces de jeux.



Et puis la qualité de vie dans un quartier, c'est un sourire au voisin, un mot de bienvenue au nouveau locataire, une main tendue ou un geste de solidarité vers ceux qui en ont besoin.





6 VOTRE SITUATION ÉVOLUE

Quelles démarches effectuer ?

■ ***Si vous vous mariez***

Fournissez à votre organisme une photocopie de votre livret de famille : votre conjoint deviendra lui aussi titulaire à part entière du contrat de location.

■ ***Si votre famille se transforme***

À la suite d'une naissance, d'un mariage ou d'un décès, vous pouvez souhaiter changer de logement : faites une demande à votre réservataire.

■ ***Si vous divorcez ou si vous vous séparez***

Présentez à votre organisme un extrait de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux.

■ ***Vos ressources sont modifiées***

Si les ressources des personnes vivant au foyer sont modifiées, avertissez rapidement votre organisme, particulièrement si vous acquittez un supplément de loyer.

■ ***Pacs***

Le Pacte Civil de Solidarité (PACS) permet désormais aux signataires qui ont conclu ce contrat de bénéficier du droit de reprise de bail, sans délais, en cas de décès ou d'abandon du domicile par l'un des partenaires, informez votre bailleur.





7 VOUS DÉMÉNAGEZ

Prévenir en temps utile
Faire l'état des lieux
Rendre le logement en bon état
Le solde du compte locataire

■ **Prévenez en temps utile et respectez les délais de préavis...**

Dès que vous connaissez la date de votre départ, **adrezsez votre congé à Créteil habitat par lettre recommandée avec accusé de réception.**

ATTENTION ! Tous les titulaires du bail doivent signer le courrier.
Prévenez à temps, respectez les délais de préavis !

Si vous n'adrezsez pas votre lettre de congé dans les temps, vous seriez contraint de payer la location jusqu'à la fin du délai de préavis, même si vous êtes déjà parti.

- **Le délai de préavis normal est de 3 mois.**
- Il peut être réduit à **2 mois** si vous quittez votre logement pour un autre logement conventionné HLM.
- Il peut être réduit à **1 mois** dans les cas suivants :
 - . mutation professionnelle au sein de votre entreprise
 - . perte d'emploi
 - . nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi
 - . premier emploi
 - . bénéficiaires du RMI
 - . locataires âgés de plus de 60 ans dont l'état de santé justifie un changement de domicile.

N'oubliez pas de joindre un justificatif à votre congé.

Vous devez laisser visiter votre logement pour permettre de le relouer le plus vite possible.

■ **Le pré-état des lieux**

Un rendez-vous sera fixé avec votre gardien dès réception de votre préavis. **Ce pré-état des lieux est indispensable**, il permet d'évaluer les éventuelles réparations locatives qui sont à votre charge et de vous conseiller sur les travaux de remise en état que vous pourrez effectuer vous-même. Cela peut vous éviter de supporter des coûts importants de remise en état, au moment de votre état des lieux de sortie.





■ **État des lieux**

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

Comparé à votre état des lieux d'entrée, il détermine le montant des réparations restant à votre charge (correspondant aux réparations qui n'auraient pas été effectuées suite au pré-état des lieux).

Votre logement et ses annexes 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).

■ **Comment votre compte sera-t-il soldé ?**

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.

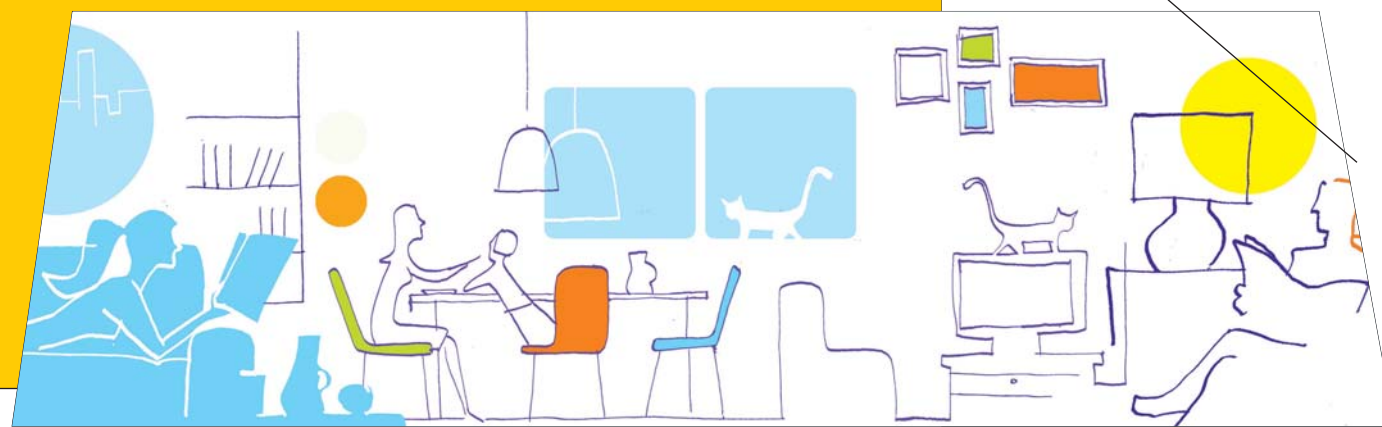
Ces sommes sont déduites du dépôt de garantie.

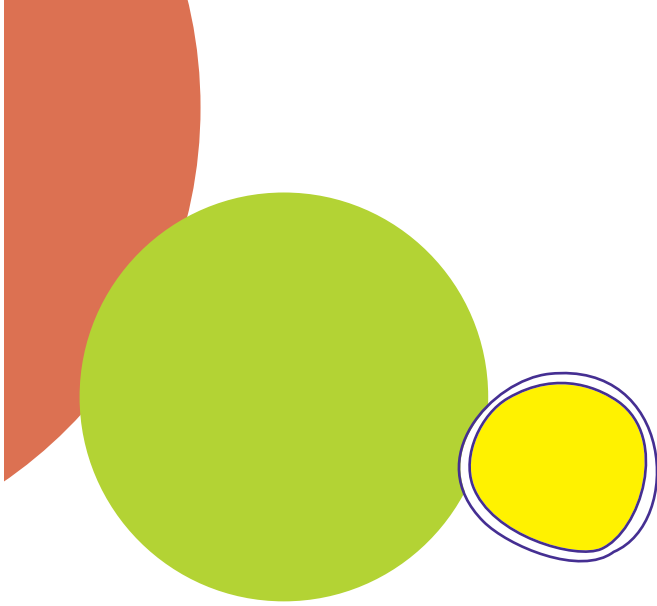
Le solde peut être positif et vous serez alors crédité du montant.

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

Avant de quitter définitivement les lieux, n'oubliez pas de résilier vos abonnements : téléphone, électricité, gaz... s'il y a lieu et communiquez votre nouvelle adresse.

Guide d'entretien du logement





Créteil Habitat
7, rue des écoles
94048 Créteil Cedex
Tél. : 01 45 17 40 00
Fax : 01 45 17 40 99
www.creteil-habitat.com

Création : Créaéfab | Couverture : www.illustration-loprest.com

