

**Habitat  
Eurélien**



# LE GUIDE du locataire

---

*Plus qu'un logement, une qualité de vie !*

Tél. 02 37 91 72 49

[www.habitat-eurelien.fr](http://www.habitat-eurelien.fr)

# Les engagements d'Habitat Eurélien

Depuis plus de 100 ans, Habitat Eurélien construit, loue et entretient des résidences collectives et des maisons individuelles.

L'entreprise gère plus de 10 000 logements en Eure-et-Loir, à la ville et à la campagne.

Habitat Eurélien accompagne la solution logement pour tous.

## ACCOMPAGNEMENT

Nous sommes présents à vos côtés : maintien au domicile des personnes âgées, adaptation du logement, relogement...

## LOGEMENT POUR TOUS

Nous accompagnons tous les projets de vie : location, vente de logements, location-accession, foyers, maisons médicales, commerces de proximité...



## PROXIMITÉ

Nous sommes partenaires des élus, présents dans une commune sur trois en Eure-et-Loir.



## SERVICE

Nos équipes vous écoutent et vous accompagnent : gérant d'immeuble, personnel de proximité, service réclamation, conseillers sociaux...



## CADRE DE VIE

Nous agissons pour améliorer votre cadre de vie : aires de jeux, stationnements, commerces, entretien et rénovation...



## INVESTISSEUR

Nous construisons et entretenons l'ensemble du parc collectif et individuel : réhabilitations, rénovations énergétiques, entretien, constructions neuves...

# Vos contacts utiles



## Votre numéro de dossier

.....

## ASTREINTE (hors horaires d'ouverture)

03 27 73 81 00

## RÉCLAMATIONS TECHNIQUES ET DIVERSES

CENTRE DE RELATION CLIENT  
02 37 91 72 49  
contact@habitat-eurelien.fr

## CHARGÉ DE CLIENTÈLE

Nom .....

Téléphone .....

Mail .....

## GÉRANT D'IMMEUBLE

Nom .....

Téléphone .....

Mail .....

## MAINTENANCE ROBINETTERIE

Nom .....

Téléphone .....

Mail .....

## MAINTENANCE CHAUFFAGE

Nom .....

Téléphone .....

Mail .....

## NUMÉROS D'URGENCE

15 SAMU 17 Police / Gendarmerie 18 Pompiers 112 Général



# Les temps forts de votre parcours locatif



## 01 LA REMISE DE CLÉS P. 06

**Félicitations !** Aujourd'hui vous obtenez les clés de votre logement. Vous recevez un dossier avec **plusieurs documents importants à conserver.**



## 02 LE LOYER & LES CHARGES P. 08

En tant que locataire, vous devez payer votre loyer et vos charges. **Différents moyens de paiement sont à votre disposition.** En cas de difficulté financière, des conseillers sociaux peuvent vous accompagner.



## 03 LES ÉCHANGES AVEC HABITAT EURÉLIEN P. 14

Chaque année, Habitat Eurélien réalise des enquêtes obligatoires. N'oubliez pas d'informer Habitat Eurélien de vos changements de situation familiale **et d'envoyer votre justificatif d'assurance à Habitat Eurélien tous les ans.**



## 04 LES REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES P. 15

**Tous les 4 ans, les locataires HLM votent pour choisir leurs représentants.** Les locataires élus font partie du conseil d'administration d'Habitat Eurélien.

## LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE 05

En tant que locataire, vous êtes engagé à respecter le voisinage. **Vous devez respecter des règles du bien vivre ensemble et de l'entretien du logement.**



## P. 18 L'ENTRETIEN DU LOGEMENT 06

**Pièce par pièce, ce guide vous accompagne pour entretenir votre logement.** Il indique l'entretien et les réparations à votre charge et celles à la charge d'Habitat Eurélien ou sous contrat d'entretien.



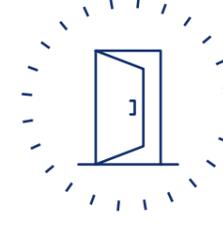
## P. 30 RÉAGIR EN CAS DE DOMMAGES 07

Vous êtes victime d'un dégât des eaux ou d'un sinistre ? **Informez immédiatement votre assurance et Habitat Eurélien.** Ensemble, assureur, Habitat Eurélien et locataire organisent les réparations.



## P. 31 LE DÉPART DU LOGEMENT 08

Les démarches de départ du logement sont importantes. Elles doivent être respectées. **Habitat Eurélien propose des visites conseil en préparation de l'état des lieux de sortie.**



## P. 32 VOUS AVEZ DES QUESTIONS ? FAQ

**Habitat Eurélien répond aux questions les plus fréquentes :** pose de brise-vue, installation de parabole, adaptation de logement, réclamations, astreinte...





## La remise de clés

### Félicitations !

Aujourd'hui, vous obtenez les clés de votre logement.

Vous recevez un dossier personnel à conserver.

### À RETENIR

Conserver précieusement tous les documents transmis jusqu'à votre sortie du logement.

Assurez votre nouvelle habitation pendant toute la durée de votre location et effectuez vos démarches administratives.

### LE CONTRAT DE LOCATION



Le jour de la remise des clés, **vous signez plusieurs documents importants à conserver** jusqu'à votre départ, dont :

#### Le contrat de location (bail)

Il vous engage avec Habitat Eurélien dans le respect des droits et obligations pendant toute la durée de la location.

#### Le règlement de location

Il fixe les règles d'occupation et d'utilisation de votre logement. Votre signature vous engage ainsi que tous les occupants de votre logement, à les respecter.

#### Le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE)

Ce diagnostic thermique évalue les performances énergétiques de votre logement.

#### La surface corrigée et utile de votre logement

Habitat Eurélien utilise ces informations pour calculer la répartition des charges locatives.

#### Les contrats d'entretien

Certains frais de réparation sont inclus dans vos charges. Vous devez contacter ces entreprises pour vos réparations de chauffage et de robinetterie.

### LE DÉPÔT DE GARANTIE OU CAUTION



À votre arrivée, vous versez un dépôt de garantie appelé aussi « Caution ». Ce dépôt de garantie correspond à un mois de loyer (hors charges).

Si Habitat Eurélien constate le bon entretien du logement lors de l'état des lieux de sortie, cette somme vous est remboursée au plus tard deux mois après votre départ du logement.

#### ⚠ Attention

*Cette somme n'est qu'une provision. À la sortie du logement, si le coût des réparations est supérieur au dépôt de garantie, un complément vous sera facturé.*

### L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT



L'état des lieux entrant est réalisé en votre présence. Ce document indique l'état des équipements, murs, sols et propreté à votre entrée dans le logement.

L'état des lieux est signé par vous et Habitat Eurélien. Il servira de référence pour l'état des lieux de sortie.

### ATTENTION

*Pensez à prendre contact avec les fournisseurs d'énergie pour souscrire aux contrats d'eau, d'électricité et/ou de gaz dès que la date de signature vous est communiquée. Habitat Eurélien n'est pas responsable des délais de mise en service.*



### ÉCO-GESTES

↳ Pour réaliser des économies d'énergie, nous vous recommandons l'installation d'ampoules LED.



### LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



**L'assurance du logement est obligatoire.**

Elle est indispensable en cas de sinistre. Renouvelez votre assurance chaque année, un justificatif vous sera demandé. Parlez-en avec votre assureur.

#### ⚠ Attention

*À défaut d'assurance, Habitat Eurélien est en droit de résilier votre bail.*

Votre assurance doit obligatoirement couvrir : les dommages de type incendie, explosion, dégât des eaux, dommage électrique ou toute autre cause.

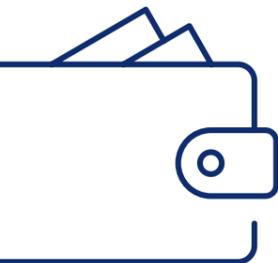
**Renseignez-vous auprès de votre assureur.**

### Y AVEZ-VOUS PENSÉ ?



Avez-vous pensé à informer les services publics de votre nouvelle adresse ? La Poste, votre fournisseur d'énergie, le service des Eaux, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), les impôts et services fiscaux, la Mairie, les écoles, votre employeur...





## Le loyer & les charges

# 02

### LOYER CHARGES COMPRISES

#### LOYER

- Loyer  
Ce montant est révisé chaque année par le Conseil d'Administration et les représentants des locataires.

#### CHARGES GÉNÉRALES

- Parties communes (électricité, ascenseurs...).
- Gardien et entretien des parties communes.
- Entretien des espaces verts, eau du 1<sup>er</sup> semestre, ordures ménagères.

#### CHARGES LIÉES AU CHAUFFAGE

- Eau du 2<sup>e</sup> semestre.
- Entretien de certains équipements privatifs (chauffe-eau, chaudière, robinetterie...).
- Chauffage (énergie : gaz/électricité).

### LES CHARGES LOCATIVES

Une estimation du coût des charges est faite chaque année. Le montant total est réparti sur les douze mois de l'année. Le locataire paye une provision tous les mois.

Le montant des charges est régulièrement réévalué en fonction des augmentations.

#### A NOTER

**Mai** : régularisation des charges générales + eau du 1<sup>er</sup> semestre.

**Novembre** : régularisation des charges de chauffage et appareil de chauffe (chauffe-eau, radiateur...) + eau du 2<sup>e</sup> semestre.

## EXEMPLE...

### AVIS D'ÉCHÉANCE

#### GLOSSAIRE

##### AIDES (APL / AL)

Les Aides au Logement permettent de réduire le montant du loyer. Elles sont soumises à conditions. Elles sont directement versées à Habitat Eurélien et déduites du Loyer.

##### AVIS D'ÉCHÉANCE

L'avis d'échéance de loyer (ou appel de loyer) est un document envoyé par Habitat Eurélien. Il rappelle au locataire qu'il doit payer son loyer et les charges locatives.

##### CR / DB

CR : crédit ou rentrée d'argent.  
DB : débit ou sortie d'argent.

##### ÉCHÉANCE

Date limite du paiement du loyer par le locataire.

##### RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (RLS)

La Réduction de Loyer de Solidarité est une diminution de loyer calculée par la CAF ou la MSA pour réduire le loyer des personnes à très faibles revenus. Elle compense la baisse des APL.

**Habitat Eurélien**  
VOTRE SOLUTION LOGEMENT

### Avis d'échéance de MOIS ANNÉE

dossier 1234 0000 00

PRÉNOM NOM  
LOGEMENT N°00  
EXEMPLE DE RUE  
28300 MAINVILLIERS

Information :  
Pour tout règlement à la borne :  
code accès Digtcode = 010123A

**Rappel du mois précédent**

Si vous souhaitez recevoir vos avis d'échéance par mail, donnez votre accord à : jedematerialise@habitat-eurelien.fr

situation de votre compte le 23/01/2023  
24/01/2023 Encaissement Carte Bleue-Borne paiement  
situation de votre compte le 25/01/2023 164,69 cr

détail de l'échéance du mois		solde reporté
(*) loyer principal (evtr)	42,76 cr	164,69
Réduction Loyer Solidarité 202301 à 202301	331,99	0,00
charges générales	59,13	0,00
acompte ordures menageres	16,70	0,00
régularisation charges	21,46	0,00
loyer garage	29,51	0,00
charges générales	3,92	0,00
acompte ordures menageres	2,01	0,00
<b>total échéance</b>		<b>421,96</b>

**Appel de charges mensuel**

(1) droit au bail A.P.L.  
(2) TVA cr=crédit

**Aides / Crédit**

**Somme à payer** 223,31 cr

**TOTAL (à payer dès réception)** 198,65 €

En aucun cas ce document ne peut tenir lieu de quittance des sommes dues, sauf mention particulière.  
Les antérieurs impayés feront l'objet d'une lettre de relance sans autre préavis.

ION : Pour nous joindre de 9H00 à 12H30 et 13H30 à 17H30 du lundi au jeudi, 13H30 à 16H30 du vendredi au 02.37.91.72.49

**VOUS POUVEZ PAYER PAR**

1) prélèvement automatique  
2) virement bancaire sur le compte :  
IBAN : FR 76 0000 0000 0000 0000 0000  
BIC : CEPAFRPP000  
3) paiement en ligne par internet sur notre site :  
www.habitat-eurelien.fr  
4) paiements espèces, CB :  
A notre borne de paiement 6 rue Jean PERRIN à MAINVILLIERS  
5) chèque bancaire, postal ou de caisse d'épargne :  
Adressez votre chèque accompagné du présent coupon à :  
HABITAT EURELIEN 6 rue JEAN PERRIN 28300 MAINVILLIERS

**COUPON A JOINDRE AU REGL**  
Attention !! N'omettez pas

PRÉNOM NOM  
LOGEMENT N°00  
EXEMPLE DE RUE  
28300 MAINVILLIERS

total dû 198,65 €

**N° de dossier**

**Code barre pour le paiement en espèces à la borne**

**Somme à payer**



# EXEMPLE...

## RÉGULARISATION DE CHARGES

### RELEVÉ INDIVIDUEL DE RÉGULARISATION DE CHARGES

12340000 1234 0000 00

PRÉNOM NOM  
LOGEMENT N°00  
EXEMPLE DE RUE  
28300 MAINVILLIERS

Locataire 12340000  
Logement 1234 0000  
Dossier 1234123412

Les justificatifs de ces dépenses peuvent être consultés à l'Office dans le mois qui suit la réception.

NATURE	MONTANT ou Prix unitaire	CRITERES DE REPARTITION		Période de régularisation du	Charges	Provisions	Solde
		Base de Répartition Nature	Logement				
régul. ent. communs	30 727,53	surface corrigée 10 327	123	01.01.21 31.12.21	365,98	442,80	-76,8
regul electricite commu	2 315,57	surface corrigée 10 327	123	01.01.21 31.12.21	27,58	45,00	-17,4
regul charges commun	354,06	surface corrigée 10 327	123	01.01.21 31.12.21	4,22	44,64	-40,4
regul ascenseur	3 243,41	surface corrigée 10 327	123	01.01.21 31.12.21	38,63	67,56	-28,9
regul. eau chaude	13,31	répartition 0	40 u	01.08.21 31.01.22	532,40	290,16	242,2
regul entretien robinetterie	2 252,46	répartition 95	1 u	01.01.21 31.12.21	23,71	21,36	2,3
regul ordures ménagère	15 096,30	surface corrigée 10 327	123	01.01.21 31.12.21	179,80	249,48	-69,6
<b>TOTAUX :</b>					<b>1 172,32</b>	<b>1 161,00</b>	<b>11,32</b>

Ensemble de la résidence

m<sup>2</sup> de votre logement

m<sup>2</sup> de la résidence

Relevé de compteur

fluide	Ancien index	Nouvel index	conso.
Eau chaude	366	406	40

fluide	Ancien index	Nouvel index	conso.

Le régularisation soit  
r votre avis d'échéance du mois de XXX ANNÉE

### VOTRE RÉGULARISATION DE CHARGES A :

- un **solde négatif** : le montant sera déduit de l'avis d'échéance suivant (sauf en situation de dette) ;
- un **solde positif** : le manque sera ajouté à l'avis d'échéance suivant.

## GLOSSAIRE

### CHARGES

Les charges locatives (ou charges récupérables) sont des dépenses avancées par Habitat Eurélien à la charge du locataire.

### ORDURES MÉNAGÈRES (OM)

Pour financer la collecte des déchets ménagers, la commune facture le ramassage des ordures ménagères. La Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères (TEOM) figure parmi les charges récupérables.

### PROVISIONS

Somme d'argent versée en prévision d'une charge future. Le montant de la future charge n'est pas encore défini, mais le paiement est anticipé. Cette charge fera l'objet d'une régularisation en cours d'année (en plus ou en moins).

### QUOTE-PART

Calcul de répartition d'une charge locative entre locataires. Part que chaque locataire doit payer. Exemple : la facture d'éclairage des parties communes est divisée entre les locataires de la résidence.

### RÉGULARISATION DE CHARGES

Les charges doivent être régularisées au moins une fois par an. La régularisation compare les provisions déjà perçues par Habitat Eurélien avec les dépenses réelles.

### SURFACE CORRIGÉE / UTILE

Surface habitable à laquelle on applique des coefficients. Ils tiennent compte de l'état d'entretien, des équipements (ascenseur, baignoire...) ou encore de la situation du logement (l'ensoleillement, la vue...).

### SURFACE DE CHAUFFE

Volume d'air d'une pièce pouvant être chauffée par un radiateur à la température souhaitée.

### TROP-PERÇU

Somme perçue en trop.

## COMMENT ET QUAND PAYER VOTRE LOYER ?



Le paiement du loyer et des charges est obligatoire. Habitat Eurélien vous accompagne : plusieurs modes de règlement sont à votre disposition.



### PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Le 5, 10, 15 ou 30 de chaque mois, selon votre préférence.

### EXEMPLE...

29 mai  
Avis d'échéance de mai

5, 10, 15 ou 30 juin  
Paiement du loyer de mai

Entre le 1<sup>er</sup> et le 5 du mois, vous pouvez aussi payer :



### Par CARTE BANCAIRE, par téléphone & internet

Appelez le 02 37 91 72 49 ou rendez-vous sur [habitat-eurelien.fr](http://habitat-eurelien.fr)



### En ESPÈCES, à la borne Habitat Eurélien

6, rue Jean Perrin à Mainvilliers, 24h/24h & 7j/7.  
L'avis d'échéance est obligatoire.



### Par VIREMENT MANUEL

Les coordonnées bancaires d'Habitat Eurélien se trouvent sur votre avis d'échéance.

## POURQUOI PASSER AU PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE ?

Les équipes d'Habitat Eurélien vous accompagnent tout au long de votre vie de locataire.

Dès l'entrée dans les lieux, le prélèvement automatique est proposé pour le règlement de votre loyer, **il est simple, gratuit et permet de définir la date de paiement parmi un large choix : 5, 10, 15 ou 30 de chaque mois.** Ce moyen de paiement sécurisé vous tranquillise et évite les oublis.

## DIFFICULTÉ DE PAIEMENT ? NOS ÉQUIPES À VOTRE ÉCOUTE

Les équipes d'Habitat Eurélien vous accompagnent tout au long de votre vie de locataire. En cas de difficultés financières, nos chargés de recouvrement et nos conseillers sociaux sont à votre disposition.

Les **chargés de recouvrement** peuvent se déplacer à votre domicile pour ouvrir le dialogue et trouver une solution adaptée à vos moyens.

Les **conseillers sociaux** sont à votre disposition si vous rencontrez des difficultés pouvant s'inscrire dans la durée (santé, perte d'emploi, changement de situation, vieillissement...).

## UNE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE ?

Des solutions existent, trouvons-les ensemble !

Envoyez-nous un mail à [contact\\_gl@habitat-eurelien.fr](mailto:contact_gl@habitat-eurelien.fr) ou par téléphone au 02 37 91 72 49.





## MON ESPACE LOCATAIRE

### HABITAT EURÉLIEN



**GRATUIT ET ACCESSIBLE  
24H/24 7J/7**



**CONSULTEZ  
LES PAIEMENTS  
RÉALISÉS**



**RÉGLEZ  
VOTRE LOYER  
EN LIGNE**



**CONSULTEZ VOTRE  
DERNIER AVIS  
D'ÉCHÉANCE**

### CONNEXION

*Rendez-vous sur*  
[www.habitat-eurelien.fr](http://www.habitat-eurelien.fr)  
> Mon compte

## GLOSSAIRE

### PLAN D'APUREMENT

Accord écrit entre Habitat Eurélien et le locataire afin d'échelonner la dette des loyers impayés.

### QUITTANCE

Document dans lequel Habitat Eurélien déclare avoir reçu le paiement complet du loyer par le locataire. Il est indiqué dans le rappel du mois précédent de l'avis d'échéance.

### RAPPEL APL / AL

Versement d'APL / AL correspondant à plusieurs mois d'aides dues mais non versées.

### SOLDE

Le solde fait la différence entre les sommes dues et les sommes versées. C'est le montant qu'il reste à payer par le locataire ou par Habitat Eurélien.

### SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS) OU SURLOYER

Un Supplément de Loyer de Solidarité est réclamé au locataire si ses revenus dépassent ceux à respecter pour l'attribution du logement social dans lequel il vit. Une enquête SLS est faite chaque année. Elle est obligatoire.



## Les échanges avec Habitat Eurélien



### LES ENQUÊTES OBLIGATOIRES



Chaque année, Habitat Eurélien réalise une enquête SLS (Supplément de Loyer Solidaire). **Les locataires non concernés par les APL doivent répondre.** L'enquête concerne la situation familiale et les revenus du foyer. Si vos revenus dépassent les plafonds de ressources de votre logement, un surloyer s'applique.

#### ⚠ Attention

**L'ENQUÊTE SLS (Supplément de Loyer Solidaire)** est réalisée par courrier en fin d'année. La réponse à l'enquête est obligatoire. Sans réponse, vous paierez des pénalités.

**L'ENQUÊTE OPS (Occupation du Parc Social)** est réalisée une année sur deux. Elle concerne tous les locataires. La réponse est obligatoire. Sans réponse, vous paierez des pénalités.



### UN CHANGEMENT DE SITUATION FAMILIALE ?

Nouvelle situation familiale	Documents à fournir à Habitat Eurélien
Mariage	Livret de famille ou acte de mariage / PACS, pièce d'identité, avis d'imposition
PACS	
Concubinage	Carte d'identité, titre de séjour pour les étrangers, justificatif des ressources mensuelles, dernier avis d'imposition
Colocation	
Séparation	Lettre de congé en recommandé, jugement de divorce ou transcription du divorce
Divorce	
Rupture de PACS	Dissolution du PACS
Décès	Acte de décès
Naissance	Livret de famille ou acte de naissance
Adoption	Certificat d'adoption

#### ⚠ Rappel

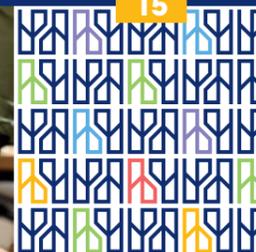
**L'assurance du logement est obligatoire.** Elle est indispensable en cas de sinistre. Renouvelez votre assurance chaque année, un justificatif vous sera demandé.

**À défaut d'assurance, Habitat Eurélien est en droit de résilier votre bail.**

### À RETENIR

Pour un meilleur accompagnement, il est essentiel d'informer Habitat Eurélien de vos changements de situation familiale ou professionnelle.

Pensez à contacter également la CAF ou la MSA pour la révision éventuelle de vos aides.



## 04

## Les représentants de locataires

Tous les 4 ans, les locataires HLM votent pour choisir leurs représentants. Les locataires élus font partie du Conseil d'Administration d'Habitat Eurélien. Ces élections sont importantes.

### LES REPRÉSENTANTS DÉFENDENT LES INTÉRÊTS DES LOCATAIRES

**Voter, c'est choisir les représentants qui défendent vos intérêts.** Les représentants des locataires rencontrent Habitat Eurélien plusieurs fois par an. Ils échangent avec Habitat Eurélien des questions et des remarques des locataires.

### LES REPRÉSENTANTS PRENNENT DES DÉCISIONS IMPORTANTES

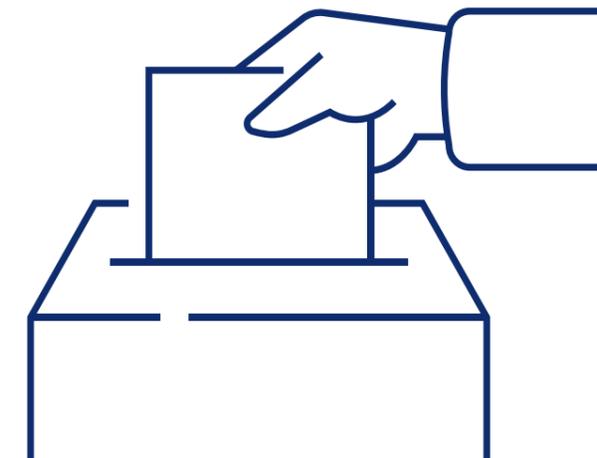
Les décisions peuvent porter sur différents sujets : les travaux, la qualité des logements, l'avenir du quartier, la maîtrise des charges...

**Sur tous ces sujets, les représentants des locataires participent à la prise de décisions du Conseil d'Administration.** Ils ont un droit de vote à égalité avec les autres administrateurs.

Les décisions touchent les locataires dans la vie de tous les jours.

### LES REPRÉSENTANTS SONT AUSSI DES LOCATAIRES !

Les représentants partagent la vie des locataires. Ils vivent dans une résidence gérée par Habitat Eurélien. **Ils connaissent donc la réalité du terrain et ils partagent les mêmes intérêts.**



### À RETENIR

Pour prendre contact avec vos représentants, rapprochez-vous des associations de locataires (AFOC, CNL...).

### COMMENT VOTER ?

Tous les 4 ans en fin d'année, Habitat Eurélien vous transmet les informations. Plusieurs moyens de vote sont proposés (par correspondance, par internet...).





## Le bien-vivre ensemble

# 05

En tant que locataire d'Habitat Eurélien, vous êtes engagé à respecter la charte du bien-vivre ensemble. Cette charte rassemble trois grandes thématiques : le cadre de vie, la qualité du logement et l'environnement.

### 01 LE CADRE DE VIE



#### J'aime la tranquillité, mes voisins aussi !

##### **Le bruit, c'est LE sujet de discordance entre voisins.**

Voici quelques règles pour limiter vos nuisances sonores :

- **limitez le volume** de vos télévisions, radios, chaînes hi-fi, jeux vidéo... ;
- **sortez votre chien régulièrement** et contrôlez autant que possible ses aboiements ;
- tout mettre en œuvre pour **ne pas claquer les portes, courir, crier ou porter des talons** ;
- bricolez plutôt de 8h à 18h du lundi au vendredi, **évités de faire du bruit tôt le matin, tard le soir et les jours de repos.**

#### ⚠ Attention

*Même le jour, tout bruit gênant peut être sanctionné !*

#### **Je respecte le travail des salariés et des entreprises**

Les gérants et entreprises interviennent pour améliorer votre cadre de vie. Respectez leur travail. Certains équipements de votre logement nécessitent un entretien régulier. **Vous devez ouvrir votre porte aux entreprises pour l'entretien de ces équipements.**

### BIEN VIVRE ENSEMBLE

**Votre voisin n'a pas forcément conscience de vous déranger. Il n'a pas la même perception du bruit ou de la gêne occasionnée. Le mieux est de commencer par en discuter. Vous devez entamer un dialogue dans le calme et le respect.**



#### ⚠ Attention

*La présence d'animaux vous oblige à respecter la réglementation selon le type de catégorie auquel ils appartiennent. Les chiens doivent être tenus en laisse en extérieur et dans les parties communes.*

## 02 LA QUALITÉ DU LOGEMENT



### ÉCO-GESTES



#### J'ÀÈRE CORRECTEMENT MON LOGEMENT !

Vous devez aérer votre logement pour éviter la condensation et l'apparition des moisissures. Une ventilation efficace est essentielle pour maintenir un renouvellement d'air sain. Sans cette ventilation, vous verrez l'apparition de condensation sur les fenêtres suivie de moisissures. Plus d'informations en page 30.

↳ **Ouvrez vos fenêtres 5 à 10 minutes par jour pendant toute l'année !**

#### ⚠ Attention

*N'obstruez jamais les ventilations situées au-dessus de vos fenêtres.*

#### J'entretiens mon logement

**Vous devez veiller à l'entretien ménager régulier de votre logement.** Tous les équipements, murs, sols, plafonds, fenêtres, grilles de ventilation et radiateurs doivent être nettoyés régulièrement avec de l'eau et du savon. **Le manque de soin porté aux équipements vous sera facturé.**

## 03 L'ENVIRONNEMENT



#### Je respecte la résidence et les extérieurs

Vous, votre entourage et vos animaux domestiques devez respecter la résidence. Il ne doit pas y avoir de trace de votre passage (poubelle, papiers, cigarettes, urine, déjections...). Ne jetez rien par les fenêtres. **Les espaces communs et extérieurs sont entretenus et doivent être respectés.**

#### Les encombrants

Pour votre sécurité et celle des résidents, **des locaux à poussettes et vélos sont à votre disposition.** N'entreposez pas d'objets en dehors des endroits réservés à cet usage. Les encombrants (meuble, cartons, matelas...) sont à déposer **directement en déchetterie.**

**Vivre en bon voisinage, c'est participer à la vie de l'immeuble. C'est conserver un dialogue calme et respectueux avec les salariés d'Habitat Eurélien et les voisins. C'est prendre connaissance des informations du panneau d'affichage.**

## QUE FAIRE EN CAS DE CONFLIT AVEC UN VOISIN ?

#### Trouble de voisinage, que pouvez-vous faire ?

1. Discutez calmement avec votre voisin.
2. La situation continue ? Écrivez à Habitat Eurélien en précisant : votre identité et adresse ; l'identité et adresse du fauteur de trouble ; la description des événements, la date et le lieu.

#### Que peut faire Habitat Eurélien ?

1. Écrire en rappelant les règles à votre voisinage.
2. Mettre en demeure le fauteur de trouble de cesser ses agissements.
3. Convoquer les parties pour une médiation.
4. Engager une procédure judiciaire contre le fauteur de trouble pouvant conduire à la résiliation du bail et l'expulsion (cette procédure judiciaire nécessite des délais).

#### ⚠ Attention

*En matière de troubles, seules la police et la gendarmerie ont autorité pour constater et sanctionner (amende).*

Composez le 17. 📞



# 06

## L'entrée

## L'entretien du logement

### À LA CHARGE DU LOCATAIRE



- 1 Tableau électrique**  
Remplacement coupe circuits et fusibles.
- 2 Douilles, ampoules**  
Entretien et remplacement.
- 3 Interphone**  
En cas de détérioration, remplacement du boîtier et du combiné par un modèle identique à celui en place.
- 4 Porte**  
Graissage des gonds, paumelles et charnières.  
Poignée : entretien et remplacement.
- 5 Serrure et canons**  
Graissage et remplacement des petites pièces.  
Clés et badges : remplacement.
- 6 Détecteur de fumée**  
Entretien (vérification du fonctionnement, dépoussiérage, remplacement des piles...).
- 7 Thermostat**  
Remplacement des piles du thermostat.

### À LA CHARGE D'HABITAT EURÉLIEN



- 1 Tableau électrique**  
Remplacement.
- 2 Porte**  
Remplacement, sauf en cas de dégradation.
- 3 Thermostat**  
Remplacement.
- 4 Détecteur de fumée**  
Si vous ne pouvez pas changer les piles, Habitat Eurélien remplace votre détecteur de fumée.

### SOUS CONTRAT D'ENTRETIEN



- 1 Ballon d'eau chaude**  
Entretien annuel et dépannage.  
Remplacement.



### ÉCO-GESTES



#### ÉCLAIRAGE

- ↳ Dépoussiérez les ampoules et les abat-jours.
- ↳ Privilégiez les ampoules LED.



# Le salon

## À LA CHARGE DU LOCATAIRE



**1 Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques, prises TV**  
Entretien et remplacement si détériorés.

**2 Douilles, ampoules**  
Entretien et remplacement.

**3 Radiateurs**  
Entretien et nettoyage (dépoussiérage...).

**4 Fenêtres**  
Entretien des poignées, graissage des gonds, paumelles et charnières, nettoyage de la grille d'entrée d'air, remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes.

**5 Volets et stores**  
Graissage et entretien courant, entretien du mécanisme de commande.

**6 Placards**  
Remplacement des tablettes et tasseaux, remplacement des boutons et poignées. Graissage.

**7 Sol**  
Entretien et pose de raccords parquet, dalles, linoléum et moquette.

**8 Murs et plafond**  
Maintien en état de propreté, menus raccords de peinture et de tapisseries, rebouchage des trous.

## À LA CHARGE D'HABITAT EURÉLIEN

**1 Radiateurs**  
Remplacement.

**2 Fenêtres**  
Remplacement.

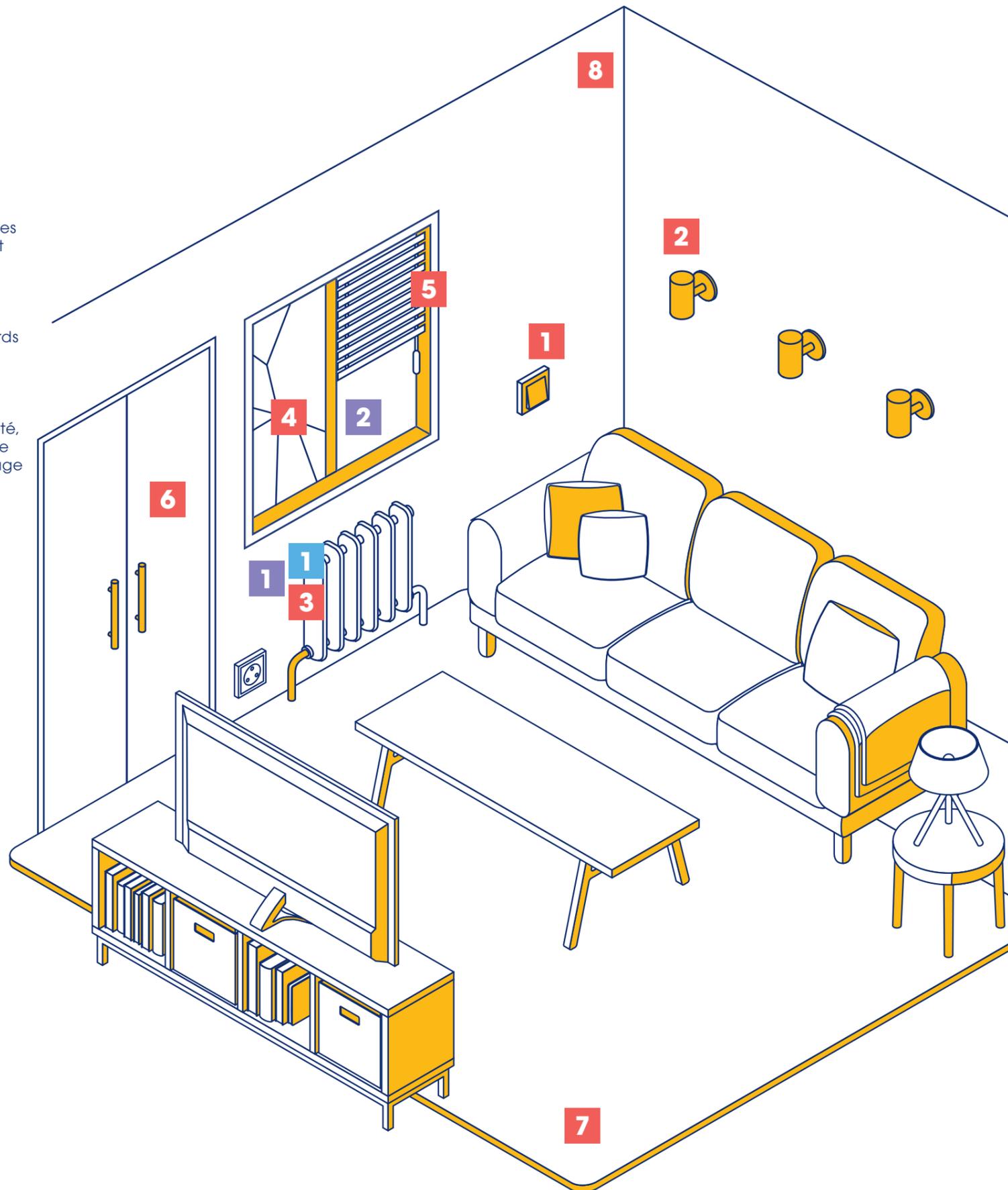
## SOUS CONTRAT D'ENTRETIEN



**1 Radiateur**  
Purge, fuite.

### À NOTER

Les appareils en veille peuvent consommer autant qu'un réfrigérateur à l'année. Éteindre à l'aide de l'interrupteur sur une multiprise permet de réaliser une économie de 60 € par an !



## ÉCO-GESTES



### AÉRATION ET HUMIDITÉ

Dans une journée, nous passons environ 80 % de notre temps dans des lieux fermés : bureaux, magasins, logements...

Or, l'air qu'on y respire peut être plus pollué qu'à l'extérieur !

**Le renouvellement de l'air est essentiel.** Il permet d'évacuer les odeurs et les polluants, mais aussi l'excès d'humidité, et assure le bon fonctionnement des appareils à combustion.

**Il est donc important de ne pas obstruer les bouches d'extraction d'air du logement.**

↘ Laissez les aérations ouvertes.

↘ Nettoyez-les.

↘ Ouvrez vos fenêtres 10 minutes par jour.

↘ Fumez à l'extérieur.

### CHAUFFAGE

**19°C est la température idéale dans la pièce de vie. Pour les chambres 16°C suffisent.**

**-1°C = 7 % d'énergie économisée !**

↘ Dépoussiérez les radiateurs.

↘ Pas de mobilier ou étendoir à linge devant les radiateurs.

↘ Fermez les volets et rideaux la nuit.

↘ Diminuez le chauffage en votre absence.



# La cuisine

## À LA CHARGE DU LOCATAIRE



### 1 Grilles de ventilation et VMC

Interdiction de boucher les grilles de ventilation et VMC. Nettoyage. **Appelez Habitat Eurélien en cas d'absence de tirage.**

### 2 Sol et faïence

Entretien et pose de raccords parquet, dalles, linoléum, moquette. Entretien et remplacement des joints et faïence.

### 3 Chaudière

Remplacement des piles sur thermostat.

### 4 Gaz

Remplacement du flexible. Entretien courant des robinets, siphons et ouverture d'aération.

### 5 Évacuation et arrivée d'eau

Débouchage de l'évacuation sous évier. Entretien et débouchage du siphon.

### 6 Évier

Nettoyage dépôts de calcaire.

## À LA CHARGE D'HABITAT EURÉLIEN

### 1 Grilles de ventilation et VMC

Remplacement.

### 2 Chaudière, chauffe-bain

Remplacement.

### 3 Colonne d'eaux usées

Remplacement.

### 4 Conduit d'alimentation d'eau

Remplacement.

## SOUS CONTRAT D'ENTRETIEN



### 1 Chaudière, chauffe bain

Entretien annuel et dépannage par un professionnel.

### 2 Évier

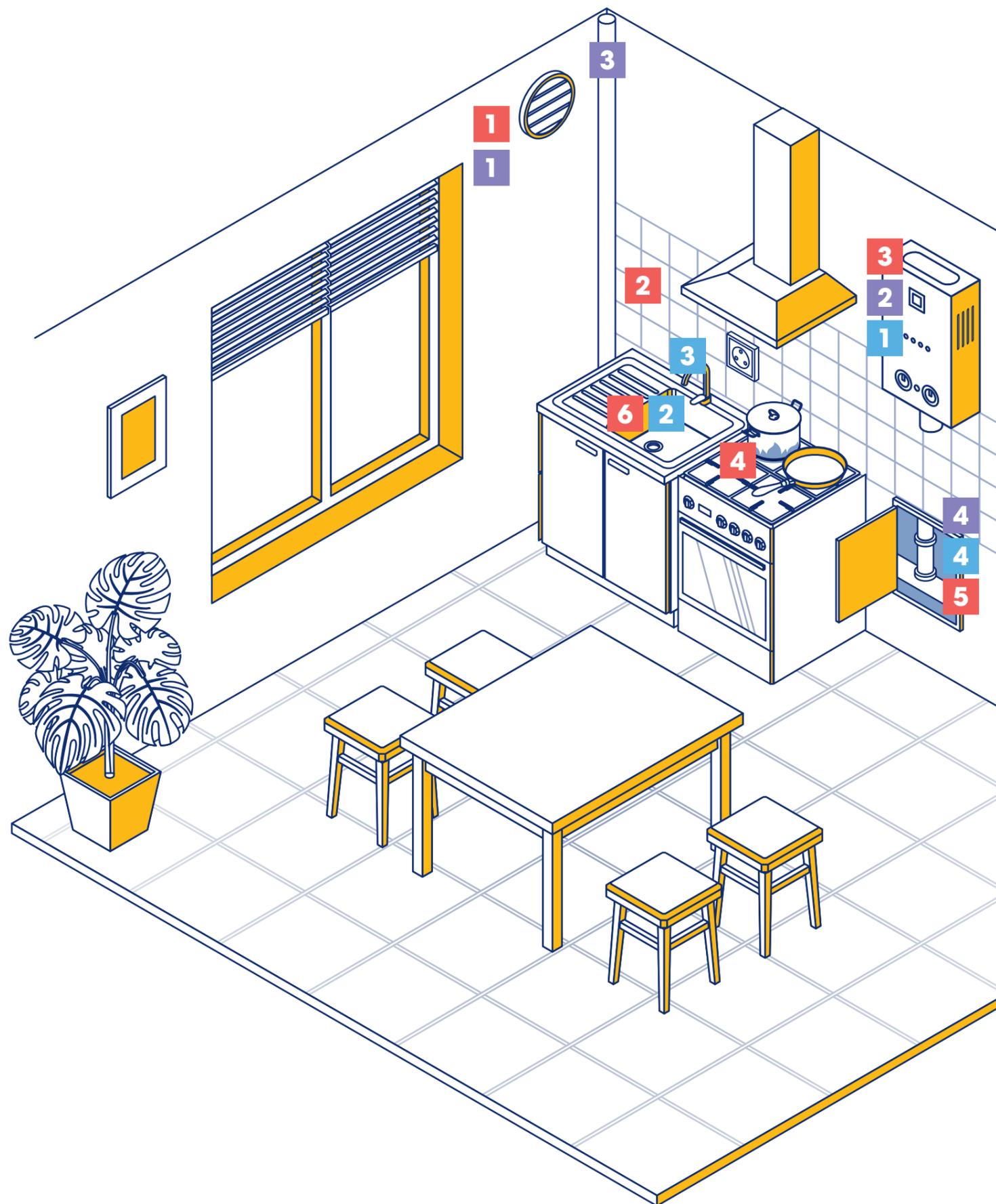
Remplacement des joints de silicone. Joint d'étanchéité. Vidange. Fuite de robinet, flexible ou vanne.

### 3 Robinetterie

Remplacement des joints, clapets et presse-étoupe.

### 4 Évacuation et arrivée d'eau

Remplacement des joints et colliers.



## ÉCO-GESTES



### APPAREILS À FROID

↘ Entretenez et changez le **joint de votre réfrigérateur** pour son étanchéité.

↘ Ne mettez **pas de plats chauds** dans le réfrigérateur.

↘ Retirez les **emballages inutiles**.

↘ **Dégivrez et nettoyez** régulièrement vos congélateur, freezer et réfrigérateur.

↘ Autant que possible, placez vos équipements froids **loin de source de chaleur ou soleil**.

### APPAREILS MÉNAGERS

↘ Consultez l'**étiquette énergétique**.

**Un appareil de classe A consomme 3 fois moins qu'un appareil de classe C.**

↘ **Un couvercle sur votre casserole divise par 4 l'énergie nécessaire à maintenir en ébullition 1,5 litre d'eau.**

↘ Vous pouvez éteindre vos plaques **avant la fin de la cuisson**, elles restent chaudes encore plusieurs minutes.

### DÉCHETS

↘ Pensez au **tri**.

↘ **Ne jetez rien** par les fenêtres.



# La salle de bains

## À LA CHARGE DU LOCATAIRE



- 1 Appliques, douilles et ampoules**  
Réparation et remplacement.
- 2 Grilles de ventilation et VMC**  
Nettoyage et débouchage.
- 3 Porte de la gaine technique**  
Nettoyage.
- 4 WC**  
Entretien, réparation et remplacement de l'abattant des toilettes. Débouchage évacuations.
- 5 Douche et/ou baignoire**  
Nettoyage des dépôts de calcaire.
- 6 Lavabo**  
Nettoyage des dépôts de calcaire.

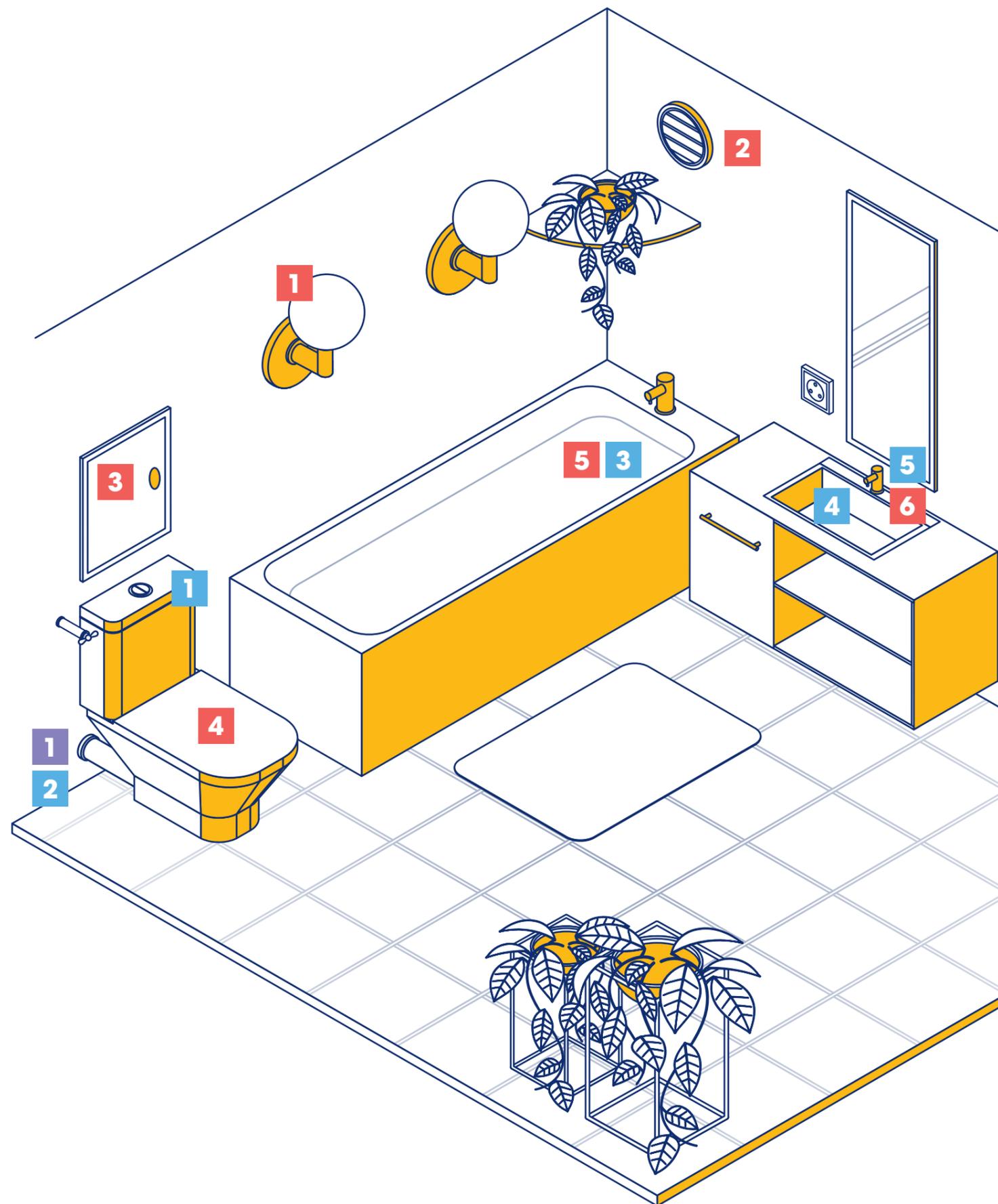
## À LA CHARGE D'HABITAT EURÉLIEN

- 1 Évacuation d'eau**  
Remplacement de la colonne d'eaux usées et du conduit d'alimentation d'eau.

## SOUS CONTRAT D'ENTRETIEN



- 1 WC**  
Mécanisme et joint. Remplacement des fixations au sol.
- 2 Évacuation d'eau**  
Remplacement des joints et colliers. Débouchage du siphon, évacuation de la baignoire, douche et lavabo jusqu'à la colonne.
- 3 Douche et/ou baignoire**  
Remplacement tuyaux flexible. Remplacement joints silicone.
- 4 Lavabo**  
Remplacement joints silicone.
- 5 Robinetterie**  
Remplacement des joints, clapets et presse-étoupe.



## ÉCO-GESTES



### ÉCONOMISEZ L'EAU

1 bain = 3 douches de 5 minutes.

Une chasse d'eau, c'est 9 à 12 litres d'eau.

↘ Pour faire des économies d'eau, Habitat Eurélien équipe les robinets de **mousseurs**.

↘ Pensez à les entretenir régulièrement (détartrage, nettoyage).

### COMMENT IDENTIFIER UNE FUITE D'EAU ?

↘ Dans les toilettes, asséchez la cuvette puis posez une feuille de papier toilette. **Si elle est humide, il y a certainement une fuite !**

↘ Assurez-vous qu'il n'y a pas de consommation d'eau en cours (lave-vaisselle, chasse d'eau, lave-linge, sèche-linge...) puis observez l'aiguille du compteur d'eau. **Si elle tourne même très peu, il y a certainement une fuite.**



# L'extérieur

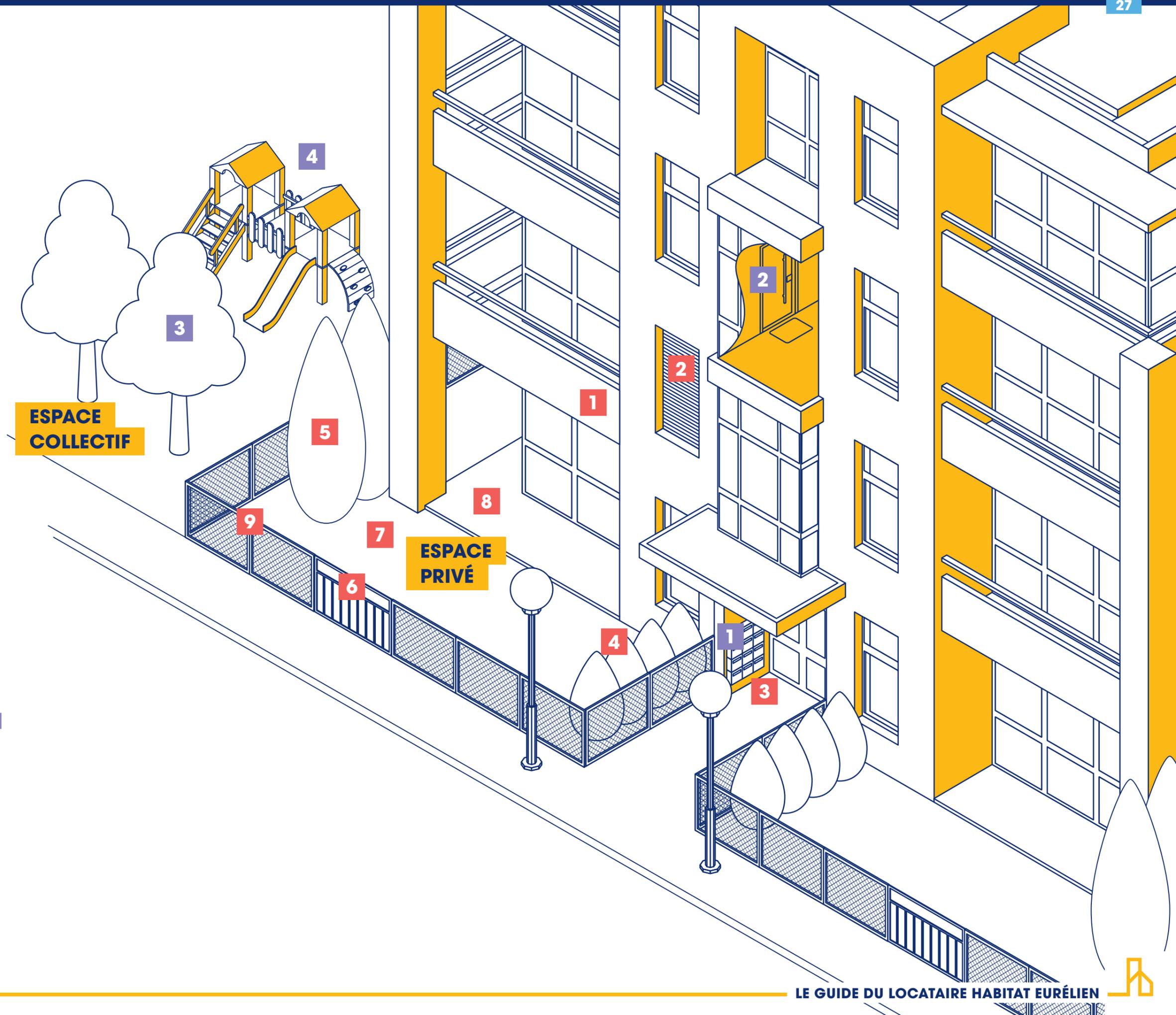
## À LA CHARGE DU LOCATAIRE



- 1 Balcon**  
Débouchage des évacuations.
- 2 Volets et grilles**  
Entretien. Remplacement des lames.  
Graissage des gonds, paumelles  
et charnières.
- 3 Boîte aux lettres**  
Entretien du portillon, remplacement  
des serrures et des gonds.  
Remplacement des clés.
- 4 Haies et arbustes**  
Entretien, taille et remplacement.
- 5 Arbres**  
Taille, élagage et échenillage.
- 6 Portillon**  
Réparation.
- 7 Pelouse**  
Entretien, tonte.
- 8 Terrasse**  
Entretien, démoussage.
- 9 Grille**  
Nettoyage et graissage.  
Remplacement des boulons,  
clavettes et targettes.

## À LA CHARGE D'HABITAT EURÉLIEN

- 1 Batterie de boîtes aux lettres**  
Remplacement.
- 2 Porte palière**  
Remplacement sauf dégradation.
- 3 Arbres**  
Taillage, élagage et échenillage.
- 4 Aires de jeu**  
Entretien et réparation.



# L'extérieur

Maison individuelle  
ou résidence collective

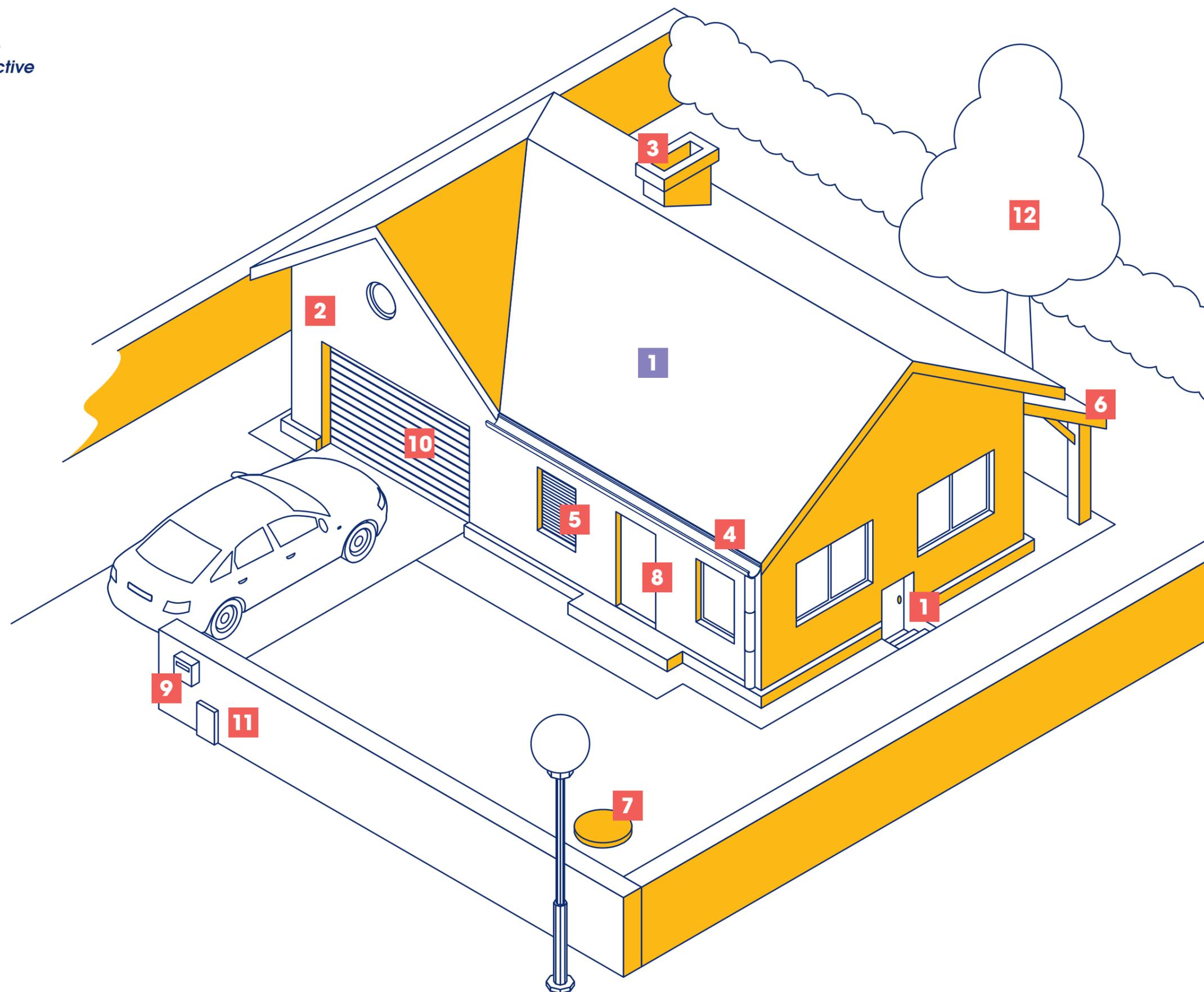
## À LA CHARGE DU LOCATAIRE



- 1 Cave**  
Entretien de la porte.
- 2 Box de parking**  
Entretien de la poignée, chaînette et ressorts.
- 3 Cheminée**  
Ramonage par un professionnel.
- 4 Gouttières, chéneaux descentes d'eaux pluviales**  
Débouchage, nettoyage et entretien de la grille d'évacuation des eaux pluviales.
- 5 Volets et grilles**  
Entretien et remplacement des lames.  
Graissage des gonds, paumelles et charnières.
- 6 Auvent**  
Entretien et nettoyage.
- 7 Fosse septique**  
Vidange et entretien.
- 8 Porte d'entrée**  
Graissage des gonds, paumelles et charnières.  
Poignée : entretien et remplacement.  
Serrures, canons : graissage et remplacement des petites pièces.  
Clés et badges : remplacement.
- 9 Boîte aux lettres**  
Entretien du portillon, remplacement des serrures et des gonds.  
Remplacement des clés.
- 10 Porte de garage**  
Entretien de la peinture. Emplacement de la poignée, chaînette, ressorts...
- 11 Compteur d'eau**  
Entretien. Protection contre le gel.
- 12 Arbre**  
Élagage.

## À LA CHARGE D'HABITAT EURÉLIEN

- 1 Toiture**  
Entretien et réparation.



# Réagir en cas de dommages

# 07

Incendie, vandalisme, dégât des eaux, les équipes d'Habitat Eurélien répondent à vos questions et vous accompagnent dans vos démarches.

## QUE FAIRE EN CAS DE FUITE D'EAU ?

Robinet qui goutte ou véritable fuite d'eau, vous devez faire le nécessaire, **c'est urgent !**

Prenez immédiatement contact avec Habitat Eurélien ou l'entreprise sous contrat de maintenance. **Programmez avec eux une intervention dans votre logement.**

## LE SAVIEZ-VOUS ?

La majorité des sinistres sont des dégâts des eaux (fuite accidentelle, infiltration...).

## BON À SAVOIR

Les moisissures peuvent être causées par des problèmes de ventilation ou de condensation.

En cas de manque d'aération du logement, le sinistre ne sera pas pris en charge par les assurances.



Condensation



Infiltration

## QUE FAIRE EN CAS DE DÉGÂT DES EAUX ?

### Si vous êtes victime d'un sinistre :

- seul votre logement est touché, prenez des mesures d'urgence (coupez l'eau...);
- le sinistre est causé par un voisin ? Contactez-le pour l'alerter ;
- le sinistre vient des parties communes ? Contactez Habitat Eurélien ou le numéro d'astreinte le week-end.

### Dans tous les cas :

- prévenez obligatoirement Habitat Eurélien ;
- contactez votre assureur ;
- établissez votre déclaration de sinistre (dans un délai maximum de 5 jours).

### ⚠ Attention

En l'absence de déclaration d'un sinistre, les travaux non réalisés vous seront facturés lorsque vous quitterez votre logement.

## QUE FAIRE EN CAS DE MOISSURES ?

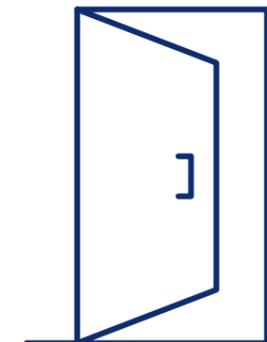
Dès qu'une moisissure apparaît, utilisez une éponge, du liquide vaisselle, du vinaigre blanc ou de l'eau de javel pour l'enlever.

Vérifiez l'absence de fuite (derrière vos machines, sous les éviers ou lavabos). Vérifiez le bon fonctionnement de votre ventilation. Aérez régulièrement votre logement. Vérifiez que votre sèche-linge évacue sa vapeur vers l'extérieur ou que le réservoir d'eau est vidé régulièrement.



# Le départ du logement

# 08



## À RETENIR

Le préavis de trois mois doit être respecté. Préparez votre état des lieux de sortie. Pensez à résilier vos contrats (énergie et contrat d'assurance).

Vous pouvez résilier votre bail à tout moment, moyennant un préavis de trois mois obligatoire.

Dans certains cas, le délai de préavis est réduit à un mois (**sur présentation d'un justificatif**), si :

- vous êtes bénéficiaire du RSA ;
- vous êtes bénéficiaire d'une Allocation Adulte Handicapé (AAH) ;
- votre état de santé justifie un changement de domicile ;
- un logement conventionné vous est attribué ;
- vous obtenez votre premier emploi ;
- vous perdez votre emploi ou retrouvez un emploi après une perte d'emploi ;
- vous avez une mutation professionnelle.

### ⚠ Attention

L'intégralité du préavis doit être respecté. Les loyers et charges du préavis sont à payer.



Flashez ce QR-Code pour accéder à un exemple de lettre de congé.

## LA VISITE CONSEIL



Avant l'état des lieux de sortie, Habitat Eurélien vous propose une pré-visite de votre logement. Elle permet **d'évaluer l'état de votre logement**. En cas de dégradation et si les travaux ne sont pas effectués, vous devrez vous acquitter des coûts des réparations.

## ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE



Ce document constate l'état du logement au moment de votre départ. Il est comparé à l'état des lieux d'entrée.

### Préparer l'état des lieux de sortie :

- videz entièrement le logement (logement, cave, grenier, garage...);
- préparez les clés, badges et cartes en votre possession. Tout manque vous sera facturé ;
- tous les aménagements que vous avez réalisés doivent être intégralement retirés par vos soins (exemples : tringle à rideaux, cuisine aménagée...).

Le dépôt de garantie vous est restitué dans un délai maximum de deux mois après la fin de votre préavis.

Cependant, quitter le logement n'efface pas les dettes de loyers ! Renseignez-vous auprès d'Habitat Eurélien pour trouver des solutions.



Vous avez  
des questions ?

# FAQ



## AMÉNAGEMENT

### PUIS-JE POSER DES RIDEAUX ?

✓ **OUI !** Ils ne doivent pas gêner la circulation de l'air. **Vous ne devez pas percer les fenêtres.**

### PUIS-JE FAIRE DES PEINTURES, PAPIERS PEINTS OU CHANGER LE SOL ?

✓ **OUI !** Sachez que vous devrez rendre votre logement dans le même état qu'à votre entrée dans les lieux : **murs blancs avec les sols d'origine.**

### PUIS-JE AMÉNAGER UNE CUISINE OU DES PLACARDS ?

✗ **NON !** Il s'agit d'une transformation, vous devez demander une **autorisation préalable écrite** à Habitat Eurélien.

En cas d'accord, sachez que vous devrez rendre votre logement dans le même état qu'à votre entrée dans les lieux. **La cuisine ou les placards devront être démontés par vos soins** avant l'état des lieux de sortie. Le meuble vasque et les placards présents à votre entrée devront être remontés.

## INSTALLATION

### PUIS-JE INSTALLER DES BRISE-VUES ?

✗ **NON !** Avant toute démarche, renseignez-vous sur **les exigences du Plan d'Urbanisme de votre commune**. Vous devez ensuite obtenir l'autorisation d'Habitat Eurélien et de votre Mairie puis faire une déclaration préalable de travaux auprès de votre commune. Toute intervention sans autorisation pourra faire l'objet d'une demande de retrait ou d'une amende.

### PUIS-JE INSTALLER UNE PARABOLE ?

✓ **OUI !** Vous devez adresser une **demande écrite à Habitat Eurélien** mentionnant votre adresse et précisant votre demande.

## ADAPTATION DE LOGEMENT PMR



Vous devez nous adresser une demande écrite accompagnée d'un certificat médical.

Selon votre situation cette procédure peut prendre plusieurs mois.

## CONTACT

*Réclamations techniques et diverses*

Centre de relation client

02 37 91 72 49

contact@habitat-eurelien.fr

Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30  
et de 13h30 à 17h30

Le vendredi de 9h00 à 12h30  
et de 13h30 à 16h30

### PUIS-JE FAIRE INSTALLER LA FIBRE ?

✓ **OUI !** Contactez directement votre opérateur si votre quartier est desservi.

### J'AI UN PROBLÈME SUR MON COMPTEUR ÉLECTRIQUE, DE GAZ OU D'EAU, QUE FAIRE ?

Habitat Eurélien n'est pas propriétaire des compteurs, vous devez **appeler votre fournisseur d'énergie** directement.

## VANDALISMES ET NUISIBLES

### PUIS-JE FAIRE AUTANT DE BRUIT QUE JE VEUX AVANT 22H ?

✗ **NON !** Vous ne pouvez pas gêner vos voisins quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit. Vous pouvez être sanctionné si vous faites du bruit trop souvent, trop longtemps ou trop fort. Vous êtes responsable du bruit causé par votre animal de compagnie, votre enfant ou par l'utilisation de vos appareils ménagers. Si vos voisins portent plainte, vous encourez une amende pouvant s'élever à 450 €.

### IL Y A DES NUISIBLES CHEZ MOI, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Contactez Habitat Eurélien ou votre gérant pour en savoir plus.

### J'AI DES PUNAISES DE LIT, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Contactez Habitat Eurélien. Après un premier diagnostic une entreprise spécialisée interviendra.

### J'AI ÉTÉ VICTIME DE DÉGRADATION OU DE VANDALISME, QUE FAIRE ?

Vous devez **déposer une plainte** auprès du commissariat ou de la gendarmerie et contacter Habitat Eurélien et votre assurance pour effectuer les réparations.

## AIDES ET SERVICES

### PUIS-JE FAIRE UN DOUBLE DES CLÉS ?

✓ **OUI !** Vous devrez **rendre toutes les clés** en votre possession à votre sortie du logement.

### J'AI UNE QUESTION SUR MES DROITS APL ?

Contactez directement la **CAF** (Caisse d'Allocations Familiales) de votre secteur.

### J'AI DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES, JE NE SUIS PAS SÛR DE POUVOIR PAYER MON LOYER CE MOIS-CI, QUE FAIRE ?

N'attendez pas, **prenez contact avec Habitat Eurélien**, des solutions peuvent être mises en place :

02 37 91 72 49 ou par mail à  
contact\_gl@habitat-eurelien.fr

### MON PRÉLÈVEMENT OU MON CHÈQUE EST REVENU EN IMPAYÉ, QUE DOIS-JE FAIRE ?

N'attendez pas, **prenez contact avec Habitat Eurélien** pour trouver une solution et payer par tout autre moyen (carte bancaire, virement, espèces à la borne...).





# Habitat Eurélien



VOTRE SOLUTION LOGEMENT



6 rue Jean Perrin, 28300 MAINVILLIERS

Tél. 02 37 91 72 49

[www.habitat-eurelien.fr](http://www.habitat-eurelien.fr)

