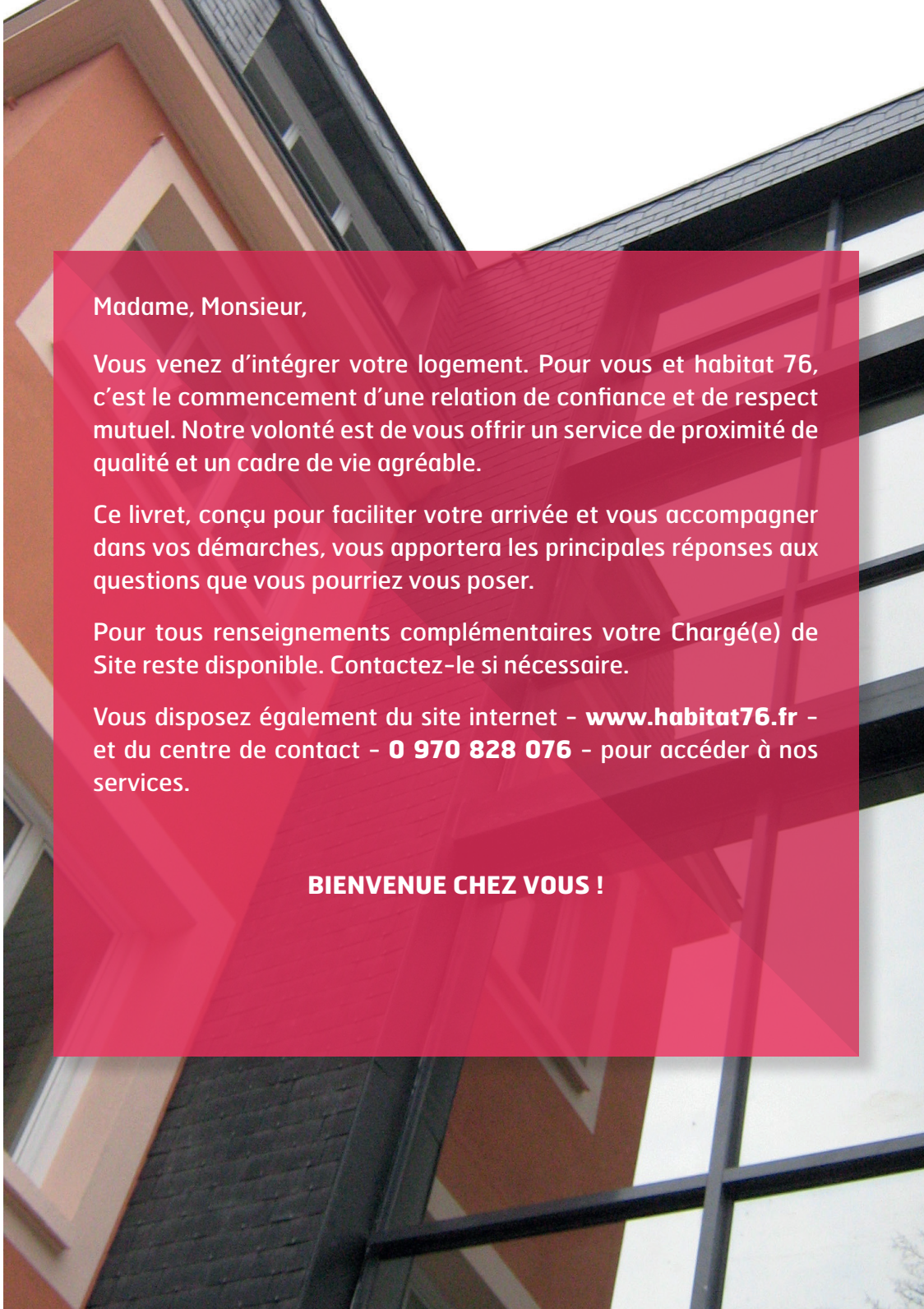


LE GUIDE DU LOCATAIRE



habitat 76



Madame, Monsieur,

Vous venez d'intégrer votre logement. Pour vous et habitat 76, c'est le commencement d'une relation de confiance et de respect mutuel. Notre volonté est de vous offrir un service de proximité de qualité et un cadre de vie agréable.

Ce livret, conçu pour faciliter votre arrivée et vous accompagner dans vos démarches, vous apportera les principales réponses aux questions que vous pourriez vous poser.

Pour tous renseignements complémentaires votre Chargé(e) de Site reste disponible. Contactez-le si nécessaire.

Vous disposez également du site internet - **www.habitat76.fr** - et du centre de contact - **0 970 828 076** - pour accéder à nos services.

BIENVENUE CHEZ VOUS !

NOS ENGAGEMENTS



Nos 14 engagements de qualité de service



- #1 Nos conseillers vous orientent dans votre démarche de recherche de logement et vous proposent un entretien conseil à votre demande dans un délai d'un mois maximum.
- #2 Nous vous **informons tout au long de l'instruction de votre dossier de demande de logement.**
- #3 Nous vous apportons un premier **niveau de réponse sous 48 heures** quelle que soit votre sollicitation.
- #4 Pour votre **sécurité**, un **service d'astreinte** est disponible 7 jours sur 7, en dehors de nos heures d'ouverture.
- #5 Nous **évaluons régulièrement votre niveau de satisfaction.**
- #6 Nous avons **contrôlé la propreté de votre logement avant votre installation.**
- #7 Nous **affichons les fréquences de nettoyage** des différents espaces communs dans nos immeubles.
- #8 Nous **contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage** et d'entretien effectuées dans les espaces communs.
- #9 Nous vous offrons une **présence de proximité.**

NOS ENGAGEMENTS



Nos 14 engagements de qualité de service (suite)



#10

Nous vous **informons des travaux de réhabilitation planifiés** dans votre résidence 30 jours avant leur début et nous mettons à votre disposition un interlocuteur privilégié.

#11

Pour vos **demandes d'interventions techniques** reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et nous agissons :

- **sans délai** si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause
- **sous 3 jours** en cas d'anomalies graves
- **sous 10 jours** pour les anomalies courantes
- et dans les délais propres à chacun de nos contrats d'entretien.

#12

Nous vous remettons lors de votre installation les **équipements suivants** : un kit de douche, un mousseur réducteur de débit pour chaque robinet, des ampoules basse consommation, une sani plaquette pour réservoir WC, un abattant WC.

#13

Nous vous accompagnons en cas de **difficulté de paiement**.

#14

Nous vous proposons systématiquement* une **visite conseil avant votre départ** du logement afin de faire le point sur les travaux à réaliser.

**Conditions page 24*

BIENVENUE



Le rôle du Chargé(e) de site

Le chargé de site est votre interlocuteur privilégié. Vous pouvez quotidiennement le joindre par téléphone ou le rencontrer notamment lors de ses permanences hebdomadaires vous permettant ainsi d'avoir une réponse rapide à vos demandes courantes. Ses coordonnées sont affichées dans le hall de votre immeuble.

Ses missions principales :

- Accueillir les nouveaux résidents
- Veiller à la bonne tenue des résidences et au respect du Règlement Général des Locations
- Encaisser les loyers
- Commander et contrôler la réalisation des travaux d'entretien courant
- Coordonner l'intervention des concierges et employés d'immeuble, en matière de propreté et de gestion des ordures ménagères
- Réaliser une veille patrimoniale afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes.



Le centre de contact

Votre chargé de site est indisponible ? Les collaborateurs du centre de contact prennent le relai pour vous offrir un service continu, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Tél : **0 970 828 076**

Mail : relation-locataire@habitat76.fr

ou par courrier (17, rue de Malherbe - CS 72042 Rouen Cedex 1)

Des équipes vous accueillent également pour répondre à vos demandes mais aussi pour payer votre loyer au :

➔ 17, rue de Malherbe pour ROUEN (de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30)

➔ 144, boulevard de Strasbourg pour LE HAVRE (de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h)

ATTENTION : A partir de 18h jusqu'à 8h30 le lendemain matin ainsi que les week-ends et jours fériés, **un service d'urgence est mis en place (urgences uniquement : intervention ne pouvant pas attendre une prise en charge durant les heures ouvrées).**

Les situations **urgentes identifiées** sont les suivantes :

- fuite d'eau très importante non maîtrisable,
- panne de chauffage ou d'eau chaude,
- débordement des canalisations d'eaux usées,
- porte d'entrée bloquée,
- toute situation mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes.

Attention : Toute intervention réalisée durant l'astreinte et relevant d'une problématique d'ordre locatif sera refacturée au locataire.

Pour les événements graves, de type incendie ou explosion, prévenir en priorité les services de secours : 18 ou 112.

BIENVENUE



Lorsque vous emménagez, n'oubliez pas les compteurs !



Il est important de se faire connaître rapidement auprès des fournisseurs d'énergies afin de souscrire à un contrat d'abonnement et reprendre à votre nom les différents compteurs.

Electricité et gaz :

- Commission de Régulation de l'Energie : www.cre.fr
- www.energie-info.fr ou 0 800 112 112

➤ Votre adresse exacte est à transmettre au fournisseur d'électricité et de gaz de votre choix. Il est important, lors de vos démarches, de **bien préciser qu'il s'agit d'une reprise voire d'un transfert d'abonnement en cours.**

Eau froide :

Vous devez contacter, avant votre entrée dans les lieux, le fournisseur d'eau de votre commune pour procéder au changement de nom du contrat, qui a été ouvert par l'Office.

Téléphone :

Vous pouvez demander la mise en service de votre ligne auprès de l'opérateur de votre choix en indiquant votre adresse précise.

L'Office vous informe que les procédures décrites doivent impérativement être effectuées. Dans le cas contraire, la distribution d'énergies et autres services dans votre logement (eau, électricité, gaz, téléphone) sera coupée.

Maintenant vous habitez ici, mais avez-vous prévenu ?



Vous avez pensé à vos compteurs, mais il faut aussi penser à communiquer votre nouvelle adresse aux administrations et services publics qui en auraient besoin.

En vous connectant sur le site www.service-public.fr rubrique «service en ligne et formulaires», informez rapidement et en une seule fois les principaux organismes.

VOTRE ASSURANCE



Assurances :



► Suis-je obligé d'assurer mon logement ?

Oui. Cette obligation, ainsi que celle de fournir chaque année une attestation d'assurance, figurent dans votre contrat de location et sont prévues par la loi.

Grâce à une assurance habitation, vous assurez votre logement contre les risques d'incendie, d'inondation, d'explosion... Vous n'aurez plus à payer l'intégralité des réparations consécutives aux dégâts causés qui peuvent être très lourdes.

N'oubliez pas : tous les locaux doivent être assurés (cave, grenier, garage....) Il est prudent de vous assurer aussi contre les dommages que vous, ou quelqu'un de votre famille, pourriez causer à autrui avec une « responsabilité civile ».

► Comment puis-je transmettre mon attestation d'assurance ?

Vous pouvez transmettre votre attestation d'assurance par courrier accompagnée de votre lettre de mise en demeure à l'adresse suivante :

Service demande et attribution
17, rue de Malherbe - CS 72 042
76 040 Rouen Cedex
ou par mail à :
assurances@habitat76.fr

► Que se passe-t-il si je ne transmets pas mon attestation d'assurance ?

Si l'Office ne dispose pas d'informations récentes concernant votre assurance ou si celle-ci arrive à terme prochainement, vous recevrez un courrier de mise en demeure vous rappelant cette obligation. Vous disposez alors de 30 jours pour transmettre à nos services un justificatif. En l'absence de ce document, nous assurerons le logement à votre charge, pour un montant, sauf revalorisation, de 2,40 euros/mois.

Attention cette assurance ne couvre absolument pas les dommages causés à votre mobilier, vos équipements personnels, ni votre responsabilité civile !

Vous êtes libre de résilier à tout moment cette assurance, sous réserve de la transmission d'une attestation à jour, ce que nous vous conseillons fortement.

VOTRE LOYER DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES ET PRATIQUES



PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE - Pour ma tranquillité d'esprit

- **C'est gratuit !** En plus j'économise les frais d'envoi et mon temps de déplacement.
- **Pratique :** je suis sûr(e) que le règlement est fait en temps et en heure. Fini les oublis et les lettres de relance
- **Flexible :** 1er, 5, 8, 10 ou 14 de chaque mois. Je choisis la date de prélèvement selon ma situation personnelle. A tout moment je peux la modifier pour rester maître de mon budget.



PAR TÉLÉPHONE - Simple comme un jeu d'enfant

- Paiement sécurisé avec ma carte bancaire,
 - Aucune conservation des données bancaires
 - Confirmation de paiement par mail ou sms
- + d'infos : 0 970 828 076



PAR CARTE BANCAIRE - Où je veux, quand je veux

- **Facile et rapide :** rendez-vous sur www.habitat76.fr dans l'espace locataire pour régler mon loyer.
- **Sécurisé :** pas d'inquiétudes, le service en ligne est totalement sécurisé.

Et je peux aussi régler en carte bancaire aux accueils d'habitat 76, pendant les heures d'ouverture: Rouen : 8h30-12h30/13h30-17h30 // Le Havre : 9h-12h30/13h30-17h.



PAR TIP

- **Aucun frais :** je retourne mon TIP daté et signé chaque mois.

Comment ça marche ?

Le TIP se trouve directement sur mon avis d'échéance. La première fois, je n'oublie pas de transmettre un RIB. Je n'ai pas à joindre de chèque.



PAR CHÈQUE

A transmettre chaque mois au siège de l'Office à ROUEN, avec l'ordre «habitat 76», ou à remettre à mon chargé de site, avec mes références.



Pour le loyer, le bon réflexe : le Pôle de Coordination Sociale :

Des difficultés pour payer votre loyer ? Les équipes du Pôle de Coordination Sociale d'habitat 76 sont à votre écoute. Ensemble, vous ferez le point sur votre situation et trouverez des solutions amiables permettant d'assurer le règlement des sommes dues et ainsi éviter une situation regrettable pour tous.

VOTRE LOYER



Vos charges locatives, Quèsaco ?



Elles sont définies par la réglementation et correspondent à :

- Des consommations et dépenses réelles reliées à l'entretien des parties communes et aux services d'habitat 76,
- Vos consommations personnelles en fonction des résidences (chauffage, eau, ...).
- Des taxes.

Pour maîtriser vos charges, habitat 76 investit fortement pour limiter la consommation énergétique des Résidences et le montant de vos factures par la même occasion. Tous les ans, un décompte individuel de régularisation vous est adressé. Durant 6 mois, les pièces justificatives sont tenues à votre disposition au Siège de l'Office à Rouen.

Adoptez la e-quittance :



Fini la papperasse, adoptez la e-quittance !

Gratuit et sans engagement, habitat 76 vous propose de recevoir votre avis d'échéance par voie électronique sécurisée grâce à un coffre-fort numérique ou par mail. Plus simple et plus pratique vous consultez, classez, archivez tous vos documents en quelques clics n'importe où, n'importe quand !

Besoin d'aide pour ouvrir votre coffre-fort numérique ?

- Depuis votre espace locataire sur www.habitat76.fr, le site internet d'habitat 76, cliquez sur le lien qui vous redirigera vers le site partenaire.
- Complétez le formulaire d'adhésion. Vous aurez besoin d'informations figurant sur votre avis d'échéance, à savoir :
 - Le numéro de locataire
 - Le numéro de correspondance servant au règlement

Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à contacter votre Chargé de site ou le centre de contact.

Les aides financières :



L'Aide Personnalisée au Logement

- Tous les logements d'habitat 76 sont conventionnés et ouvrent droit à l'APL, sauf exception (logements intermédiaires).
- Facile et plus rapide, le dispositif IDEAL : il simplifie la démarche administrative, réduit le délai de traitement de la demande d'APL.

Si vous avez donné votre accord, un collaborateur et la CAF vous contacteront pour effectuer les démarches.

VOTRE LOGEMENT



La cohabitation harmonieuse :



Le **RGL** (Règlement Général des Locations) a pour but de favoriser la cohabitation paisible dans les résidences. Il s'applique à vous, les membres de votre foyer mais aussi vos invités. Respect, harmonie, tolérance et communication sont les ingrédients pour bien vivre ensemble.

Si vous avez des soucis avec votre voisinage, optez pour une communication calme et cordiale qui vous permettra de résoudre la plupart de vos conflits.

Moins de bruit, mieux on s'entend :

Souvent, le bruit ne dérange pas la personne qui en est responsable mais son entourage. Evitez de jour comme de nuit les nuisances sonores (télévision, radio, bruits quotidiens...), cela va contre la réglementation et la tranquillité de votre voisinage.

Si occasionnellement vous devez faire du bruit (fête, travaux ...), prévenez vos voisins ils apprécieront cette attention.

Les rassemblements envahissants et bruyants dans les parties communes sont interdits par la loi.

Que votre chien soit gentil, petit, vieux ...

- Il doit être tenu en laisse et muselé s'il s'agit d'un chien de 2^{ème} catégorie.
- Il ne doit pas laisser de trace désagréable derrière lui, apprenez lui le caniveau.
- Vous êtes responsable de ce qu'il fait et des dommages qu'il peut provoquer.

2 animaux familiaux sont tolérés selon le Règlement Général des Locations que vous avez signé. La détention de chiens de première catégorie ou chien d'attaque est formellement interdite.

Des lieux de cohabitation, les parties communes

Que ce soit le hall, la cage d'escalier, l'ascenseur, les espaces verts, les paliers, les aires de jeux, les bancs ... Les parties communes sont des lieux que vous partagez avec vos voisins, il faut que tout le monde collabore pour les respecter et qu'elles restent accueillantes.

Les parties communes ne sont pas des parkings, vous devez garer vos deux roues, vélos... dans les lieux prévus à cet effet.

Pour des raisons de sécurité incendie et de facilité pour les équipes d'entretien, les paliers ne doivent pas être encombrés par des tapis, plantes ou tout autre objet.

MAINTIEN EN BON ÉTAT DE VOTRE LOGEMENT ET DE SES ÉQUIPEMENTS :



VMC (ventilation) :

- N'obstruez pas les bouches d'aération et nettoyez les régulièrement
- Ne raccordez pas votre sèche-linge ni votre hotte aspirante à votre VMC.

Appareil à gaz de chauffage ou de production d'eau chaude :
en cas de panne de VMC, votre système de production d'eau chaude est automatiquement coupé et un voyant rouge s'allume sur le tableau électrique.

CHAUFFAGE :

- Température moyenne de 19°C en journée et 17°C la nuit*
- Les équipements de chauffage font l'objet de révision de maintenances réglementaires chaque année. Vous devez laisser l'accès à votre logement ou reprendre contact rapidement en cas d'avis de passage laissé dans votre boîte aux lettres.

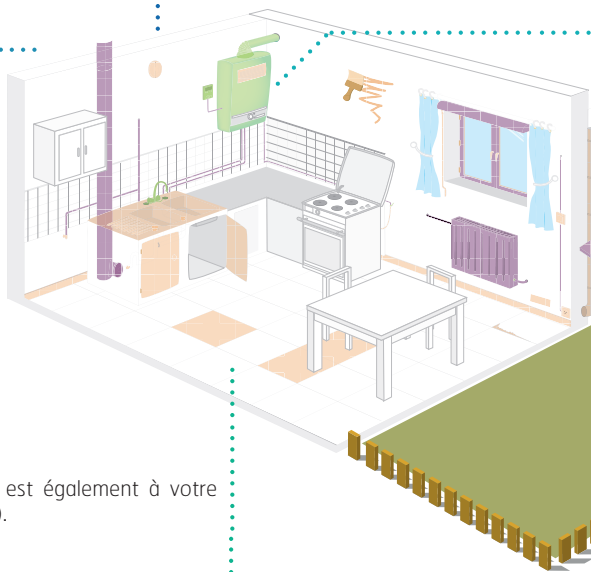
AMENAGEMENTS PARTICULIERS, EMBELLISSEMENTS :

Si vous souhaitez réaliser des transformations et/ou des modifications dans votre logement, faites une demande auprès de l'Office avec une description détaillée des travaux envisagés. Nous vous déconseillons de percer et d'autant plus à proximité des prises de courant et interrupteurs. Pour fixer des éléments, utilisez des crochets afin d'éviter les dégradations et de devoir réaliser des travaux de réparations lorsque vous quitterez le logement.

> Les travaux à base de crépi sont à proscrire, les dalles en polystyrène sont formellement interdites.

Pour plus de précisions, reportez-vous à l'article 6.2 de votre contrat de location et à la notice d'informations sur les consignes à suivre pour éviter les risques liés à la présence éventuelle d'amiante.

Le site du Ministère de la Cohésion des Territoires est également à votre disposition (www.cohesion-territoires.gouv.fr/amiante).



REVÊTEMENT SOLS :

- Évitez toute charge lourde ;
- Entretenez les par balayage à sec ou humide avec un détergent neutre (PH7) ;
- Évitez les embouts et les roues en caoutchouc susceptibles de laisser des marques.

*Ces consignes de températures peuvent faire l'objet le cas échéant d'adaptation en fonction de votre résidence.



TUYAUTERIE :

L'eau coule mal ? Elle s'évacue mal ? Le calcaire en est sûrement la cause. Dévissez l'extrémité du robinet ou le siphon puis nettoyez-le avec un produit anticalcaire. Surveillez régulièrement votre compteur d'eau pour détecter les éventuelles fuites pour éviter de payer trop de charges (un simple goutte à goutte = 35 000 litres d'eau par an) ou un dégât plus important.

Attention : Tissu, lingette, serviettes hygiéniques autant de choses qui n'ont pas leur place dans les toilettes.

PIECES ANNEXES :

- Veillez à les assurer.
- Veillez à ce qu'elles soient fermées.

ESPACE EXTERIEUR :

Jardin extérieur privatif : son entretien régulier est nécessaire.

Les évacuations d'eau potables : elles doivent être nettoyées régulièrement.

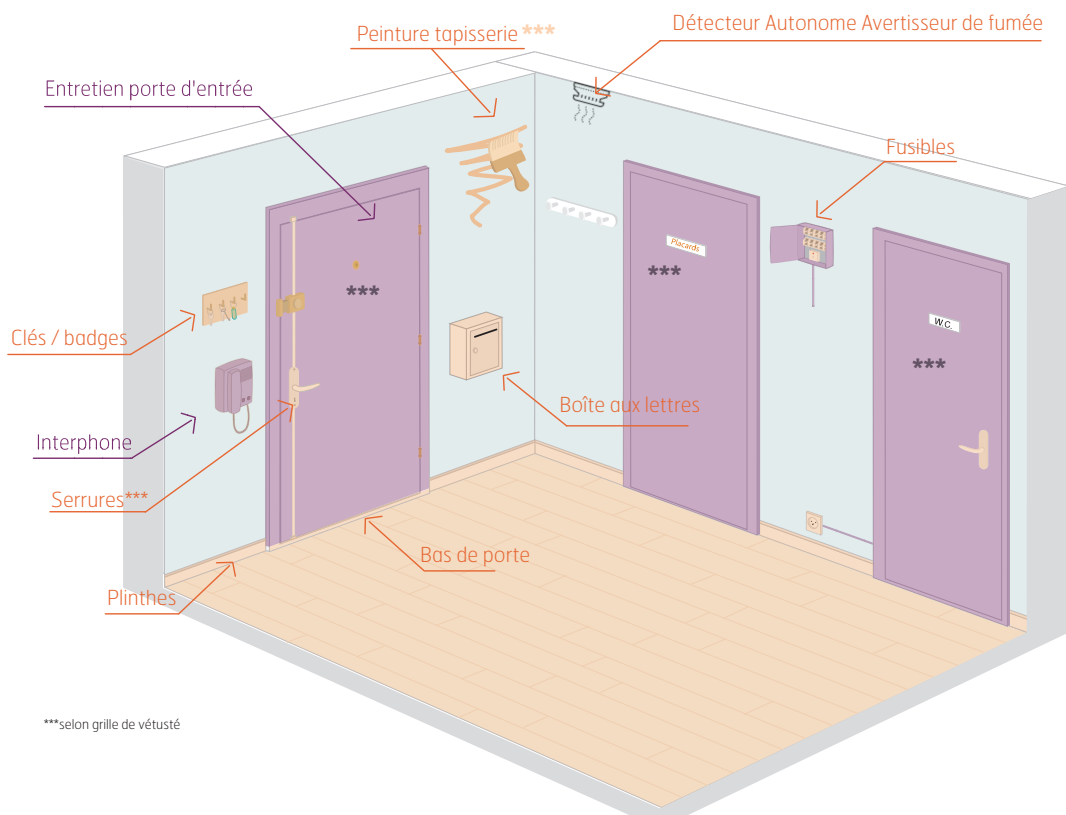
Balcon:

- N'obstruez pas les écoulements d'eau ;
- Placez vos jardinières à l'intérieur uniquement ;
- Signalez toute stagnation permanente d'eaux de pluie ou détérioration visuelle.

Si vous vivez dans un logement neuf : N'oubliez pas de consulter la notice technique remise par votre Chargé(e) de Site qui vous apporte des informations utiles notamment si votre logement est équipé d'objets connectés. De plus, dans le cadre des premiers mois de mise en location, il est possible que certaines micro fissures apparaissent. Ces fissures ne sont souvent que d'ordre esthétique et liées à la première mise en chauffe des logements. Prévenez tout de même habitat 76 le cas échéant.

QUI ENTRETIENT QUOI ?

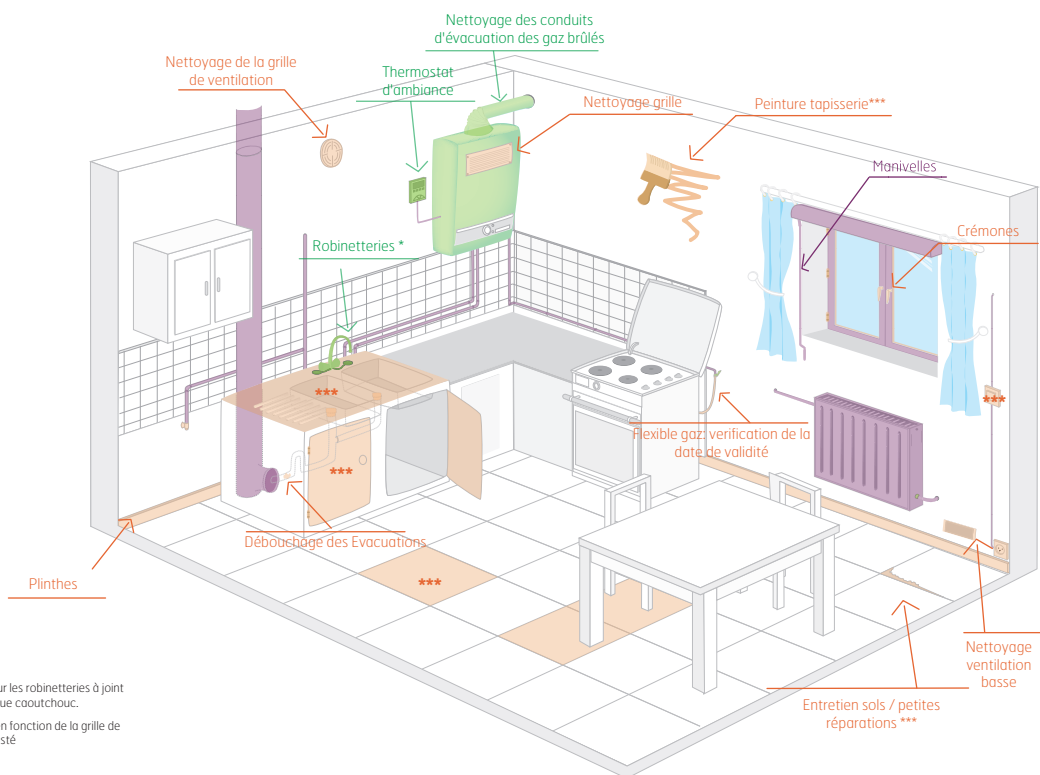
ENTRÉE DU LOGEMENT / COULOIR



- à la charge d'habitat 76 (hors dégradations)
- à la charge du locataire
- en maintenance par habitat 76 (charges locatives)

QUI ENTRETIENT QUOI ?

CUISINE



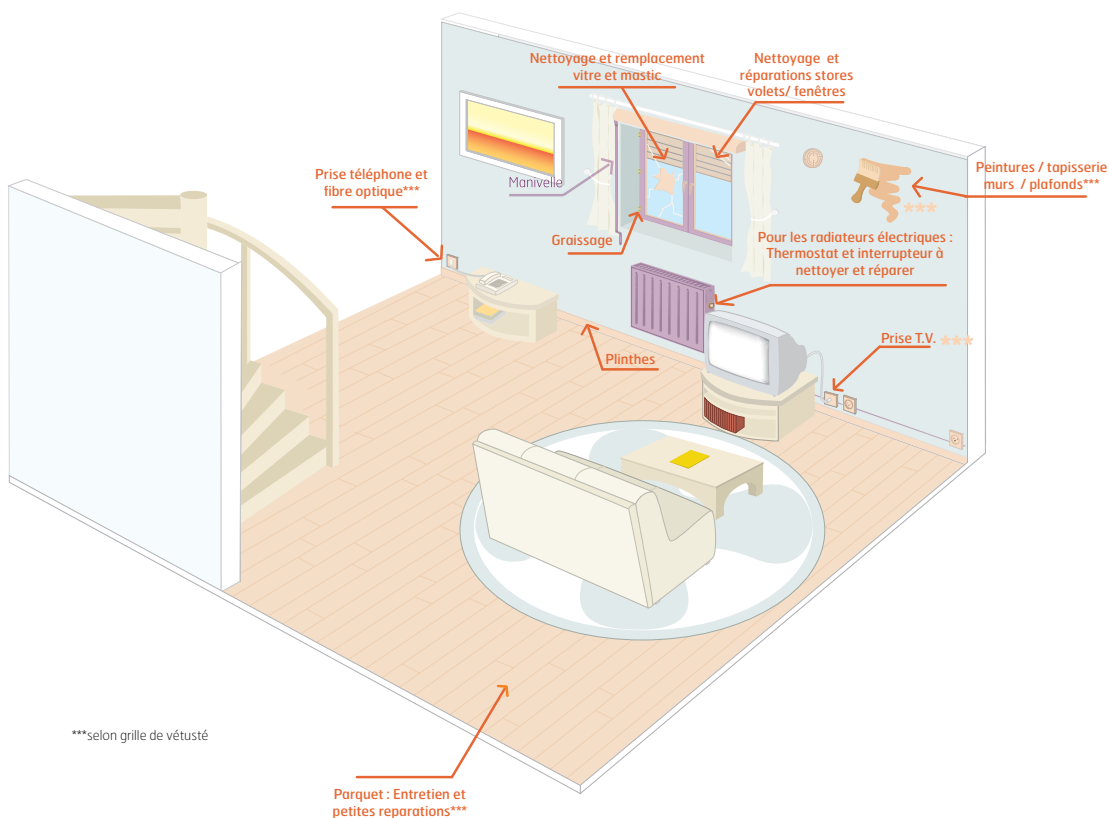
* pour les robinetteries à joint torique caoutchouc.

*** en fonction de la grille de vétusté

- à la charge d'habitat 76 (hors dégradations)
- à la charge du locataire
- en maintenance par habitat 76 (charges locatives)

QUI ENTRETIENT QUOI ?

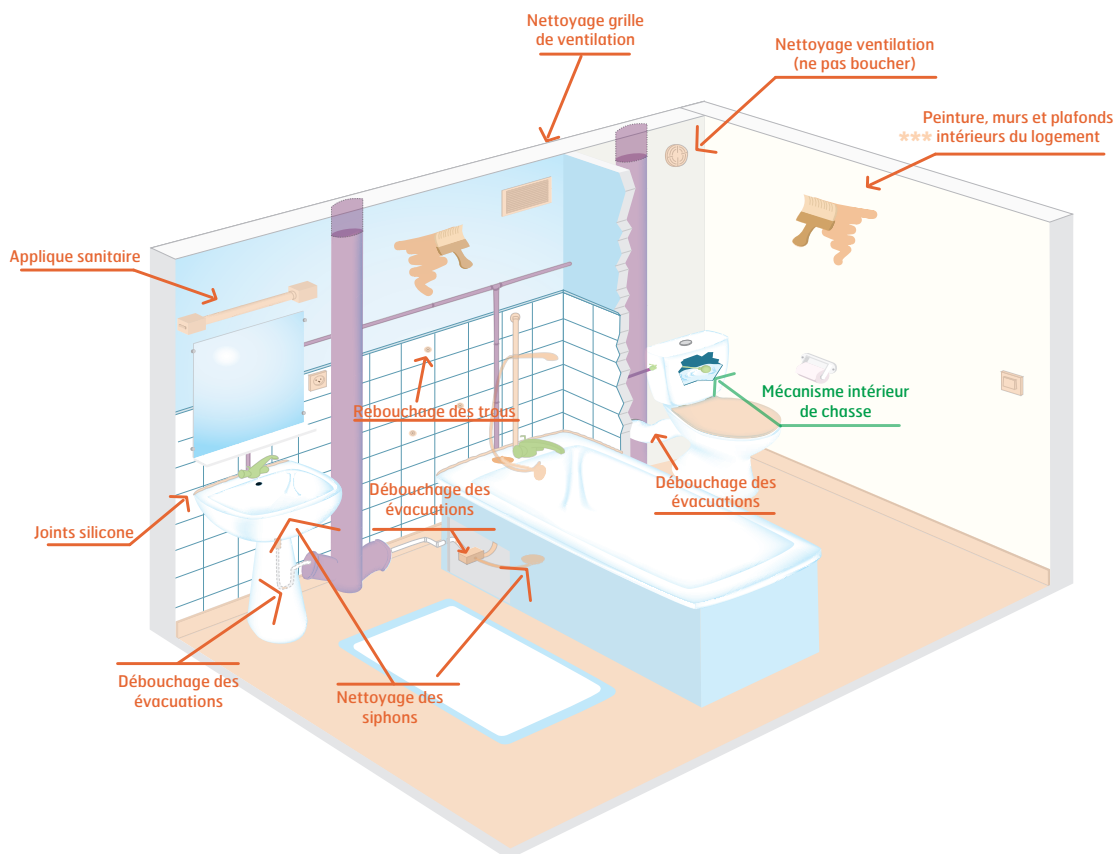
SÉJOUR ET CHAMBRES



- à la charge d'habitat 76 (hors dégradations)
- à la charge du locataire
- en maintenance par habitat 76 (charges locatives)

QUI ENTRETIENT QUOI ?

SALLE DE BAIN

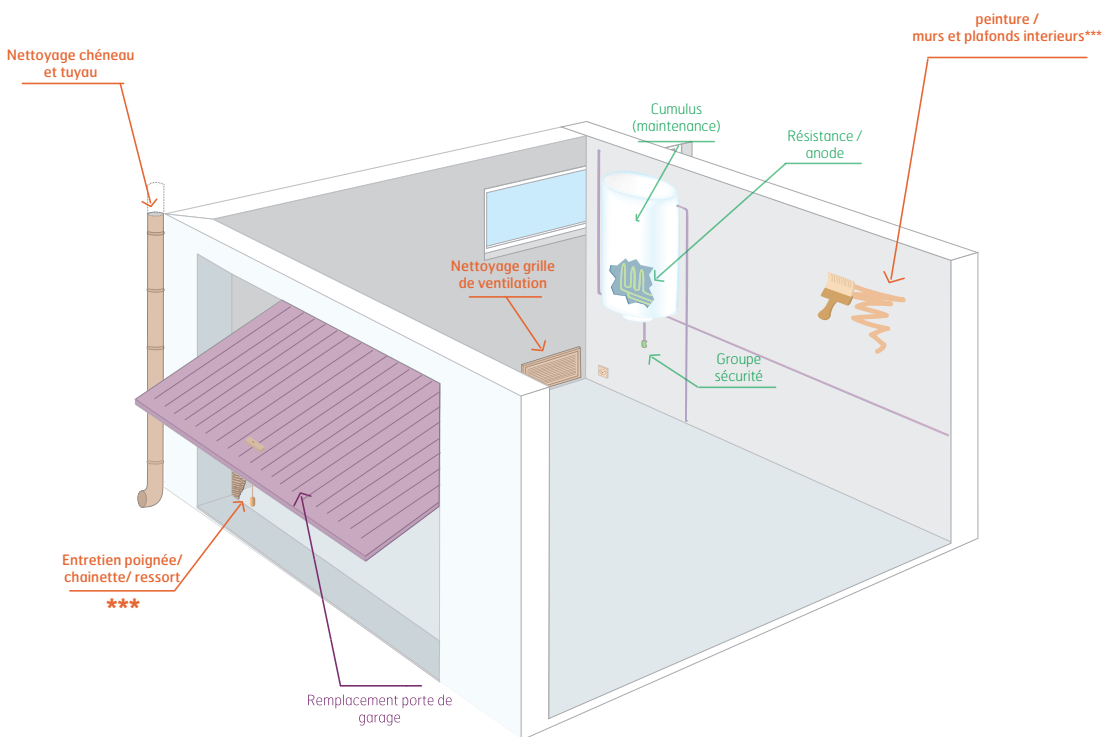


***selon grille de vétusté

- à la charge d'habitat 76 (hors dégradations)
- à la charge du locataire
- en maintenance par habitat 76 (charges locatives)

QUI ENTRETIENT QUOI ?

GARAGE



***selon grille de vétusté

- à la charge d'habitat 76 (hors dégradations)
- à la charge du locataire
- en maintenance par habitat 76 (charges locatives)

VOTRE SÉCURITÉ



Comportements sécuritaires :

Eau

En cas d'inondation due à une fuite d'eau :

- Coupez l'alimentation en amont de l'écoulement ;
- Prévenez les pompiers, le Chargé de Site ou le service d'astreinte d'habitat 76 ;
- Etablissez avec vos voisins un constat amiable si la fuite provient de chez eux et envoyez-le à votre assureur.

Électricité

- Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.
- **Ne surchargez pas vos prises, multiprises et rallonges avec de multiples branchements.**
- Lorsqu'un fusible a sauté, remplacez-le exclusivement par un fusible de même calibre.
- Testez régulièrement le bon fonctionnement de votre disjoncteur différentiel (activer le bouton test « T » si l'installation ne disjuncte pas immédiatement, contactez nous).
- Si vous avez un convecteur électrique, ne le recouvrez pas de linge ou de tablettes en bois.
- Pour toute intervention sur le tableau électrique ou une arrivée d'électricité (prise ou luminaire), baissez le disjoncteur correspondant dans le tableau électrique. Tous les disjoncteurs sont étiquetés pour vous permettre de retrouver à quel terminal ils correspondent.
- **Le resserrage du tableau électrique, des prises et des interrupteurs sont à la charge du locataire durant la durée du bail. Nous vous invitons à faire appel à des spécialistes si besoin.**
- Ne tirez jamais le câble pour débrancher un appareil car cela peut engendrer un court-circuit. En cas de doute sur la procédure de raccordement des éléments de cuisson, rapprochez-vous d'un professionnel pour effectuer l'opération.
- Adressez une demande écrite à l'Office pour toute modification de l'installation électrique.

Ordures ménagères

- Les sacs poubelles doivent être descendus dans les containers prévus à cet effet, sous peine de sanctions.
- Vous devez sortir vos **encombrants** aux dates prévues afin de ne pas attirer des dépôt sauvages. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre commune sur les heures d'ouverture des déchetteries et/ou le service de collecte d'enlèvement des encombrants. Respecter ces consignes, c'est veiller à votre propre sécurité et permettre aux concierges et employés d'assurer leur mission de gestion des ordures ménagères dans de bonnes conditions.

VOTRE SÉCURITÉ



Comportements sécuritaires (suite) :



Gaz

- Le gaz naturel n'est pas toxique. Seule l'accumulation de gaz dans un local clos présente un danger d'explosion.
- En cas de détection de fuite de gaz, aérez votre logement en ouvrant les fenêtres puis contactez habitat 76 au 0970 828 076.
- Gaz butane en bouteille : l'installation est sous la responsabilité du locataire.
 - La cuisine doit être ventilée, ainsi que le meuble où est entreposée la bouteille. Fermez le robinet après chaque utilisation.
 - Le stockage des bouteilles de gaz dans les caves et greniers est interdit.
 - Il est interdit de détenir des produits explosifs ou inflammables autres que ceux d'un usage domestique courant.

Cuisinière à gaz

Vérifiez régulièrement la date de péremption de votre flexible gaz qui alimente la gazinière et remplacez-le si nécessaire idéalement avec un flexible sans date de validité.

Enfants

Accompagnez-les lorsqu'ils empruntent les ascenseurs et utilisent les aires de jeux. Un accident est vite arrivé !

Les balcons, fenêtres et garde-corps

Entre 0 et 6 ans, la chute est l'accident le plus fréquent chez les enfants et peut avoir des conséquences graves. Quand il commence à se déplacer et à marcher, votre enfant peut tomber d'une fenêtre ou d'un balcon.

- Ne laissez jamais votre enfant seul dans une pièce avec une fenêtre ouverte. Ne placez jamais de meuble ou d'objet sous les fenêtres ou sur le balcon. Bloquez si possible l'ouverture des fenêtres par un système de sécurité.
- Signalez toute dégradation des gardes corps ou dalles du balcon.

Parties communes

Pour les immeubles équipés de portiers phoniques, il est indispensable de ne pas s'opposer à la fermeture des portes et de s'assurer de l'identité d'un visiteur avant d'ouvrir.

Divers :

En cas d'intervention d'entreprises ou de collaborateurs d'habitat 76, vous devez leur laisser l'accès au logement, à plus forte raison lorsque la prestation à réaliser relève de votre sécurité (entretien de votre générateur, de votre chauffe-eau, contrôle de votre balcon, etc).

Si vous avez un poêle à bois ou une cheminée, le ramonage et l'entretien sont à la charge du locataire.

- Pour des raisons de sécurité relatives au caractère inflammable, les aménagements tels que les faux plafonds ou dispositifs ornementaux en dalles de polystyrène sont interdits.

VOTRE SÉCURITÉ



Incendie :



CONSIGNES DE SÉCURITÉ EN CAS D'INCENDIE

INCENDIE 18 OU 112



- APPELEZ OU FAITES APPELER LES SAPEURS-POMPIERS.
- INDIQUEZ LA NATURE ET L'IMPORTANCE DU FEU ET S'IL Y A DES BLESSÉS.



- COUPEZ LES ARRIVÉES D'ÉNERGIE.
- ATTAQUEZ LE FEU SI VOUS LE POUVEZ SANS PRENDRE DE RISQUE.

ÉVACUATION



- N'ENTREZ JAMAIS DANS LA FUMÉE, TOUTEFOIS SI VOUS ÊTES DANS LA FUMÉE, METTEZ-VOUS UN MOUCHOIR DEVANT LE NEZ, BAISSÉZ-VOUS, L'AIR FRAIS EST PRÈS DU SOL.



- NE PRENEZ JAMAIS L'ASCENSEUR, PRENEZ LES ESCALIERS, NE REVENEZ PAS EN ARRIÈRE.

ADAPTEZ VOTRE COMPORTEMENT À LA SITUATION :

1) SI L'INCENDIE SE DÉCLARE CHEZ VOUS ET QUE VOUS NE POUVEZ PAS L'ÉTEINDRE IMMÉDIATEMENT :



- ÉVACUEZ LES LIEUX
- FERMEZ LA PORTE DE VOTRE APPARTEMENT.
- SORTEZ PAR L'ISSUE LA PLUS PROCHE.

2) SI L'INCENDIE EST AU-DESSOUS OU SUR VOTRE PALIER :



- RESTEZ CHEZ VOUS.
- FERMEZ LA PORTE DE VOTRE APPARTEMENT ET MOUILLEZ-LA.
- MANIFESTEZ-VOUS À LA FENÊTRE.

3) SI L'INCENDIE EST AU-DESSUS :



- SORTEZ PAR L'ISSUE LA PLUS PROCHE.

VOTRE SÉCURITÉ



Incendie :



Détecteur de fumée : cet appareil est situé dans le couloir desservant les chambres. Il sert à vous prévenir en cas d'incendie dans votre logement. En cas de déclenchement évacuez et prévenez les pompiers puis habitat 76.

Entretien : veuillez vous référer à la notice. Actionnez régulièrement le bouton test pour vérifier le bon fonctionnement. Le nettoyage et le remplacement du détecteur sont à la charge du locataire.

Numéros d'urgence :



NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN

112

SAPEUR-POMPIERS

18

POLICE SECOURS

17

SAMU - LE SERVICE D'AIDE MÉDICALE D'URGENCE

15

NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES
ET MALENTENDANTES

114

Pour les urgences liées à votre logement, n'hésitez pas à composer le numéro d'astreinte d'habitat 76 ci-dessous :

ASTREINTE HABITAT 76

0 970 828 076

VOTRE SITUATION CHANGE ?



Changement de situation personnelle :



Tout changement dans votre situation personnelle est important pour vos droits et vos contrats.

Il est important de les signaler rapidement !

Ce qui change ?	Que faire ?	Que va t'il se passer ?
Un mariage	➔ Fournir une photocopie du livret de famille	Votre conjoint devient lui aussi titulaire du contrat de location au même titre que vous.
Un changement familial (naissance, décès, changement de ressources...)	➔ Le signaler à l'Office ou à votre Chargé de site ➔ Fournir les justificatifs nécessaires ➔ Remplir et soumettre une demande de logement si vous souhaitez changer de logement	Votre dossier sera réétudié
Divorce	➔ Fournir la photocopie du jugement de divorce ➔ Préciser le nom de la personne qui garde le logement	Tant que la mention du divorce n'est pas effectuée sur les registres de l'Etat-Civil, les co-titulaires du bail restent solidairement responsables du paiement du loyer.

DEPART DE VOTRE LOGEMENT



Résiliation du bail



Résilier son contrat :

Vous pouvez résilier votre bail à tout moment en suivant les étapes suivantes :

- Adressez à habitat 76 votre lettre de congé par recommandé avec accusé de réception.
- Attention, tous ceux qui ont signé le bail doivent signer cette lettre !
- L'Office reçoit votre lettre et votre délai de préavis de 3 mois commence à courir.

Dans certains cas visés par la loi, ce délai de préavis peut être réduit, à condition d'en préciser le motif et d'en fournir le justificatif. Faute de transmission de ces éléments dès l'envoi de votre congé, vous ne pourrez en aucun cas bénéficier d'un préavis réduit.

La visite conseil :

A réception du préavis de départ, l'Office vous propose une visite conseil. (Dans le cadre d'un préavis court d'un mois, la visite conseil ne sera systématiquement proposée que dans le cadre d'une mutation au sein du parc d'habitat 76.) Cette démarche permet de vous indiquer :

- Les travaux éventuels à effectuer,
- Le montant estimatif des régularisations locatives qui seront à votre charge si vous ne les exécutez pas avant votre départ.

Constat des lieux de sortie :

Il sera réalisé et signé par le Chargé des Etats des Lieux d'habitat 76 et vous-même.

Ce document constate l'état de votre logement au moment de votre départ et détermine les éventuelles réparations locatives qui vous seront imputables. Pour ce faire, le logement et les annexes (garage, grenier, cave, parking...) doivent être entièrement vidés.

En cas d'usage normal de votre logement exclusivement, il sera fait application de la grille de vétusté, prévue au terme de l'accord collectif signé entre habitat 76 et les associations de représentants de locataires. Cet accord est consultable sur le site internet de l'Office, auprès de votre chargé de site ou dans les locaux d'habitat 76 (17, rue de Malherbe à ROUEN ou 144, bd de Strasbourg au HAVRE).

- Laissez visiter votre logement, pour faciliter sa remise en location. Votre contrat de location vous y oblige.
- À défaut d'état des lieux contradictoire, l'Office pourrait le faire dresser par un huissier et la moitié des frais de cette intervention vous serait alors facturée.



Résiliation du bail



Le solde de votre compte :

Le solde du compte locataire, établi dans le mois qui suit votre départ, peut être positif ou négatif.

En effet, l'Office peut être amené à vous réclamer : les loyers et les charges restant à payer, et éventuellement des indemnités de réparations locatives ainsi que la régularisation éventuelle des charges locatives. L'Office vous adressera alors un arrêté définitif de compte.

Ces sommes seront imputées sur le dépôt de garantie que vous avez versé en entrant.

Vous avez d'autres demandes ? D'autres questions ? N'hésitez pas à consulter les fiches pratiques de notre site internet www.habitat76.fr ou sollicitez votre chargé de site durant ses heures de permanences.

Demande de changement de logement



Vous souhaitez changer de logement ?

Si vous souhaitez changer de logement, complétez une demande sur le Système National d'Enregistrement (www.demande-logement-social.gouv.fr) ou déposez un dossier auprès de n'importe quel guichet d'enregistrement du département, dont l'Office. Vous trouverez la liste sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr.

Rapprochez-vous ensuite d'habitat 76 afin d'expliciter vos besoins et souhaits. L'Office, soucieux du parcours résidentiel de ses locataires, recherchera un logement correspondant au mieux à vos attentes.



Un litige ? Faites appel au médiateur



Pourquoi la mise en place d'un médiateur interne ?

Habitat 76 se mobilise au quotidien pour répondre à vos demandes et gérer vos réclamations. Il peut arriver qu'une demande échappe aux services ou que vous ne soyez pas d'accord avec la réponse qui vous a été apportée : dans ce cas, habitat 76 met à votre disposition les services d'un médiateur afin de vous offrir un recours complémentaire impartial.

Ses missions :

Il recherche des solutions pratiques, efficaces et durables pour régler une situation de litige. Il formule des recommandations qui conviennent à tous et rappelle à chacun ses droits et obligations. Il assure le suivi des engagements pris jusqu'à leur résolution.

Comment faire appel au médiateur :

A l'aide du formulaire «demande de médiation» disponible auprès d'habitat 76 ou téléchargeable sur le site d'habitat 76 :

- ➔ Par courrier simple adressé à : Le médiateur d'habitat 76 - 17 rue de Malherbe - 76100 - ROUEN
- ➔ Par voie électronique à l'adresse mail suivante : mediation@habitat76.fr.

Quels litiges ?

Il traite tout litige relatif :

- Au contrat de location : problématiques de loyers et charges, demandes de travaux et leur qualité, entretien des espaces communs, troubles de voisinage...
- Au contrat d'accession ou de vente de votre logement (commercialisation, construction, garantie de rachat, vente HLM...)

Vous devez avoir envoyé au préalable aux services a minima une réclamation écrite de moins d'un an avant la saisine du médiateur (courrier, mail,...).

Comment ça marche?

Vous souhaitez que votre situation soit réexaminée après vos démarches préalables.

1. **Saisine de la demande de médiation**
2. **Examen de la recevabilité de la demande dans un délai maximum de 10 jours.**
3. **Si elle est recevable, examen de la demande.** Le médiateur prendra contact avec vous et le(s) service(s) concerné(s) pour tenter de trouver un accord et régler le différend.
4. **Une proposition de solution est communiquée par le médiateur dans un délai de 30 jours**, que vous êtes libre d'accepter ou non.
5. **Suivi des engagements** pris jusqu'à leurs mises en oeuvre par chaque partie.



Un litige ? Faites appel au médiateur

Vous avez également la possibilité de faire appel directement au médiateur sectoriel HLM en cas de litige de la consommation qui n'aurait pas pu être résolu directement par une réclamation écrite auprès de nos services :

- ➔ Sur le site internet : www.lemediateurhlm.org.
- ➔ Par courrier adressé à : Médicys -73, boulevard de Clichy - 75009 - PARIS

habitat 76 - Siège social

17 rue de Malherbe - CS 72042 - 76040 Rouen Cedex 1

www.habitat76.fr

relation-locataire@habitat76.fr

Tel : 0 970 828 076

habitat 76 - Bureaux du Havre

144 boulevard de Strasbourg - 76085 Le Havre Cedex

Tel : 0 970 828 076



La qualité de service
en actions et en preuves

