

LIVRET D'ACCUEIL DES LOCATAIRES



BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT

Vous avez entre les mains un guide contenant les informations pratiques dont vous aurez besoin pour vivre au mieux dans votre logement. C'est un rappel des engagements mutuels qui nous lient désormais.

Vous trouverez des renseignements sur votre loyer, la sécurité, le voisinage, l'entretien, etc. D'autres conseils et informations sont disponibles sur notre site internet : www.valtourainehabitat.fr et dans le journal des locataires "Expressions" que vous recevrez directement dans votre boîte aux lettres.

Toute l'équipe de Val Touraine Habitat vous souhaite la bienvenue chez vous.



PEFC
PEFC/10-31-1138
FCBA/07-00835 -
Document imprimé
sur papier PEFC qui
participe et favorise
la gestion durable
des forêts.



Livret d'accueil des locataires
Août 2018
Document non contractuel.
Directeur de la publication : Jean Luc Triollet
Rédaction : Direction Communication, RSE et Médiation Sociale.
Crédits photos : Val Touraine Habitat - Fotolia - iStockPhoto
Conception graphique : Mélanie Marlier - melmarlier@gmail.com
Impression : Graphival

S O M M A I R E

VAL TOURAINE HABITAT EN QUELQUES MOTS P2

VOTRE ARRIVÉE P3

CONTRATS ET ASSURANCE P3
LOYER ET CHARGES LOCATIVES P4
VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE P5
AIDES AU LOGEMENT P6
QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT P6

DES CHANGEMENTS DANS VOTRE VIE P7

ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT P8

QUI FAIT QUOI ? P8 & 9
RECOMMANDATIONS POUR L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT P10
ENTRETIEN ET RÉPARATIONS À LA CHARGE DU LOCATAIRE P11

VOTRE DÉPART P12

CONSEIL ET ASSISTANCE P13

VOTRE ESPACE INTERNET P13
UN SITE INTERNET DÉDIÉ À LA VENTE P13
VAL TOURAINE ASSISTANCE P14
CONSIGNES INCENDIE P14
CONSEILS DE SÉCURITÉ P15
CONSEILS POUR RÉDUIRE SA FACTURE
ET PRÉSERVER LA PLANÈTE P15
MIEUX VIVRE ENSEMBLE P16
DEVENIR LOCATAIRE RÉFÉRENT P16
CHARTRE D'ENGAGEMENT P16





VOTRE ARRIVÉE

CONTRATS ET ASSURANCES

LE CONTRAT DE LOCATION

Avant la remise des clés, vous signez le contrat de location (bail). Les conditions générales d'occupation du logement vous seront alors remises, ainsi que ses annexes.

Vos droits et obligations ainsi que ceux de Val Touraine Habitat figurent dans ces documents. **Les signer, c'est s'engager à les respecter. Relisez-les et conservez-les précieusement.**

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Au moment de la signature de votre contrat, vous versez un dépôt de garantie plus souvent appelé « caution ». Si votre état des lieux de sortie est conforme à votre état des lieux d'entrée lors de la fin de votre préavis de départ, votre dépôt de garantie vous sera remboursé dans le mois suivant. À défaut, le délai de restitution sera de deux mois, déduction faite des sommes éventuellement dues à Val Touraine Habitat (travaux locatifs, loyers ou charges impayés).

Des organismes tels que le CIL (Comité Interprofessionnel pour le Logement - Tél. 02 47 05 62 86 tours@cil-valdeloire.com) peuvent vous avancer le dépôt de garantie sous forme de prêt.

L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

L'état des lieux est la « photographie » du logement et de ses annexes, il est réalisé avec vous par un salarié de Val Touraine Habitat.

L'état des lieux est un acte « contradictoire », effectué en votre présence (ou au moyen d'une représentation) et celle du bailleur. Vous y ferez noter tous les défauts que vous pourrez constater sur les installations et équipements. Tout ce qui ne sera pas signalé dans l'état des lieux sera considéré comme étant en bon état. Vous pourrez demander qu'il soit complété par courrier dans les dix jours après son établissement, et dans le mois qui suit la première période de chauffe en ce qui concerne les éléments de chauffage.

Un exemplaire de l'état des lieux, signé par les deux parties, vous sera remis. Conservez-le soigneusement, car il témoignera, lorsque vous quitterez votre logement, de l'état dans lequel il se trouvait à votre arrivée.

Un conseil : communiquez, le plus vite possible, votre nouvelle adresse aux administrations et services publics.

VAL TOURAINE HABITAT EN QUELQUES MOTS

4

QU'EST-CE QU'UN OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT (OPH) ?

Office Public de l'Habitat, Val Touraine Habitat est le premier bailleur de la Région Centre-Val de Loire. Il construit et gère des logements locatifs destinés aux personnes dont les ressources n'excèdent pas les plafonds fixés par l'État.

L'office public de l'habitat est un organisme qui a une vocation sociale à but non lucratif. Pour la construction de logements, il bénéficie de l'aide de collectivités locales et de prêts dont les taux d'intérêts sont réduits grâce à l'aide de l'État. Les loyers qu'il perçoit sont destinés à assurer le remboursement des emprunts, l'entretien, la gestion et le développement du patrimoine.

UNE GESTION AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES

Pour renforcer la qualité des relations avec les locataires, Val Touraine Habitat a adopté une gestion de proximité en s'appuyant sur 6 agences (Amboise, Chinon, Joué-Lès-Tours, Loches, St-Cyr-sur-Loire et St-Pierre-des-Corps). Cette proximité est confortée par le rôle des employés d'immeubles, des gardiens présents sur le terrain mais aussi des professionnels d'agences en charge de la gestion des dossiers.

DES ÉQUIPES DÉDIÉES À VOTRE SERVICE

Pour réussir sa mission de service public, Val Touraine Habitat s'appuie sur plus de 380 personnes travaillant quotidiennement pour vous offrir une qualité de service tout au long de votre parcours au sein de l'office. L'objectif premier de Val Touraine Habitat est d'améliorer au quotidien le cadre et la qualité de vie de ses locataires, en étant attentif aux évolutions de la société : développement durable, équipements et accessibilité...

QUEL EST LE RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ?

Val Touraine Habitat est dirigé par un Conseil d'Administration de 23 membres. Il est présidé par un représentant du Conseil départemental d'Indre-et-Loire. Son rôle est essentiel puisqu'il :

- définit la politique générale de Val Touraine Habitat,
- examine et vote le budget,
- décide du lancement de nouvelles opérations de construction ou d'aménagement et de leur financement,
- détermine le niveau des augmentations de loyers, en fonction de la réglementation en vigueur.

Vous êtes représenté au conseil d'administration par quatre membres élus par les locataires pour un mandat de 4 ans.

5

ASSUREZ VOTRE LOGEMENT

S'ASSURER

C'est obligatoire

Une attestation d'assurance vous est demandée avant votre entrée dans les lieux et annuellement en cours d'occupation.

C'est indispensable

En effet, en cas d'incendie, d'explosion ou de dégât des eaux dans votre logement, votre responsabilité peut être engagée pour les dégâts causés, même en votre absence.

Votre assurance couvre alors les dommages causés à vos voisins, à l'immeuble et à vous-même.

Par contre, si vous n'êtes pas assuré, c'est vous qui devrez payer la totalité des dommages causés.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Il faut prévenir le plus vite possible, sous 5 jours au maximum, et dans les 24 heures en cas de vol :

- votre assureur qui vous guidera et vous conseillera dans vos démarches,
- votre chargé de secteur d'agence ou Val Touraine Assistance (en dehors des heures d'ouverture de l'agence - cf. page 15).

N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages. Ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, certificats de garanties, photos, etc.).

Vous devez vous assurer pendant toute la période de location, conformément à la loi, et comme l'exige votre contrat de location. Sur simple demande, vous devez être en mesure de nous fournir le justificatif d'une assurance en cours de validité. En cas de défaut d'assurance, votre contrat peut être résilié.



VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE

N° de téléphone de votre agence. À contacter pour tous renseignements.

Un module est un logement ou un garage.

Détail de vos charges.

Si vous percevez l'APL, elle vient en déduction du montant total.

Marche à suivre pour obtenir une quittance.

Si vous l'utilisez comme un TIP, n'oubliez pas de le dater et de le signer. Lors de votre premier paiement, joindre un RIB.

Votre n° d'identification. À nous rappeler dans vos courriers et lors de vos appels.

Espace réservé à des informations ponctuelles.

Somme totale due à Val Touraine Habitat.

Coupon à joindre à votre chèque de règlement.

LOYER ET CHARGES LOCATIVES

LE LOYER

Il est payable à terme échu avant le 5 du mois suivant. Il est fixé en multipliant la surface corrigée ou surface utile (pour les logements réalisés à compter du 1^{er} janvier 1996) de votre logement par un prix au mètre carré. Celui-ci évolue au fil des années.

Les loyers sont réévalués annuellement par le Conseil d'administration ou lors de travaux de réhabilitation, dans les limites fixées par la réglementation HLM.

LE SLS (Supplément de loyer de solidarité)

Chaque année, Val Touraine Habitat réalise une enquête auprès des locataires qui ne bénéficient pas de l'APL (Aides Personnelles au Logement) pour connaître la situation familiale et financière du foyer. Si vos ressources dépassent le plafond fixé par la réglementation, la loi nous oblige à vous appliquer un supplément de loyer de solidarité (SLS). Son montant est déterminé sur la base de barèmes fixés par l'État.

Ne pas répondre au questionnaire de l'enquête entraîne automatiquement l'application d'un SLS forfaitaire ou « surloyer » maximum et d'une pénalité de 25€. Avec votre questionnaire, pensez à joindre votre avis d'imposition.

L'ENQUÊTE OPS (Occupation du parc social)

Tous les 2 ans, vous devrez répondre à l'enquête nationale qui est envoyée à l'ensemble des locataires. Ne pas y répondre entraîne la facturation d'une pénalité (7,62 € par mois en 2017).

LES CHARGES LOCATIVES

Elles correspondent, selon votre logement :

- à des consommations liées au logement (chauffage, eau froide, eau chaude...),
- à des consommations liées aux parties communes (électricité, espaces verts, ascenseurs...),
- à l'entretien d'équipements individuels (robinetterie, chaudière, chauffe-eau, VMC...),
- à l'entretien courant des parties communes (nettoyage, assainissement, élimination des déchets).

Vous réglez vos charges par provisions mensuelles, qui sont des estimations des dépenses réelles.

Une fois par an, lors du premier semestre, vous recevrez un décompte de régularisation des dépenses de l'année civile précédente. Celui-ci indique la différence entre les dépenses réelles et les provisions de charges que vous avez déjà versées.

Cette régularisation peut entraîner soit un remboursement si les provisions étaient supérieures aux dépenses prévues, soit une facturation que vous devrez régler si les provisions étaient inférieures aux dépenses prévues.

LES 5 MODES DE PAIEMENT

Le loyer et les charges sont payables à réception de votre avis d'échéance.

► Par prélèvement automatique SEPA

C'est le moyen le plus sûr et le plus simple. Vous évitez les frais de déplacement, les oublis... Vous avez le choix entre 5 dates de prélèvement : les 1, 5, 8, 12 et 15 du mois. Votre agence est à votre disposition pour le mettre en place.

► Par carte bancaire – 3 méthodes

- **Sur le site internet de Val Touraine Habitat : www.valtourainehabitat.fr**, et après création de votre compte dans l'espace locataire, vous pourrez effectuer directement votre paiement. Ce mode de paiement est sécurisé.

- **Auprès de la Trésorerie de Val Touraine Habitat** (7 rue de la Milletière - 37000 Tours), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h, muni de votre avis d'échéance ou en téléphonant au 02 47 87 14 22 (prix d'un appel local) en précisant votre numéro d'identification locataire (L\----- n° en haut à droite de votre avis d'échéance).

- **Dans un des centres des finances publiques du département (trésorerie).**

► Par titre interbancaire de paiement (TIP)

Ce mode de paiement vous évite la rédaction d'un chèque. Le montant indiqué sur le TIP est débité sur votre compte bancaire. Ce montant ne doit pas être modifié.

Le TIP est à signer, dater puis à envoyer au : Centre d'encaissement de Rennes – TSA 50808 – 35908 Rennes Cedex.

► Par chèque bancaire

Le chèque doit être libellé à l'ordre du Trésor Public, accompagné du TIP (Titre Interbancaire de Paiement) ou coupon détachable signé et daté. Ce document, situé en bas de votre avis d'échéance, doit être adressé au centre d'encaissement de Rennes.

► Par virement bancaire – 2 méthodes

- **Vous effectuez un virement avec votre téléphone mobile ou par internet.**

- **Vous demandez à votre banque de faire un virement mensuel** du montant de votre loyer en donnant vos références locataires et un RIB de VTH demandé préalablement à votre agence. Attention ce service peut être payant, il est également impossible à mettre en place avec un livret A.

VAL TOURAINE HABITAT
www.valtourainehabitat.fr
 7 rue de la Milletière - 37080 Tours Cedex 2
 Tél. 02 47 87 15 15 - Fax : 02 47 87 15 19
 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h
contact@valtourainehabitat.fr

AIDES AU LOGEMENT

LES AIDES AU LOGEMENT

La Caisse d'allocations familiales (Caf) ou la Mutualité sociale agricole (MSA) si vous dépendez du régime agricole, peuvent accorder ces prestations en fonction de votre situation familiale et du logement occupé.

COMMENT PROCÉDER ?

Le dossier que vous avez constitué à la signature de votre contrat est transmis à la Caf ou à la MSA. Elle vous informera de vos droits. Si vous avez droit à l'APL, elle sera versée à Val Touraine Habitat qui la déduira de votre loyer.

Le montant de votre APL est révisé tous les ans au 1^{er} janvier avec le loyer de l'année N-1 pour tenir compte de l'évolution de vos revenus, de votre loyer et de la composition de votre foyer.

Caf Touraine

1 rue Alexander Fleming
37045 Tours cedex 9
www.caf.fr

MSA Berry-Touraine

31 rue Michelet
37000 Tours
www.msa-berry-touraine.fr

L'APL

L'Aide personnalisée au logement (APL) dépend à la fois de votre situation familiale, professionnelle et de votre loyer. Elle peut être attribuée à toute personne dont les ressources ne dépassent pas les plafonds légaux.

Pour ouvrir droit à l'APL, un logement doit être conventionné, ce qui est le cas dans la quasi totalité de ceux de Val Touraine Habitat.

Son montant est calculé en fonction de vos ressources (revenus déclarés N-2), de votre situation familiale et de votre logement.

Pour les logements non conventionnés, vous pouvez bénéficier de l'Allocation logement (AL) dans certains cas. Cette allocation prend en compte le loyer de base sans les charges.

POUR NE PAS PERDRE VOS DROITS À L'APL

- Répondez, sans tarder, aux demandes de renseignements de la Caf ou de la MSA, notamment à la déclaration de ressources. En l'absence de réponse dans les délais, votre APL pourrait être suspendue.
- Utilisez le site internet de la Caf ou de la MSA.



QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Pour résoudre au mieux vos difficultés de paiement, il faut en parler le plus tôt possible.

Répondez aux appels ou courriers de Val Touraine Habitat qui étudiera avec vous les possibilités de règlement de votre dette.

NE LAISSEZ PAS VOTRE DETTE S'AGGRAVER

Vous vous exposeriez alors :

- à la suspension de votre APL,
- à la saisie de vos revenus,
- à la mise à jour de la garantie que vous devrez rembourser,

• ou même à l'expulsion de votre logement.

Adoptez le prélèvement automatique de vos loyers, un moyen simple et sûr.

RÉAGISSEZ VITE

Dès les premières difficultés, contactez votre chargé de recouvrement. Son rôle est de vous écouter et de rechercher une solution adaptée à votre situation. Il vous évitera ainsi de faire l'objet de poursuites.

Vous pouvez également solliciter l'aide d'une assistante sociale du Conseil départemental d'Indre-et-Loire et contacter la MDS (Maison Départementale de la « Solidarité » la plus proche de votre lieu de vie).

DES CHANGEMENTS DANS VOTRE VIE...

VOTRE SITUATION DE FAMILLE CHANGE

Signalez toute modification de votre situation familiale ou professionnelle (mariage, naissance, concubinage, séparation, divorce, perte d'emploi, décès...).

Prévenez la Caf ou la MSA, qui vous indiquera les justificatifs à fournir et les conséquences de cette modification de votre situation familiale.

Prévenez également Val Touraine Habitat si ce changement devait modifier le nom du titulaire du contrat de location.

Si vous ne perceviez pas l'APL, votre nouvelle situation vous ouvre peut-être des droits. Vous pouvez retirer un dossier de demande auprès de la Caf ou MSA ou aller sur le site internet de la Caf ou de la MSA.

► Transfert du contrat

En cas de décès du titulaire du contrat, le contrat peut être transféré :

- au conjoint,
- au partenaire pacsé,
- au concubin et aux ascendants qui vivaient avec le locataire depuis au moins un an à la date du décès,
- aux descendants et aux personnes à charge qui vivaient avec le locataire depuis au moins un an à la date du décès, et qui répondent aux conditions de plafond de ressources et de composition familiale, à moins que ces personnes aient plus de 65 ans ou soient handicapées, auquel cas seule la condition d'un an de vie commune sera exigée.

VOUS SOUHAITEZ CHANGER DE LOGEMENT

► Où effectuer votre demande

Effectuez votre demande auprès de votre agence, de votre mairie ou sur le site www.demandelogement37.fr.

► Les conditions à remplir

Vous devez être locataire occupant du même logement depuis plus de 18 mois et être à jour de vos loyers. Vous ne devez pas dépasser le barème des plafonds de ressources.

Votre logement doit être en bon état.

À cet effet, votre chargé de secteur fera une visite-conseil, pour déterminer les éventuelles réparations que vous devrez effectuer pour pouvoir déménager.

Informez également votre caisse Caf ou MSA de tout changement dans votre situation familiale (mariage, séparation, naissance...) ou financière (perte d'emploi, diminution de ressources...). Adressez-lui les justificatifs correspondants.

SI VOUS SOUHAITEZ DEMANDER L'ADAPTATION DE VOTRE LOGEMENT SUITE À PERTE D'AUTONOMIE OU DE MOBILITÉ

Pour bénéficier de travaux dans votre logement liés à votre handicap, des critères prioritaires ont été arrêtés :

- reconnaissance du handicap par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH),
- degré de GIR (dépendance) établi par le Conseil départemental,
- avoir 18 mois d'ancienneté dans son logement,
- être à jour de ses loyers,
- ne pas occasionner de troubles de voisinage,
- entretenir correctement son logement.

Vous devez faire votre demande par écrit en nous adressant le formulaire de demande d'adaptation de logements au(x) handicap(s) que vous trouverez en téléchargement sur le site www.valtourainehabitat.fr ou à disposition auprès de votre agence.

Votre demande sera alors étudiée, dans les meilleurs délais, afin de vous notifier par courrier les possibilités d'adaptation ou non de votre logement.

LE DISPOSITIF DE LOCATION/ACCESSION

Le principe est celui d'une location-vente. Le futur propriétaire occupe son logement dans un premier temps en location. Durant cette période, le loyer sera composé d'une part locative et d'une part « acquisitive » qui servira d'apport lors de l'achat.

Retrouvez tous les renseignements nécessaires sur le site www.valtourainehabitat.fr, rubrique « Devenir propriétaire ».



ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT : QUI FAIT QUOI ?

QUI FAIT QUOI DANS VOTRE LOGEMENT ?

- Vous
- L'entreprise titulaire du contrat d'entretien
- Val Touraine Habitat

Val Touraine Habitat se charge des gros travaux de réparation et d'aménagement de votre logement (ravalement, isolation...). De votre côté, vous devez effectuer l'entretien courant. Les dessins vous donneront le détail des parties et équipements qui sont ou non à votre charge.



Peinture



ENTRÉE ET CUISINE

LAISSEZ RESPIRER VOTRE LOGEMENT

Un système de ventilation permet de renouveler l'air dans toutes les pièces. Pour qu'il fonctionne correctement, vous ne devez pas fermer les bouches d'aération et penser à les nettoyer, au moins deux fois par an. Prenez également l'habitude d'ouvrir vos fenêtres quelques minutes, surtout après avoir pris une douche ou fait la cuisine. Un logement bien aéré est un logement sain et sans moisissures.



PRUDENCE !

Vous devez remplacer les ampoules, tubes lumineux, interrupteurs, prises, fusibles... Mais avant d'intervenir, coupez toujours le courant au disjoncteur. Toute modification sur l'installation électrique de votre logement est interdite.



Peinture



SALLE DE BAINS ET WC

ATTENTION AUX FUITES !

Mêmes minimes, elles finissent par vous faire gaspiller beaucoup d'eau... et d'argent ! Si votre chasse d'eau ou un robinet fuit, prévenez l'entreprise titulaire du contrat d'entretien.

Quand une canalisation est bouchée, c'est à vous d'intervenir si le problème se situe sur une partie se trouvant dans votre logement, réservée à votre usage. Val Touraine Habitat n'intervient que sur les canalisations communes.

Pour le dégorgement des WC, lavabos et éviers, si l'évacuation se fait mal, ne versez pas de produits à base de soude caustique qui attaquent les joints et les canalisations, utilisez de préférence une ventouse.

Ne laissez pas des dépôts de calcaire se former sur vos appareils sanitaires. Il existe de nombreux produits qui, utilisés régulièrement, éviteront cela.



Graissage



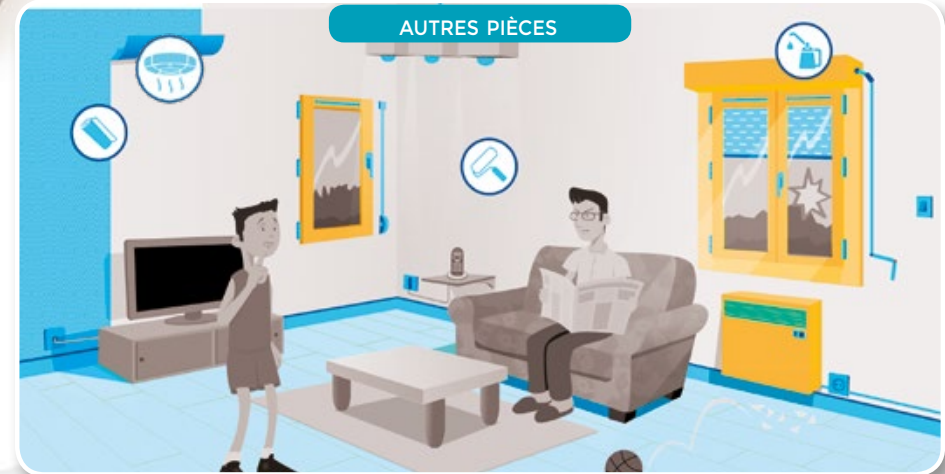
Peinture



Tapiserie



Détecteur de fumée



AUTRES PIÈCES

DU SOL AU PLAFOND

Vous devez entretenir tous les revêtements : peintures, papiers peints, revêtements de sols, faïences, carrelages. Cela implique, si besoin, de repeindre, de remplacer ou recoller du papier peint ou de changer des carreaux.

Si vous souhaitez remplacer le papier peint, enlevez d'abord l'existant. Pour votre sécurité, **il est interdit de poser tous matériaux à base de polystyrène**. Pour accrocher vos tableaux, miroirs ou étagères, utilisez des chevilles et crochets adaptés, pour éviter toute dégradation.

CHAUFFAGE

Votre logement est équipé d'un système de chauffage. En cas d'utilisation d'un chauffage d'appoint, vous devez veiller à, ce qu'il soit adapté à un usage en habitation. Nous vous rappelons que les chauffages de type à catalyse (bouteille de gaz, lampe à pétrole) sont interdits dans les logements. Ils produisent une grande quantité d'humidité et sont réservés aux locaux largement ventilés (ateliers, garages...).

Ne placez pas de meubles devant les radiateurs ou de linge dessus, cela entraverait la bonne diffusion de la chaleur. Nettoyez régulièrement vos radiateurs sans les démonter.



Dégorgement de gouttières



Graissage



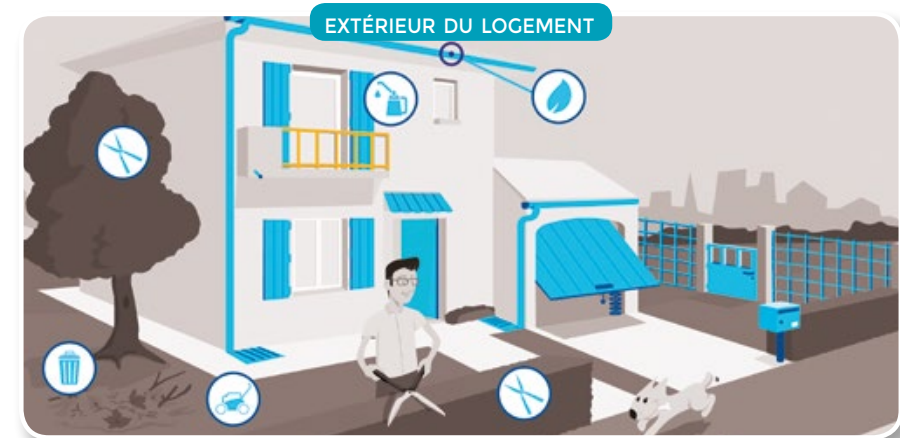
Taille des haies, élagage



Ramassage des feuilles et des branches



Entretien des pelouses



EXTÉRIEUR DU LOGEMENT

PORTAIL

Le locataire est responsable du nettoyage et du graissage ainsi que du remplacement des boutons et systèmes de fermeture.

JARDIN PRIVATIF

L'entretien courant doit être effectué ainsi que la taille des végétaux, tonte des pelouses... (liste en page 11).

CAVE, GRENIER, GARAGE

Si vous disposez d'une cave, d'un grenier ou d'un garage, vous devez en assurer la surveillance, l'entretien et veiller au bon fonctionnement du système de fermeture. N'y stockez pas de produits inflammables.

BOÎTE AUX LETTRES

Vous en êtes également responsable en cas de dégradation.

ANTENNE PARABOLIQUE

L'installation d'une antenne parabolique est soumise à des règles strictes. Si vous souhaitez en installer une, vous devez d'abord faire une demande d'autorisation, par écrit :

**Val Touraine Habitat
Service Entretien
7 rue de la Milletière
37080 Tours Cedex 2**

Dans le cas contraire, nous sommes en droit d'en exiger la dépose.

BALCON, TERRASSE

Ils sont très agréables quand ils sont fleuris et bien entretenus. Mais il arrive parfois qu'ils soient transformés en débarras ou séchoirs beaucoup moins esthétiques... Evitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes. Pour des raisons de sécurité, ne suspendez rien à l'extérieur du garde-corps. Balcons, terrasses ne sont certes pas des parties communes, mais ils contribuent à l'image de votre quartier. Pensez-y !



RECOMMANDATIONS POUR L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

ENTRETIEN DU LOGEMENT

Vous avez l'obligation de maintenir en bon état de propreté les locaux qui vous sont loués : logement, cave, garage et éventuellement jardin. Les matériels et équipements mis à votre disposition doivent être utilisés pour l'usage auquel ils sont destinés et être maintenus en bon état de fonctionnement.

Travaux d'entretien et réparation à la charge du locataire

Le décret n° 87.712 du 26 août 1987 en donne la définition :

« Sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant, et menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables aux dites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privé ».

Vous devez remédier à toutes dégradations et disparitions d'équipements du logement avant votre départ. Si cela n'est pas fait, Val Touraine Habitat vous facturera les travaux effectués par une société. TRÈS IMPORTANT : si votre logement n'est pas entretenu de façon régulière (absence totale d'entretien ou de petites réparations), cela entraînera à terme des réparations beaucoup plus importantes sur les équipements, voire leur remplacement qui s'avèrera encore plus onéreux.

ACCORD DE VÉTUSTÉ

La vétusté est la conséquence de l'usure liée à une utilisation normale du logement.

Pour en savoir plus, téléchargez sur www.valtourainehabitat.fr (rubrique documents à télécharger), « L'accord sur la prise en compte de la vétusté » ou demandez le document à votre agence.

MODIFICATIONS ET TRANSFORMATIONS

Pour votre sécurité, toute modification importante, transformation de votre logement ou travaux affectant la nature des matériaux doit préalablement donner lieu à une demande d'autorisation écrite adressée à votre assistant technique. Par exemple : changement de sols, agencements divers (cuisine, salle de bains, espaces extérieurs...).

Faute d'autorisation de notre part, nous serons en droit de vous demander une remise en état du logement à vos frais. Prenez contact avec votre agence pour plus d'information.

Toute transformation d'installation électrique et de gaz est strictement interdite.

DÉSINSECTISATION NUISIBLES (BLATTES, CLOPORTES, FOURMIS, SOURIS, PUNAISES DE LIT...)

Les opérations groupées de désinsectisation dans les logements collectifs permettent de traiter la totalité d'un bâtiment ou d'un quartier. Pour une réelle efficacité, le traitement doit être effectué dans tous les logements en même temps. Les nuisibles ne sont ni une honte, ni une fatalité. Merci d'ouvrir votre porte pour que les agents chargés de la désinsectisation fassent leur travail. Les traitements utilisés sont sans danger pour les humains.

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS À LA CHARGE DU LOCATAIRE

Val Touraine Habitat effectue les gros travaux de réparation et d'entretien de votre logement. De votre côté, vous devez prendre en charge l'entretien courant et les réparations locatives définies par le décret n°87.712 du 26 août 1987. Les principales réparations locatives à votre charge sont les suivantes :

PARTIES INTÉRIEURES

Plafonds, murs, cloisons, boiseries et toute surface peinte ou tapissée

- Maintenir en état de propreté.
- Faire des raccords de peinture et tapisserie.
- Remettre en place ou remplacer quelques éléments des matériaux de revêtement (carrelages, joints, revêtements de sols plastique).
- Remplacer les carreaux fissurés ou cassés.
- Les trous de chevilles dans les murs ne seront pas facturés s'ils sont correctement effectués et restent en nombre limité.

Revêtements de sols

- Maintenir en état de propreté.
- Tous revêtements : recoller, poser des raccords de même nature et de même couleur, notamment en cas de tâches et de trous.
- Lors de votre départ, un montant forfaitaire vous sera demandé pour les poinçons sur les sols.
- Parquets : encaustiquer, entretenir la vitrification éventuelle, remplacer quelques lames et remettre en état.
- Barres de seuil : refixer et remplacer en utilisant les trous existants.

Placards et menuiseries

- Remplacer les tablettes et tasseaux de placards, réparer leur dispositif de fermeture.
- Fixer des raccords et remplacer des pointes de menuiseries.

INSTALLATIONS DE PLOMBERIE

Eviens et appareils sanitaires

- Maintenir en état de propreté, tous particulièrement cuvette WC, baignoire, lavabo, évier, douche.
- Enlever les dépôts de calcaire et réparer les éclats.
- Remplacer les tuyaux flexibles, supports et pommes de douches, les chaînettes et bouchons d'éviers et baignoires.
- Entretenir les joints, les fixations, les siphons et les vidanges.
- Remplacer les abattants de WC à l'identique.

Chauffage, production d'eau chaude et robinetterie

- Il existe des contrats d'entretien pour ces équipements mais quelques éléments restent à votre charge.
- Resserer les robinets de radiateur.
- Le remplacement des volants de radiateurs et des thermostats d'ambiance hors d'usage est à votre charge.
- Dégripper les thermostats de convecteurs et les têtes de robinets de radiateurs.

Canalisations d'eau

- Maintenir en bon état d'écoulement et d'étanchéité, remplacer les joints et colliers.
- Si un problème survient sur une canalisation d'évacuation située dans votre logement et réservée à votre propre usage, la réparation est à votre charge. S'il survient sur une canalisation à usage collectif, Val Touraine Habitat effectue la réparation et la charge est répartie entre les locataires concernés.

Canalisations de gaz

- Entretenir, nettoyer et ne pas boucher les ouvertures d'aération.
- Remplacer les flexibles de raccordement à leur date de péremption.

ÉQUIPEMENTS D'INSTALLATION D'ÉLECTRICITÉ

- Remplacer les interrupteurs, prises, coupe-circuits, fusibles, ampoules, tubes lumineux, douilles.
- Réparer ou remplacer les baguettes ou gaines de protection.
- Nettoyer et dépeussier les convecteurs, remplacer le bouton marche/arrêt et les thermostats.
- Réparer ou remplacer le combiné de l'interphone.

OUVERTURES INTÉRIEURES ET EXTÉRIEURES

Portes, fenêtres, châssis de toit (velux), grilles et portillons

- Graisser et entretenir pour un bon fonctionnement les gonds, paumelles, charnières et serrures.
- Réparer ou remplacer les serrures, les petites pièces, les clés égarées ou détériorées.
- Nettoyer les entrées d'air.
- Mises en jeu des menuiseries : l'intervention est réalisée et prise en charge par Val Touraine Habitat seulement en cas de problème d'étanchéité à l'eau.
- Il est interdit de faire des trous dans les fenêtres en PVC, les caissons des volets roulants et les portes d'entrée.

Vitrage

- Refaire les mastics.
- Remplacer les vitres fêlées ou cassées.

Volets et rideaux d'occultation

- Remplacer les cordes, poulies, lames de volets roulants, les chaînettes et arrêts de volets et jalousies, les rideaux de châssis de toit (velux).
- Graisser et entretenir pour un bon fonctionnement.

AUTRES ÉQUIPEMENTS

- Effectuer les menues réparations nécessaires pour la dépose des bourrelets des portes et fenêtres.
- Pour les équipements non mentionnés ici, des contrats d'entretien sont passés par Val Touraine Habitat, leur coût est compris dans vos charges.
- Détecteur de fumée : la fourniture et la pose sont prises en charge par Val Touraine Habitat. Les détecteurs installés sont autonomes et garantis 10 ans. L'entretien et le contrôle de leur bon fonctionnement sont de votre responsabilité. Vous devez périodiquement tester l'appareil dans les conditions prévues par la notice d'utilisation.

PARTIES EXTÉRIEURES NON COLLECTIVES

Jardins privatifs

- Entretien courant ; maintenir en état de propreté les allées, pelouses, massifs.
- Tondre, débroussailler régulièrement.
- Taille, élagage, échenillage, remplacement des arbustes.
- Entretien des haies et des végétaux.
- Remise en état de la clôture (piquets, grillage, portillons...).
- Si vous plantez un arbre ou construisez quoi que ce soit dans votre jardin, Val Touraine Habitat pourra soit conserver les lieux sans indemnité, soit vous demander de remettre les lieux en leur état initial.
- Une installation de clôture doit faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite au service foncier de Val Touraine Habitat.

Auvents, terrasses et marquises

- Enlever la mousse et les autres végétaux.
- Entretenir les dallages en béton, pierre ou carrelage, ainsi que les joints.
- Remplacer les dalles cassées.
- Toute installation d'auvent, terrasse et marquise doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de nos services et d'une déclaration en mairie.

Descentes d'eau, regards, chéneaux et gouttières

- En logement individuel : dégorgner les réseaux, nettoyer et déboucher au moins une fois par an (ou le faire réaliser par une entreprise).
- En logement collectif : les travaux sont faits par Val Touraine Habitat et leur coût est réparti entre les locataires.

Fosses septiques

- Vidanger, nettoyer.

PRÉVEZ À TEMPS DE VOTRE DÉPART

Vous devez informer Val Touraine Habitat par lettre recommandée (signée des locataires en titre) avec accusé de réception, par acte d'huissier ou par remise en main propre contre récépissé ou émargement, en respectant le délai de préavis. Le délai normal est de trois mois.

Il peut être réduit à un mois sur justificatif écrit dans les cas suivants :

- bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA),
- bénéficiaire de l'allocation adulte handicapé (AAH),
- raison de santé justifiant un changement de domicile. Aucune condition liée à l'âge du locataire n'est requise,
- obtention d'un premier emploi (CDD ou CDI),
- perte d'emploi,
- nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi,
- mutation professionnelle,
- changement de logement à l'intérieur du parc social de Val Touraine Habitat, 2 mois dans le parc d'un autre bailleur social.

Dès que vous aurez informé Val Touraine Habitat de votre départ, vous devrez, en accord avec votre agence, permettre la visite de votre logement en vue d'une nouvelle location.

Le loyer (sans déduction des APL ou AL...) et les charges vous seront facturés jusqu'à la fin du préavis, y compris si vous quittez votre logement avant.

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

À la date fixée, votre logement et les parties annexes (cave, garage, abris de jardin...) devront être entièrement vidés et correctement nettoyés (y compris les vitres, appareils sanitaires, poignées de portes...). L'état des lieux de sortie décrit le logement à votre départ. Il permet d'évaluer les sommes éventuelles dues au titre des réparations locatives, compte tenu de l'état des lieux d'entrée et de l'usure normale, suivant l'accord de vétusté (cf. page 10).

Une fiche pré-état des lieux vous est remise par votre chargé de secteur.

Dès l'enregistrement du préavis de congé et préalablement à l'établissement de l'état des lieux de sortie, nous pourrions vous proposer une pré-visite. Celle-ci permettra :

- une appréciation de la nature des travaux à votre charge,
- une estimation indicative de la nature et du coût des travaux à réaliser.

En cas d'impossibilité de réaliser l'état des lieux de façon contradictoire, la partie la plus diligente pourra mandater un huissier pour réaliser un état des lieux à frais partagés. Si l'une des parties souhaite imposer un état des lieux par huissier, alors qu'il n'y a pas d'obstacles à ce qu'il soit réalisé entre les parties, elle en assumera seule les frais.

VOTRE ESPACE INTERNET



Le site internet www.valtourainehabitat.fr vient en complément de votre livret d'accueil. Il permet grâce à la rubrique « **Vous êtes locataire** » de trouver toutes les informations pratiques concernant votre installation, votre logement, son entretien, le loyer et les charges...

Un espace informations générales est aussi présent et traite de l'actualité de Val Touraine Habitat, de son implantation sur le département, de son mode de fonctionnement...

Vous possédez comme tous les locataires un compte personnel dans la rubrique « **Espace locataire** » qui peut être activé à tout moment grâce à un mot de passe personnel. Cet espace permet une remise à jour de vos données locatives, de savoir si votre assurance est valide, de consulter le solde de votre compte locatif ou encore de prendre connaissance de l'historique de vos avis d'échéance sur une durée d'un an. Vous avez également la possibilité de régler vos loyers grâce au paiement en ligne dont l'accès est sécurisé.

COMMENT FAIRE ?

1. Rendez-vous dans l'espace locataire sur www.valtourainehabitat.fr
2. Saisissez vos informations dans le formulaire d'inscription (n° de contrat, module, adresse mail, etc.)
3. Activez votre compte grâce au lien d'activation envoyé par mail sur votre adresse personnelle
4. Connectez-vous

Vous rencontrez des difficultés pour créer votre compte ! Adressez un mail à contact@valtourainehabitat.fr

UN SITE INTERNET DÉDIÉ À LA VENTE

Vous souhaitez devenir propriétaire avec Val Touraine Habitat

Val Touraine Habitat propose des logements (appartements ou maisons) neufs ou plus anciens, mais également des terrains libres de constructeur, au juste prix et en toute sécurité.

A chaque situation sa solution accession.

L'accession à la propriété est une aspiration très forte des ménages à laquelle tente de répondre Val Touraine Habitat. Que ce soit pour sécuriser l'avenir, transmettre un patrimoine à ses enfants, ou tout simplement se sentir «chez soi», **il existe plusieurs possibilités pour accéder à la propriété :**

- acheter un logement neuf
- acheter un logement existant

La vente de logements existants est dédiée en priorité aux locataires-occupants dans le cadre de leur parcours résidentiel. Ce dispositif représente une véritable opportunité de devenir propriétaire.

- acheter un terrain libre de constructeur.
- accession / location.

Les avantages de Val Touraine Habitat :

- des prix compétitifs,
- une large gamme de produits,
- pas de frais d'agence,
- exonération de taxe foncière (15 ans) et TVA à taux réduit dans le neuf.

Les plus :

- un accompagnement personnalisé,
- un achat sécurisé.

Découvrez toutes nos offres de maisons, d'appartements et de terrains sur le site internet :



Pour tout renseignement, contactez nos équipes au : **02 47 87 14 91**
service.ventes@valtourainehabitat.fr





VAL TOURAINE ASSISTANCE

VAL TOURAINE ASSISTANCE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est une permanence téléphonique qui a été créée pour répondre aux urgences et aux problèmes techniques graves, survenant en dehors des heures d'ouverture des agences.

Elle fonctionne :

- du lundi au jeudi : entre 17h et 8h30,
- le vendredi : à partir de 16h,
- les week-ends et jours fériés, 24h sur 24.

La personne qui vous répondra pourra, si la situation l'exige, faire intervenir une entreprise de dépannage.

Attention !

Ce numéro est réservé aux problèmes techniques graves et urgents, concernant les parties communes de votre immeuble ou un équipement de votre logement entretenu par Val Touraine Habitat.

Val Touraine Assistance

0 810 137 000

Service 0,06 € / min
+ prix appel

Consignes de sécurité en cas d'incendie

- En prévention, n'encombrez pas les paliers et les circulations.
- Appelez ou faites appeler les sapeurs-pompiers en composant le **18** (ou le 112).
- N'entrez jamais dans la fumée. Toutefois, si vous êtes dans la fumée, mettez-vous un mouchoir devant le nez et baissez-vous. L'air frais est près du sol.
- Ne prenez jamais l'ascenseur.

Adaptez votre comportement à la situation :



Si l'incendie se déclare chez vous et que vous ne pouvez pas l'éteindre immédiatement :

- **Evacuez les lieux**
- **Fermez la porte de votre appartement**
- **Sortez par l'issue la plus proche**



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**



Si l'incendie est au-dessus :

- **Sortez par l'issue la plus proche**



CONSEILS DE SÉCURITÉ

QUELQUES RAPPELS UTILES

- ▶ Évitez de brancher plusieurs appareils sur la même prise de courant et ne modifiez pas les installations (rajout de prises complémentaires sur les circuits électriques existants) car vous risquez d'entraîner des courts-circuits et de provoquer un incendie.
- ▶ En logement individuel, protégez les compteurs d'eau du gel et vidangez les canalisations d'eau qui alimentent les robinets extérieurs avant de les fermer pour l'hiver. Nous vous rappelons que vous êtes responsable de votre compteur d'eau et des canalisations situées après ce compteur.
- ▶ En cas d'absence prolongée, il est préférable de fermer le gaz et votre compteur d'eau froide, de mettre le chauffage en position hors-gel (l'hiver) et de débrancher les appareils électriques.
- ▶ Si vous le pouvez, faites enlever votre courrier par un voisin ou une personne de confiance et laissez-lui un double de clés et un numéro où vous joindre en cas de besoin ou d'urgence.



LE MONOXYDE DE CARBONE est un gaz asphyxiant invisible et inodore mais mortel qui est responsable d'environ 1300 intoxications et de 100 décès par an. Il est le résultat d'une mauvaise combustion, quelle que soit la source d'énergie utilisée (butane, charbon, essence, fuel, gaz naturel, pétrole, propane, bois). Sa densité étant proche de celle de l'air, il se propage très vite.

La solution pour éviter l'intoxication :

- **bien ventiler et aérer son logement, même en hiver,**
- **ne jamais boucher les entrées d'air même s'il fait froid,**
- **respecter les consignes d'utilisation des appareils à combustion,**
- **ne pas utiliser de chauffages mobiles d'appoint quel que soit le combustible utilisé, les appareils « de fortune » type brasero ouvert et chaudière.**

CONSEILS POUR RÉDUIRE SA FACTURE

Pour alléger votre facture et préserver notre planète, adoptez des gestes simples qui permettent de mieux consommer, sans perdre en confort.



L'EAU

- ▶ Ne laissez pas couler l'eau inutilement. Fermez le robinet quand vous vous brossez les dents et quand vous vous savonnez sous la douche. **Ouvert, le robinet débite 12 litres à la minute !**
- ▶ Prenez une douche plutôt qu'un bain, plus économique et plus hygiénique que le bain. 1 bain (250 l d'eau) = 5 douches (50 l).
- ▶ Remplissez les machines à laver (linge, vaisselle) au maximum, ainsi leur fonctionnement est optimisé. Un lave-vaisselle plein consomme moins d'eau que plusieurs vaisselles à la main. Un cycle de lavage à 30°C consomme trois fois moins d'énergie qu'à 90°C.



L'ÉLECTRICITÉ

- ▶ Éteignez toujours la lumière en quittant une pièce.
- ▶ Procédez progressivement au remplacement des lampes à incandescence et halogènes par des lampes fluo-compactes (lampes dites à économies d'énergie ou basse consommation) qui consomment jusqu'à 5 fois moins d'électricité.
- ▶ Veillez à dépoussiérer régulièrement les ampoules pour bénéficier d'un meilleur éclairage et pour gagner 40 % de flux lumineux.
- ▶ Pensez à éteindre les veilles de vos appareils électro-ménagers.
- ▶ Dégivrez vos appareils de froid régulièrement (3 cm de givre doublent la consommation).



LE CHAUFFAGE

- ▶ Adaptez la température à votre activité : 19°C sont recommandés dans le séjour et les autres pièces, 17°C dans les chambres. Lorsque l'on baisse de 1°C la température, c'est en moyenne 7% d'économies d'énergie réalisées.
- ▶ Pour une absence de plus de 48h, baissez votre thermostat sur la position minimum (ou hors gel).
- ▶ Pour réduire les pertes de chaleur la nuit, pensez à fermer les volets et les rideaux.
- ▶ Dépoussiérez régulièrement vos convecteurs.

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Entretien de bonnes relations de voisinage améliore votre vie quotidienne. N'hésitez pas à instaurer le dialogue dès votre arrivée avec vos nouveaux voisins.

Avec la nouvelle charte du mieux Vivre ensemble, retrouver les règles et les principes fondamentaux pour vivre en harmonie avec son voisinage.

Elle est disponible sur le site internet : www.valtourainehabitat.fr, rubrique « Documents à télécharger ».



DEVENIR LOCATAIRE RÉFÉRENT

POUR UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DE L'AVIS DES LOCATAIRES

Vous souhaitez vous investir dans la vie de Val Touraine Habitat pour apporter vos idées et favoriser le mieux vivre ensemble ?

Val Touraine Habitat vous propose de rejoindre le groupe des Locataires référents.

Retrouvez dans la charte du Locataire référent, le rôle, les missions et les conditions pour devenir Locataire référent sur www.valtourainehabitat.fr, rubrique « Documents à télécharger ».



CHARTRE D'ENGAGEMENT

La charte d'engagement est un document qui vise à réunir les entreprises, les locataires et Val Touraine Habitat vers un seul objectif : l'amélioration de la qualité de service et la satisfaction du locataire. Le projet a fait l'objet d'une réelle concertation et d'un large consensus, notamment avec un groupe de travail des Locataires référents et avec le Conseil de concertation locative.

La charte d'engagement est disponible sur www.valtourainehabitat.fr, rubrique « Documents à télécharger ».



Val Touraine Habitat



Nos agences de proximité :

AGENCE D'AMBOISE

12, rue Philippe Desportes
37400 Amboise

Tél. : 02 47 23 61 50 - Fax : 02 47 23 61 69
agence.amboise@valtourainehabitat.fr

AGENCE DE CHINON

6/8, avenue du Docteur Labussière
37500 Chinon

Tél. : 02 47 98 10 00 - Fax : 02 47 98 10 19
agence.chinon@valtourainehabitat.fr

AGENCE DE JOUÉ-LÈS-TOURS

2, rue Pierre Laplace
37300 Joué-lès-Tours

Tél. : 02 47 68 43 30 - Fax : 02 47 68 43 49
agence.joue@valtourainehabitat.fr

AGENCE DE LOCHES

69 bis, rue Saint-Jacques
37600 Loches

Tél. : 02 47 91 18 40 - Fax : 02 47 91 18 59
agence.loches@valtourainehabitat.fr

AGENCE DE SAINT-CYR-SUR-LOIRE

1, rue François Arago
37540 Saint-Cyr-sur-Loire

Tél. : 02 47 88 33 50 - Fax : 02 47 88 33 69
agence.stcyr@valtourainehabitat.fr

AGENCE DE SAINT-PIERRE-DES-CORPS

20 rue de l'Aubrière
37700 Saint-Pierre-des-Corps

Tél. : 02 47 32 43 00 - Fax : 02 47 32 43 28
agence.stpierre@valtourainehabitat.fr

Notre siège : VAL TOURAINE HABITAT

7 rue de la Milletière - 37080 Tours Cedex 2
Tél. 02 47 87 15 15 - Fax : 02 47 87 15 19
contact@valtourainehabitat.fr



**Val Touraine
Habitat**
Office Public de l'Habitat



« Le logement est un droit.
Notre devoir, le rendre accessible. »