

Guide du locataire

Bienvenue

Ce guide a été réalisé pour faciliter vos démarches avant votre emménagement, pendant votre parcours locatif et lors de votre départ.

Il a également pour objectif de vous aider à mieux profiter de votre logement.

Vous y trouverez des conseils pratiques et des informations utiles.

N'hésitez pas à le consulter.

Soyez assurés que tout au long de votre parcours locatif,

InCité mettra tout en œuvre pour vous accompagner.

De votre côté, le respect de règles et l'application d'astuces simples

vous permettront de bien vivre dans votre logement et parmi ceux qui vous entourent.

Sommaire

p 4-7 **Pour bien réussir votre emménagement**

- Le contrat de location
- Le dépôt de garantie
- L'état des lieux d'entrée
- L'assurance
- Les aides

p 8-13 **Pour bien vivre dans votre logement**

- Le loyer
- Les charges
- Le paiement de votre loyer
- L'entretien du logement
- Vos voisins et vous

p 14-15 **Pour réussir votre départ**

- La lettre de congé
- La pré-visite
- L'état des lieux de sortie

p 16-23 **Les réparations locatives**

- Qui fait l'entretien et les réparations ?
- Du sol au plafond
- Électricité et sécurité
- Menuiseries
- Chauffage et confort
- Balcons et fenêtres

Vos interlocuteurs

Dans l'immeuble,
vous pouvez rencontrer :

Le gardien :

Il est votre interlocuteur direct, il est présent pour vous écouter et vous guider dans toutes vos démarches ; si vous ne le croisez pas dans l'immeuble vous pouvez le joindre sur son téléphone portable.

À la permanence du Grand Parc,
vous pouvez rencontrer :

Un chargé de clientèle :

le mercredi et le vendredi de 8h45 à 12h00
52, rue Pierre Trébod à Bordeaux

Au siège social d'InCité,
vous pouvez contacter :

Le chargé de clientèle qui suit votre dossier :

Un problème de règlement de loyer, un changement lié à votre état civil ou à la composition de votre foyer, une question sur votre contrat de location etc.

Vous le connaissez, puisque c'est avec lui que vous avez réglé les formalités d'entrée dans le logement.

Pour obtenir un entretien avec votre chargé de clientèle, vous devez prendre rendez-vous.

Toutes les coordonnées de vos interlocuteurs se trouvent en dernière page du présent guide.

Pour bien réussir votre emménagement

Votre arrivée : un contrat entre vous et nous

Le contrat de location

C'est un document très important, lisez le bien, il prévoit l'ensemble de vos droits et devoirs de locataire. Vous pourrez vous y référer tout au long de votre parcours locatif. Il est complété par le règlement intérieur.

CONSERVEZ LE SOIGNEUSEMENT



Le dépôt de garantie

Avant l'entrée dans les lieux, vous devrez verser un dépôt de garantie équivalent à un mois de loyer brut (loyer sans les charges).

Les garanties LOCAPASS ou FSL peuvent vous être proposées lors de votre entrée dans les lieux (cf. page 7).

Le dépôt de garantie vous sera restitué dans un délai maximum de deux mois après votre départ, déduction faite des sommes éventuelles (réparations locatives...) restant dues à InCité .

L'état des lieux d'entrée

Un état des lieux entrant de votre appartement sera effectué en votre présence par le gardien.

Il atteste de l'état dans lequel se trouve votre logement à votre arrivée.

Soyez attentif lors de cette phase.

En signant l'état des lieux, vous reconnaissez prendre le logement dans l'état que vous venez de constater.

Toutefois, vous avez la possibilité de signaler à InCité, **par écrit** dans un délai de 20 jours après votre entrée, tout dysfonctionnement que vous n'auriez pas vu lors de cette formalité.

CONSERVEZ SOIGNEUSEMENT VOTRE EXEMPLAIRE,
il vous sera nécessaire lors de votre départ.

L'assurance

Vous devez **impérativement** assurer votre logement et ses annexes, **c'est une obligation**. L'assurance doit être effective à la date d'entrée dans le logement. Elle doit préciser l'adresse exacte de la location et la période de couverture des risques.

Vous devez la renouveler à chaque date anniversaire de votre contrat d'assurance.

Si l'attestation n'est pas transmise dans les temps à InCité, elle vous sera réclamée. Le contrat de location peut-être résilié de plein droit pour défaut de transmission de celle-ci.

En cas de sinistre :

Que vous soyez responsable ou victime d'un sinistre, vous disposez d'un délai maximum de cinq jours pour le déclarer à votre assureur. Vous devez également le signaler au service technique d'InCité.

Conseil ! N'oubliez pas de conserver les factures, certificats de garantie, photos etc, pour être remboursé en cas de sinistre ; les pièces justificatives vous seront demandées.

Avant d'emménager, vous devez aussi :

- **Contactez un fournisseur local d'énergie et de service :** En cas de nécessité, les chargés de clientèle ou gardiens peuvent vous transmettre leurs coordonnées.
- **Contactez votre opérateur de télécommunication afin :**
 - soit de transférer votre ligne actuelle
 - soit de procéder à l'ouverture d'une nouvelle ligne
- **Signalez votre changement d'adresse** à tous les organismes dont vous dépendez (centre de sécurité sociale, CAF, la poste, les impôts, votre banque...) ainsi qu'à votre employeur et qu'à la préfecture pour la carte grise de votre véhicule.
- **Vous adressez à la Mairie** pour obtenir tous les renseignements nécessaires et pour effectuer les différentes démarches de la vie citoyenne.

Les aides auxquelles vous pouvez prétendre

Lors de votre arrivée dans le logement et tout au long de votre parcours, sachez que vous pouvez bénéficier d'aides financières. Elles vous aident à supporter les dépenses liées à votre logement.

La prime de déménagement : peut être obtenue sous certaines conditions en prenant contact avec votre Caisse Allocations Familiales (C.A.F)

Le Loca PASS ou FSL accès :

Il s'agit, soit de l'avance du dépôt de garantie sous la forme d'un prêt sans intérêt, soit de véritables cautions solidaires en garantie de vos loyers et charges.

L'allocation de logement (AL) ou l'aide personnalisée au logement (APL) :

Cette allocation peut vous être attribuée par la CAF, sous certaines conditions pour vous aider à supporter les dépenses de votre logement.

Si vous en bénéficiez, cette aide sera versée directement à InCité en déduction de votre loyer.

Pour tout renseignement concernant ces aides vous pouvez consulter par minitel le **3615 CAF** ou sur internet le site **www.caf.fr**

Si votre situation familiale et/ou professionnelle change :

N'oubliez pas de signaler le changement à InCité et à votre caisse d'allocations familiales.

N'oubliez pas également d'accomplir tous les ans les formalités nécessaires afin que vos prestations soient renouvelées.



Pour bien vivre dans votre logement

Loyer et charges

Le loyer

Tous les mois, c'est une de vos **obligations contractuelles**, vous devez payer votre loyer. Ce loyer se compose d'un loyer brut et des provisions pour charges. Ces deux composantes constituent le LOYER NET que vous aurez à payer tous les mois.

$$\text{LOYER NET} = \text{loyer brut} + \text{provisions pour charges}$$

L'avis d'échéance. Tous les mois, « à date fixe », vous recevez un avis d'échéance qui retranscrit l'état de votre compte locatif. Il fera apparaître les lignes loyers et provisions pour charges, mais aussi l'aide au logement qui est déduite du montant de votre loyer puisque directement versée à InCité.

Sur la ligne SOLDE, viendront s'ajouter le cas échéant, les reliquats de loyer des mois précédents.

Les charges

Le montant des charges est directement lié aux services collectifs ou individuels de l'immeuble (eau, chauffage, entretien de la résidence...).

Il varie en fonction de l'évolution du coût de la vie, des services rendus et du prix de l'énergie.

Une fois par an, InCité compare l'ensemble des charges locatives réelles liées à votre logement avec le montant des charges provisionnées chaque mois. Ce calcul fait l'objet d'une validation par l'association des locataires.

Un décompte de régularisation vous sera adressé au mois de mai.

- Si les provisions que vous avez payées tout au long de l'année ont été suffisantes, les sommes trop versées à ce titre vous seront remboursées.
- Dans le cas contraire, InCité vous demandera de payer un complément. Cela n'est pas fréquent, puisque chaque année, InCité évalue pour l'année suivante les dépenses en terme de charges.

Pour diminuer les charges, il est recommandé à chacun d'entre vous de participer activement à la lutte contre le gaspillage.

Le paiement de votre loyer



Par PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

C'est un mode de paiement, simple, fiable et souple (vous avez le choix entre trois dates de prélèvement).

Vous évitez tout risque d'oubli et le paiement d'éventuelles pénalités de retard.

Vous pouvez opter pour ce mode de paiement à tout moment.

Par CHÈQUE

Le loyer peut être réglé par chèque postal ou bancaire transmis par courrier, ou remis au gardien, déposé au siège social ou à l'antenne du Grand Parc.

En ESPÈCES

Attention, les règlements du loyer en espèces ne pourront se faire qu'au Siège Social d'InCité : 101, Cours Victor Hugo à Bordeaux.

Aucun règlement de ce type ne pourra être accepté par les gardiens.

Des difficultés peuvent apparaître à tout moment

Dès le 1^{er} retard de loyer prenez contact avec votre chargé de clientèle. Ne laissez surtout pas votre dette s'aggraver. Ensemble nous trouverons une solution et conviendrons d'un arrangement adapté à votre situation.

Après deux mois de loyer impayé, l'allocation de logement risque d'être suspendue, ce qui ne fera qu'alourdir votre dette.

Si vous ne réagissez pas rapidement, les conséquences peuvent être fâcheuses et vous allez à l'encontre de poursuites judiciaires voire d'une expulsion.

**ALORS N'ATTENDEZ PAS,
parlez-en avec votre chargé de clientèle.**

L'entretien du logement

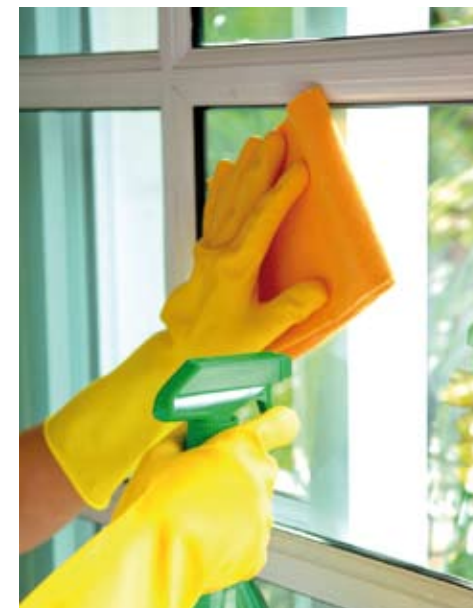
La vie de tous les jours dans votre logement nécessite un entretien régulier pour plus de confort et moins de frais.

Une **aération** quotidienne permettra d'éviter condensation et autre accumulation d'humidité souvent responsables de désagréments (décollement du papier peint, dégradation de la peinture, moisissure, mauvaises odeurs...).

Nettoyez régulièrement les bouches d'aération, n'obstruez pas les grilles de ventilation...

Si vous **constatez** la présence d'insectes (blattes, cafards) utilisez dans un premier temps les insecticides classiques. S'ils ne suffisent pas, parlez-en à votre gardien, qui demandera une désinsectisation collective.

Si vous **souhaitez** faire des embellissements (réfection de papier peint, peinture) prenez soin de retirer l'ancien papier.



N'oubliez pas que toute transformation doit faire l'objet d'une demande écrite auprès d'InCité.

Pour apporter une meilleure qualité de service, InCité a mis en place un contrat d'entretien avec des prestataires qui interviennent sur simple appel téléphonique dans les domaines de la plomberie, la robinetterie, le sanitaire et le chauffage.

Pour plus d'informations, vous pouvez en parler avec votre gardien.

Le guide des réparations locatives (en fin de livret) vous donne les grandes lignes de l'entretien qui est à votre charge.

Vos voisins et vous

Pour vivre en bon voisinage, il est indispensable de respecter certaines règles de bonne conduite et d'entretien. La vie dans votre immeuble et dans votre quartier n'en sera alors que plus agréable.

Dans votre logement, évitez de faire du bruit :

- Radio, TV, chaîne hi fi
- Travaux d'aménagements bruyants
- Talons et portes qui claquent
- Animaux domestiques (aboiements)

Dans les espaces communs

(Halls d'entrée, couloirs, escaliers, ascenseurs, parkings...)

- Ne laissez pas sans surveillance les animaux domestiques.
- Utilisez les aires de stationnement prévues pour les véhicules.
- Ne laissez pas vos enfants jouer dans les parties communes et avec les ascenseurs.
- Ne bloquez pas, par des objets encombrants, les accès aux caves ni les axes de circulation.
- Ne secouez pas vos tapis au dessus du balcon de vos voisins.
- Ne déposez pas vos sacs poubelles ailleurs que dans les endroits prévus à cet effet.
- Ne jetez pas dans les conteneurs de produits toxiques, comme les piles, peintures, produits solvants ; il existe des lieux de collecte spécialement prévus pour les recevoir. Renseignez-vous auprès de votre Mairie.

Sachez que tout comportement pouvant gêner vos voisins (bruit dans votre appartement ou dans les couloirs, dégradations, querelles...) est répréhensible.

Un problème entre voisins :
PARLEZ-EN À VOTRE GARDIEN.

La majorité des problèmes peut se régler à l'amiable. Si aucune solution d'entente cordiale ne peut être trouvée entre voisins, InCité peut engager des poursuites judiciaires.



La Fête des Voisins
Tous les ans InCité participe à la Fête des Voisins.

Pour réussir votre départ

Vous quittez votre logement

La lettre de congé :

Elle doit être adressée à InCité **3 mois** avant votre départ (délai réglementaire). Toutefois, dans certains cas, ce délai peut être ramené à **1 mois**.

ATTENTION :

InCité est une entreprise publique locale. Si votre nouveau logement appartient à une société HLM, le préavis sera également de 3 mois.

Renseignez-vous auprès de votre chargé de clientèle.

Une fois que vous aurez donné votre congé à InCité, vous ne pourrez ni le reporter ni y apporter de réserves.

En effet dès l'enregistrement de votre congé, InCité met en œuvre la procédure de relocation et d'attribution. Cette étape se déroule tout au long de votre préavis. Par conséquent le logement que vous allez quitter est considéré comme étant reloué à la date de votre départ.

Sachez que si vous faites construire, si vous louez un autre logement et qu'il y a des retards de livraison ou de mise en location, vous devrez vous retourner vers votre nouveau propriétaire ou nouveau bailleur pour non respect de ses obligations.

La pré-visite :

Avant de quitter votre appartement et plus généralement au début de votre préavis, prenez contact avec le gardien pour effectuer une pré-visite.

Elle a pour objet d'identifier les réparations de nature locative (remise en état des équipements et revêtements) à votre charge.

La pré-visite est effectuée en logement meublé, elle ne peut tenir compte que des revêtements et équipements visibles.

Au cours de cette période (préavis), nous vous solliciterons pour des visites de votre logement. Les personnes intéressées souhaitent, et c'est normal, se faire une idée de l'appartement qu'ils vont peut-être habiter après vous.

Cette visite est importante, vous ne pouvez vous y soustraire, elle est prévue par le contrat de location.

Si vous rencontrez un problème pour assurer cette visite : parlez-en à votre gardien.

L'État des lieux de sortie

Un état des lieux de sortie de votre appartement sera effectué en votre présence par le gardien.

Il est établi comparativement avec l'état des lieux que vous avez signé à votre arrivée.

Si vous avez respecté les consignes données lors de la pré-visite et effectué les remises en état demandées, votre état des lieux n'en sera que facilité.

SOYEZ ATTENTIF LORS DE CETTE PHASE.

En signant l'état des lieux de sortie, vous reconnaissez rendre le logement tel que constaté et décrit sur le document. Le coût de remise en état de certains équipements pourra alors vous être imputé.



N'oubliez pas de :

Signaler votre changement d'adresse aux divers organismes :

- Fournisseur local d'énergie (gaz, électricité)
- Opérateur téléphonique
- Organismes administratifs et financiers, (centre de sécurité sociale, CAF, les impôts, votre banque...)

Communiquer votre nouvelle adresse à InCité.

Les réparations locatives

Réparations locatives

InCité se charge des grosses réparations.

Votre qualité de locataire implique des droits mais aussi des devoirs. En effet, il vous appartient d'effectuer l'entretien courant de votre logement afin de le conserver en bon état.

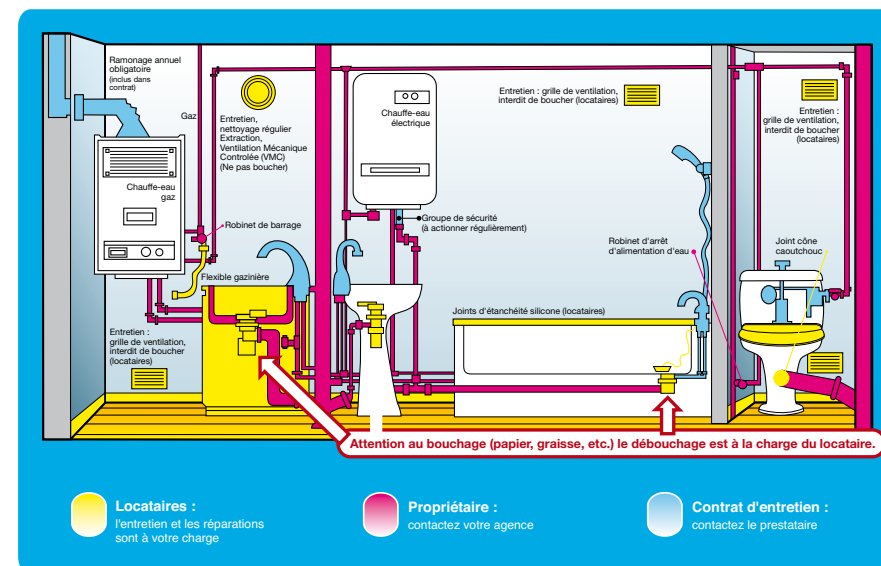
La loi du 6 juillet 1989 (paragraphe c et d de l'article 7) et le Décret n° 87-712 du 26 août 1987 décrivent les travaux ayant un caractère locatif.

Un entretien régulier, vous permettra d'éviter que lors de votre départ, ces réparations soient effectuées par InCité à vos frais. Vous avez donc tout intérêt à effectuer les réparations dès qu'elles s'avèrent nécessaires.

Ne tardez pas à effectuer les menues réparations qui vous incombent ! Plus vous attendez, plus chères elles vous coûteront.

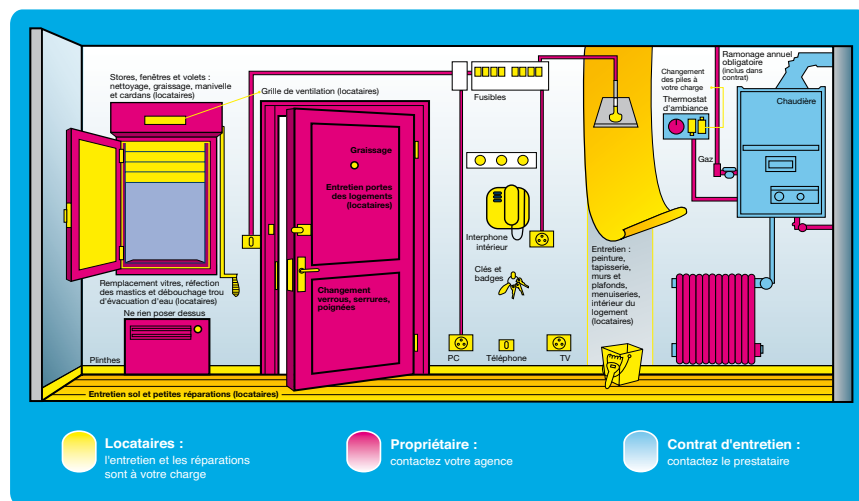
Les indications qui suivent peuvent vous permettre de mieux entretenir votre intérieur..

Qui fait l'entretien et les réparations ?



Du sol au plafond

Les sols, murs et plafonds nécessitent également que vous en preniez soin.



Vous devez :

- Les laver régulièrement avec des produits adaptés
- Utiliser des protections sous les pieds de vos meubles...
- Remplacer les sols (poinçonnés par les pieds de meubles, brûlés par la cigarette...)
- Repeindre plafonds et murs tachés
- Changer les papiers peints déchirés ou crayonnés
- Utiliser des chevilles et crochets appropriés pour fixer tableaux, miroirs...

Électricité et sécurité

L'électricité en bon état est un gage pour votre sécurité, alors :

- Remplacez les interrupteurs, prises de courant, fusibles, ampoules, tubes lumineux...
- Remplacez un fusible qui a sauté par un autre de même calibre.
- Utilisez des caches prises si vous avez des enfants en bas âge.
- N'entrez jamais sans notre autorisation écrite, la modification de l'installation électrique de votre logement.
- Ne surchargez pas** vos prises multiples.
- Ne rafistolez ni ne bricolez** les fils, cordons et tableaux électriques.
- N'utilisez aucun appareil électrique en ayant les pieds et mains mouillés ou pieds nus.

En outre et avant toute intervention sur vos installations, coupez toujours le courant au disjoncteur.



Menuiseries

Les menuiseries nécessitent le plus grand soin.

Vous devez :

Vérifier régulièrement que les rainures d'égouttage et les trous d'évacuation d'eau ne soient pas obstrués.

Vérifier la bonne fermeture des volets, remplacer les lames cassées ou manquantes.

Penser à huiler légèrement les paumelles, crémones et autres parties mobiles.

Nettoyer régulièrement les fenêtres en PVC avec une éponge humide.

Remplacer systématiquement les vitrages cassés ou même fêlés.

Vérifier que portes et fenêtres ferment bien (attention aux joints en mousse trop épais qui pourraient déformer la menuiserie ou gêner la fermeture).

Vous ne devez pas :

Peindre les joints d'étanchéité, la peinture risquerait de les détériorer.

Percer les fenêtres PVC pour la pose de vos rideaux, utilisez des supports adhésifs.

Laisser vos volets entrouverts ou vos stores en position intermédiaire ils risqueraient d'être emportés en cas de vent violent.

Chauffage et confort

Le confort de votre habitat est bien souvent associé à la qualité du chauffage.

Il est conseillé de :

Nettoyer régulièrement vos radiateurs au moins une fois par an.

Ne pas poser de tablettes sur les radiateurs ou les convecteurs.

Ne pas mettre du linge à sécher proche des sources de chaleur (radiateur...) afin de ne pas créer de condensation qui générerait l'apparition de moisissures sur les murs et plafonds.

Penser à fermer vos radiateurs lorsque vous aérez votre logement.

Ne pas bloquer les bouches d'aération.

Ne pas démonter vos radiateurs.

En plomberie et pour le confort du locataire, InCité a souscrit un contrat d'entretien auprès de prestataires. (voir rubrique Contacts Utiles)

Si vous constatez une fuite d'eau même faible, provenant d'un robinet, ou de la chasse d'eau, vous devez appeler directement le prestataire affilié à votre immeuble. De même si vous constatez un problème sur votre chaudière.

Dans tous les cas et une fois par an l'entreprise après envoi d'un avis de passage, interviendra pour la vérification de l'ensemble de vos équipements sanitaires et de chauffage. **Vous devez impérativement les laisser entrer dans votre appartement afin d'éviter tout problème qui pourrait survenir sur ces installations.**

Et n'oubliez pas que :

plomberie et robinetterie, en bon état, évitent bien des tracas.

Balcons et fenêtres

Si vous envisagez l'installation d'une antenne parabolique, vous avez l'obligation d'en demander, par écrit, l'autorisation à InCité. (Devis descriptif de votre installateur agréé).

Après examen de votre demande, InCité, vous communiquera les modalités de mise en œuvre à respecter pour cette installation.

Dans le cas où vous auriez installé une antenne parabolique sans en avoir demandé l'autorisation, InCité ferait procéder à son enlèvement à vos frais.

Ne laissez aucun objet disgracieux (meubles, sommiers), exposé à la vue de tous.

Ne suspendez à vos balcons et fenêtres ni linge ni objet.

Ne lavez pas à grandes eaux balcons et terrasses.

Notes