Votre Léo pratique

le guide du locataire

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT
Drancy
l'office

Sommaire

votre propriétaire-bailleur

page 3 • Votre Office Public de l'Habitat
• Vos relations avec l'Office

votre arrivée

page 5 • Votre arrivée
• Les aides au logement

page 7 • Assurance
• Les surfaces « corrigée et utile »

loyer et charges

page 9 • Le loyer
• Les charges

page 11 • Comment payer votre loyer ?
• Votre avis d'échéance

l'entretien du logement

page 13 • Les réparations locatives

page 15 • Les conseils d'entretien

vie quotidienne

page 17 • Entretenir les parties communes
• Les voisins

page 19 • La sécurité
• Les informations et les réclamations

page 21 • L'évolution familiale
• Numéros utiles

votre départ

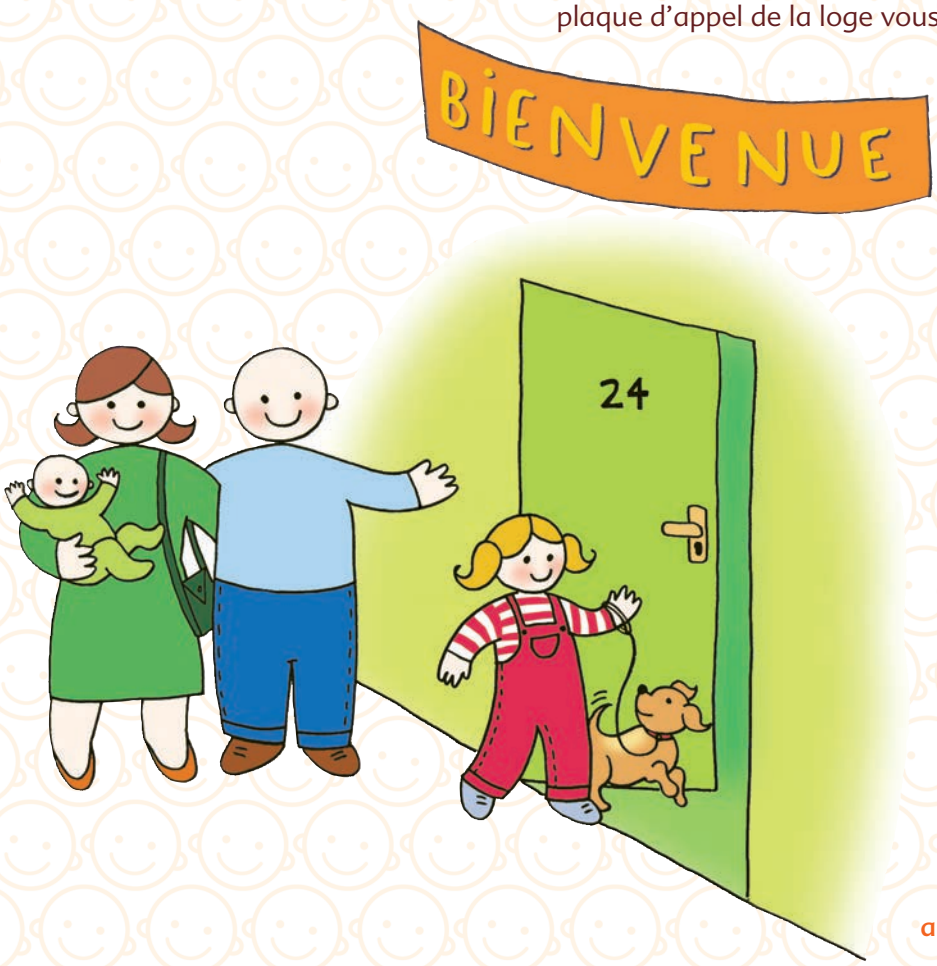
page 23 • Bien organiser votre départ
• L'état des lieux

« Chers nouveaux locataires,

Vous venez de signer votre engagement de location d'un logement dépendant de l'Office public de l'habitat (OPH) de Drancy, et au nom du conseil d'administration, je vous souhaite la bienvenue. Vous trouverez dans ce document, les principales informations pour vous aider à prendre possession de votre appartement et vous accompagner tout au long de votre parcours résidentiel.

Depuis maintenant quelques années, l'Office et la ville de Drancy se sont engagés dans des investissements importants pour l'amélioration de la qualité résidentielle. Que ce soit sur les bâtiments ou leur environnement, des chantiers ont été conduits pour rattraper un retard conséquent. L'opération ANRU vise ainsi, avec l'aide de l'État, à remplacer des bâtis obsolètes par des constructions modernes respectant une qualité plus conforme aux attentes légitimes des locataires. Cette opération comporte également des réhabilitations qui viennent renforcer les travaux mandatés par nous pour maintenir et améliorer des bâtiments parfois anciens et défaillants.

En ce qui concerne votre vie quotidienne, un gardien est à votre disposition près de chez vous. C'est votre correspondant privilégié. Répondre à vos interrogations le plus rapidement possible, savoir comment vous conseiller ou vous dépanner, c'est son métier. Alors, n'hésitez pas à le consulter. Même les week-ends, un gardien tient une permanence. La plaque d'appel de la loge vous oriente automatiquement vers le gardien d'astreinte.



Une agence dans votre quartier est également ouverte, à votre service en semaine aux heures ouvrables. Nous avons tenté de répondre au plus grand nombre de questions. Ne nous en voulez pas si nous avons oublié un sujet qui vous touche. Venez nous voir, venez me rencontrer sur rendez-vous. Je vous écouterai avec attention. »

Anthony Mangin,
président de l'Office Public de l'Habitat de Drancy

anthony.mangin@ophlm-drancy.org

classement des documents

Classez vos papiers !

Les fiches que vous trouverez dans cette chemise peuvent être découpées et mises dans un classeur, avec vos quittances de loyer, vos factures de téléphone et d'électricité, et tous les papiers importants que vous devez garder.

À titre d'information

On doit conserver ses papiers administratifs...

✶ ...toute sa vie :
- livret de famille
- contrat de mariage
- acte de donation entre époux
- jugement de divorce ou séparation
- titres de pension ou de retraite et notification de leurs révisions
- documents relatifs aux pensions civiles et militaires
- fiches de salaire
- livret militaire
- diplômes scolaires ou universitaires
- titres et règlements de (co)propriété
- titres de vente des biens
- testaments
- livrets de caisse d'épargne
- engagements de location et baux
- polices d'assurance et preuves de leur résiliation
- documents relatifs à la santé : carnets de groupe sanguin, de vaccination, carte de sécurité sociale

✶ ...30 ans :
- quittances et pièces justificatives de paiement de toutes indemnités en réparation d'un dommage
- documents de reconnaissance de dette civile
- documents de prêt de particulier à particulier
- factures de travaux (au moins les plus importants)

✶ ...10 ans :
- factures des commerçants
- reconnaissance de dette commerciale
- contrats de prêts immobiliers (10 ans après leur expiration)
- souches de carnets de chèque, talons de mandats et virements

✶ ...5 ans :
- factures EDF-GDF et preuves de paiement
- dossiers d'assurance vie (avis d'échéance et preuves de paiement)
- dossiers d'assurance vie (à votre profit pour prouver que la somme n'était pas soumise à l'impôt sur les successions)
- contrat de bail (état des lieux, quittances de loyer, charges, correspondance)
- documents relatifs aux pensions alimentaires
- documents relatifs aux cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales
- documents relatifs aux allocations chômage
- preuve des gains extraordinaires (Loto, etc.)

✶ ...4 ans :
- preuves de paiement des impôts
- déclarations de revenus
- bordereaux d'avoirs fiscaux
- courriers échangés avec le percepteur par exemple

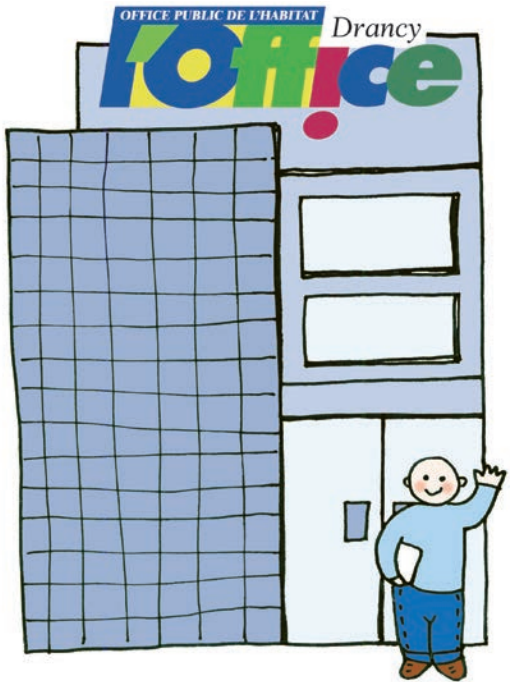
✶ ...3 ans :
- redevance TV
- taxes foncière et habitation : avertissement d'impôt et justification de paiement

✶ ...2 ans :
- quittances de primes d'assurances
- factures de téléphone
- factures d'eau
- factures d'appareils ménagers
- décompte de remboursement des frais médicaux
- quittance d'assurance multirisque habitation

✶ ...d'une durée autre :
- devis : jusqu'à l'établissement de la facture
- factures : aussi longtemps que l'objet acheté est conservé
- dossiers scolaires : jusqu'à la fin des études
- quittances de loyer et état des lieux de votre logement : toute la durée de la location et jusqu'au remboursement du dépôt de garantie

votre propriétaire-bailleur

Votre Office Public de l'Habitat



Aujourd'hui, l'Office Public de l'Habitat de Drancy loge près de 25 000 personnes dans 6 200 logements, répartis sur cinq agences décentralisées.

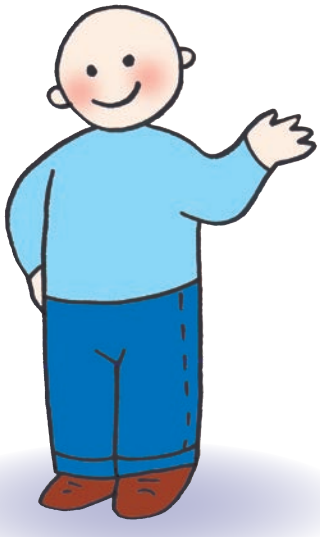
C'est aussi : 3 025 parkings, 4 foyers de personnes âgées, un EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) et environ 70 locaux commerciaux.

Le conseil d'administration

L'Office est dirigé par un conseil d'administration qui se compose de plusieurs collèges de représentants :

* les plus nombreux, les représentants de la ville de Drancy qui disposent de la majorité des voix,
* les représentants du préfet,
* les locataires élus,
* les représentants socio-professionnels :
    * Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
    * Union départementale des associations familiales (UDAF)
    * associés 1 % logement
    * syndicats
    * insertion

Parmi les membres désignés par la collectivité de rattachement, la ville de Drancy, est élu le président.
Le conseil d'administration définit la politique de l'Office, vote le budget, l'évolution des loyers, le lancement de nouvelles opérations (réhabilitation, construction, démolition, reconstruction de logements), etc.



Deux commissions

Issues du conseil d'administration, deux commissions réglementaires :
* la commission d'attribution de logement (CAL)
* la commission d'appels d'offres (CAO)

Important

Les décisions du CA sont soumises au contrôle de la légalité par les services du préfet.
Le Trésor public assume la comptabilité de cet établissement public.

votre propriétaire-bailleur

Vos relations avec l'Office

L'Office se rapproche de ses résidents par une politique de décentralisation qui a pour conséquence un gardien pour cent logements en moyenne et une agence dans les cinq principaux quartiers de la ville.

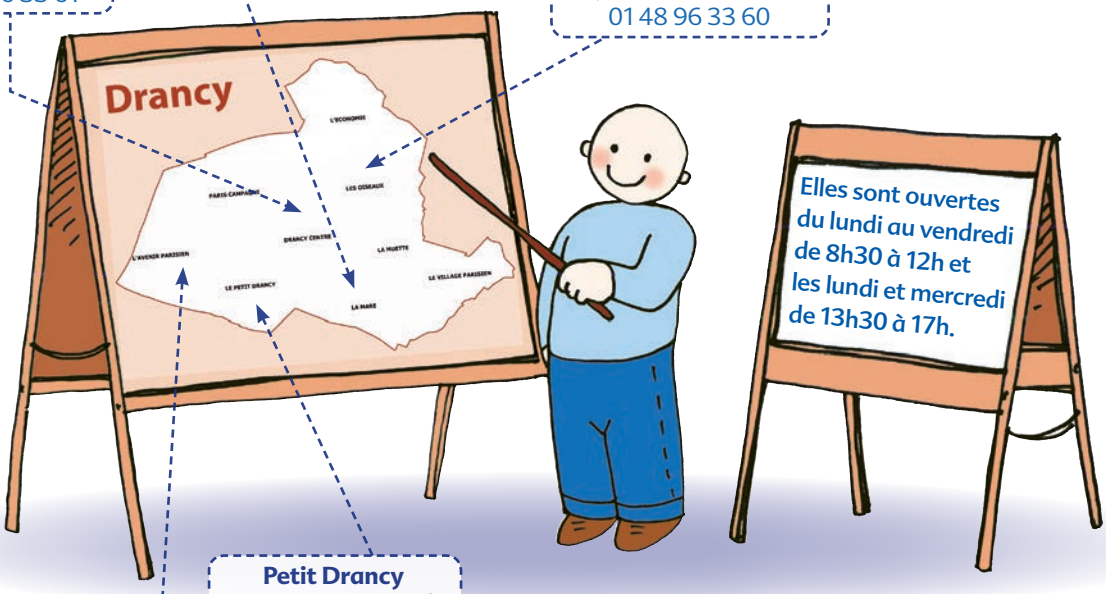
▶ La loge de votre gardien est ouverte au public du lundi au vendredi de 17h à 18h30. En dehors de ces horaires, vous pouvez le joindre par l'intermédiaire de la plaque de rue.

▶ L'agence décentralisée a pour responsabilité d'améliorer la proximité de l'Office avec les locataires, en leur évitant des déplacements au siège et de gérer au plus près les dysfonctionnements de la vie quotidienne et l'entretien courant des immeubles et parties communes.
L'organisme en dénombre cinq :

Parc
place Marcel Paul
01 48 96 33 61

Bois de Groslay
Jules Auffret, tour 9
01 48 96 33 64

Haute Borne
30, rue Anatole France
01 48 96 33 60



Petit Drancy
centre commercial
Gaston Roulaud
01 48 96 33 63

Avenir Parisien
place de l'Amitié
01 48 96 33 62

Le siège social de l'Office, où sont regroupés les services centraux, se situe au 27 rue Roger Petieu et est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h. Vos interlocuteurs sont joignables au 01 48 96 68 00.

Composition du personnel de proximité

* À la loge : le (la) gardien(ne)
* À l'agence :
  l'homme d'entretien,
  le chef d'agence,
  le coordinateur des travaux,
  les 2 assistantes locatives et sociales,
  la conseillère en économie sociale et familiale

votre arrivée

Votre arrivée

À votre entrée dans un nouveau logement, un certain nombre de démarches sont à effectuer.

Le contrat de location

Avant d'emménager, vous avez signé un contrat de location avec l'Office. Ce contrat nous engage mutuellement. Lisez-le attentivement ainsi que les documents annexés et conservez-le parmi vos papiers importants. C'est un document qui vous engage comme il engage votre propriétaire et fixe les droits et obligations réciproques. Il est complété par un règlement intérieur.

L'état des lieux « entrée »

Cet état des lieux est très important. Il est établi en votre présence et en présence d'un représentant de l'Office. C'est un document contradictoire et vous pouvez y mentionner vos remarques. Après la remise des clés, vous disposez de 20 jours pour signaler d'éventuelles anomalies non décelées à votre entrée.

Vous pourrez demander à ce qu'il soit complété en ce qui concerne les éléments de chauffage dans le mois qui suit la première période de chauffe.

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. Ne signez pas un état des lieux avec lequel vous ne seriez pas d'accord, sans y écrire vos remarques.

Environ un mois après votre installation, vous aurez une visite de courtoisie pour faire le point sur votre emménagement et votre logement.

L'Office dispose de boxes ou emplacements de parking sur la plupart de ses résidences. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre gardien.

N'oubliez pas

Prenez contact le plus vite possible et communiquez votre nouvelle adresse aux administrations et services suivants :

* EDF GDF
* Caisse de Sécurité Sociale
* Caisse d'allocations familiales (CAF)
* écoles et crèches
* Mairie (pour inscription sur les listes électorales, centres de loisirs, SMJ, service retraités, etc.)
* Préfecture (pour le changement de carte grise de votre véhicule)
* Commissariat de Police ou Mairie (pour changement de votre carte d'identité)
* Assurances
* Banque
* Trésor public

Signalez votre nouvelle adresse.

Un rappel !

Il est interdit de sous-louer son logement.

votre arrivée

Les aides au logement

L'Aide Personnalisée au Logement ou APL est versée par la Caisse d'allocations familiales (CAF).

Vous êtes locataire d'un appartement dans une résidence conventionnée avec l'État. Aussi, à votre entrée, le service de la Gestion locative de l'Office instruira avec vous auprès de la CAF un dossier de demande d'APL.
Cette aide peut vous être attribuée sous réserve que le montant de vos revenus ne dépasse pas le plafond légal de ressources.

L'APL est versée directement à l'Office et viendra en déduction sur votre quittance de loyer.

▶ L'Office dispose d'une permanence APL. Venez voir notre correspondante APL :
* pour constituer votre dossier de demande d'APL,
* si vous changez d'adresse,
* si votre situation familiale, professionnelle ou financière se modifie,
* si vous êtes au chômage, en fin d'activité, etc.

Chaque année, n'oubliez pas d'accomplir les formalités de renouvellement de vos droits en vue d'une modification éventuelle de vos prestations.

À SAVOIR

L'APL peut être supprimée en cas de dette de loyer.

Lorsqu'un locataire est en retard dans le paiement de ses loyers, l'Office est tenu d'informer la Commission des aides publiques au logement (CDAPL).

Une commission statue. En général, l'APL est maintenue pendant 3 mois si le locataire accepte un plan d'apurement de sa dette. À l'issue des 3 mois, si le plan n'a pas été respecté et si la dette demeure, l'APL est supprimée, ce qui place les locataires qui n'ont pas pris contact avec l'Office dans une situation difficile s'ils n'ont pas signalé leurs difficultés.

Prime de déménagement

Sous certaines conditions, notamment de ressources, la CAF peut attribuer une prime de déménagement aux familles ayant trois enfants et plus. Il faut en faire la demande directement à la CAF.

Assurance

Vous devez être assuré

Vous y êtes obligé

La loi vous impose d'être assuré et de payer régulièrement vos primes d'assurance, faute de quoi d'une part vous ne seriez plus couvert, d'autre part l'Office serait en droit de demander à la justice de mettre fin au bail (c'est ce que l'on appelle une clause résolutoire).

RAPPEL

Le défaut d'assurance est une cause de résiliation du bail de location. Votre attestation vous est demandée à chaque échéance ou au plus chaque année.

C'est essentiel

En cas de sinistre, incendie, explosion, dégât des eaux se produisant dans votre logement, vous êtes responsable des dommages causés à l'immeuble ou à votre voisin, même en votre absence. Étant assuré, c'est votre assureur qui prendra en charge le règlement du sinistre. De plus, si vos propres biens sont endommagés, vous pourrez être indemnisé. Si vous n'êtes pas assuré, c'est votre responsabilité qui se trouvera engagée en cas de sinistre.

Contre quels risques vous assurer ?

Vous devez obligatoirement vous assurer contre les dommages causés à l'immeuble et aux voisins par le feu, l'eau ou une explosion.

Il est également prudent de vous assurer contre le risque de « responsabilité civile ». Cette assurance couvre les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, un animal ou un objet vous appartenant.

Il est conseillé de vous assurer contre le vol de votre mobilier et pour le bris de glace. En effet, les doubles vitrages dont sont équipés les logements coûtent très cher.

N'oubliez pas d'inclure la cave et le box si vous en louez.

Comment vous assurer ?

Auprès de la compagnie d'assurance ou mutuelle de votre choix.

N'oubliez pas de vérifier périodiquement que le montant de votre garantie correspond bien à la valeur des objets que vous souhaitez assurer.

Que faire en cas de sinistre ?

Prévenez le plus rapidement possible :

* votre gardien ou votre agence,
* votre assureur, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés en cas de vol),
* la police en cas de vol,
* bien sûr, les pompiers s'il y a le feu.

18

Conseil :

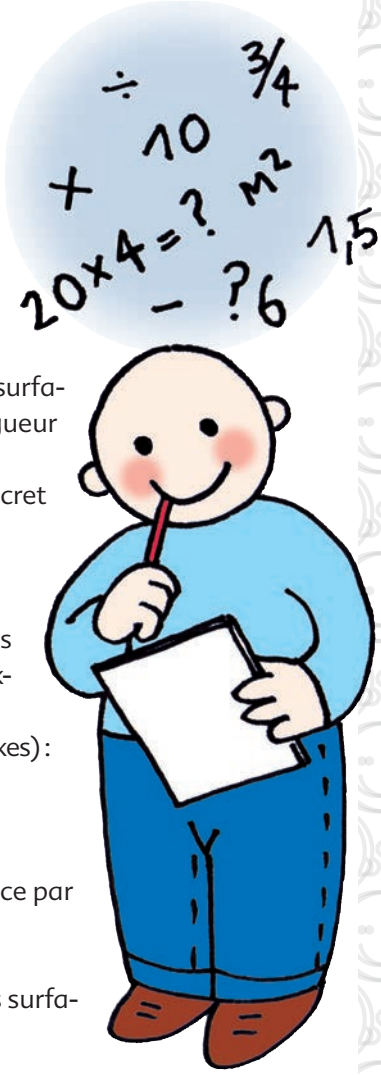
Pour être indemnisé, ne laissez rien au hasard

N'oubliez pas que vous devrez fournir la preuve des dommages.

Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (facture, certificats de garantie, photos, etc.) que le sinistre ait touché logement, cave ou box.

votre arrivée

Les surfaces corrigée et utile



La majorité des logements de l'Office sont assujetis à la surface corrigée alors que ceux construits après 1996 dépendent de la surface utile.

La surface corrigée

Le montant de votre loyer est calculé à partir de la surface corrigée de votre logement.
Le décret 48.1766 du 22 novembre 1948 fixe les conditions de détermination de la surface corrigée des locaux d'habitation ou à usage professionnel et est toujours en vigueur dans le logement social.
La rédaction des surfaces corrigées tient compte de toutes les spécificités de ce décret mais également des modifications apportées au fil du temps par d'autres textes.

Comment est calculée la surface corrigée de votre logement ?
Les pièces du logement sont classées en pièces principales, secondaires ou annexes selon plusieurs critères (taille de la pièce, hauteur sous plafond, ouverture sur l'extérieur).
À la surface habitable ainsi obtenue, sont appliqués des coefficients (sauf pour les annexes) :
* d'éclairement,
* d'ensoleillement,
* de vue.

Ce second correctif permet d'obtenir, par produit de la surface utile de chaque pièce par la moyenne des 3 coefficients, la « surface corrigée de la pièce ».

Viennent ensuite s'ajouter les éléments de confort auxquels ont été attribuées des surfaces représentatives. Ainsi, pour exemple :
* une baignoire = 4 m²
* un WC (raccordé à l'égout) = 6 m²
* un ascenseur = 6 m²
* l'installation gaz = 1,5 m²

Enfin, un correctif d'ensemble tient compte d'une part, de la vétusté et de l'entretien du local, et d'autre part, de l'emplacement du logement dans l'agglomération et des sujétions de voisinage.

Le produit de la surface obtenue par ce correctif permet d'obtenir la « surface corrigée » du logement. Cette surface multipliée par le prix au m² fixé par le conseil d'administration de l'Office détermine le loyer de base de votre logement.

La surface utile

La surface utile est égale à la surface habitable de votre logement plus la moitié de la surface des annexes pour les logements construits à partir de 1996. Veuillez vous rapprocher de votre décompte de surface pour connaître la surface de référence (corrigée ou utile) de votre logement.

loyer et charges

Le loyer

Qu'aurez-vous à payer à l'Office ?

À la signature du contrat :

* le dépôt de garantie dont le montant est précisé sur votre contrat. Il vous sera restitué deux mois au plus tard après votre départ, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues à l'Office (réparations locatives, régularisation d'eau, frais de procédures...).

Chaque mois :

* le loyer,
* les provisions pour charges locatives.

Éventuellement :

* la participation à la réalisation de travaux résultant d'un accord collectif voté à la majorité des locataires (ex. : porte palière, parabole, etc.).

Comment est calculé votre loyer ?

Le loyer est calculé à partir de la surface « corrigée ou utile » du logement (voir rubrique « Votre arrivée »).
Le montant du loyer peut être réévalué le 1er janvier et 1er juillet de chaque année par le conseil d'administration de l'Office dans les limites de la réglementation.

Que couvre votre loyer ?

* Le remboursement des emprunts souscrits par l'Office pour la construction et l'amélioration des logements sociaux ;
* les dépenses de gestion, de contentieux et d'assurance ;
* les dépenses d'entretien et de réparations ;
* les frais de personnel : salaires et charges sociales ;
* les impôts et taxes payés par l'Office.

39 euros, c'est le montant des annuités de remboursement des emprunts de l'Office. Ces prêts sont nécessaires pour construire les immeubles certes, mais aussi pour y réaliser des travaux d'investissement, comme le remplacement des ascenseurs, des fenêtres, des chaudières, des réfections d'étanchéité des toitures ou bien encore pour la mise en place de la vidéo-surveillance.

17 euros, c'est le coût des impôts. Le plus important est la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) qui représente à elle seule près de 2 mois de loyer moyen.
C'est l'un des montants les plus élevés en région parisienne pour le logement social.
Depuis 2002, la ville de Drancy maintient son taux sans augmentation, contrairement à celui de la région (+ 23 % en 2006) ou celui du département (+ 9 % en 2006).

19 euros, c'est ce qui reste pour entretenir les immeubles et les appartements.
Bien insuffisante, cette somme permet tout juste de remettre en état les logements à la sortie des locataires et de réparer et remplacer les vitres, portes, interphones et ascenseurs vandalisés. Ce poste de réparation des incivilités a doublé en quatre ans.

14 euros, c'est le coût des salaires et taxes du personnel, hormis celui des gardiens (qui est récupérable dans les charges à hauteur de 75 %).

11 euros pour les frais de gestion, de contentieux et d'assurance. Rien que la couverture en assurance de nos immeubles constitue près de 700.000 €, soit 4,5 millions de francs. Les dépenses de contentieux, avocats et huissiers sont en nette augmentation.

loyer et charges

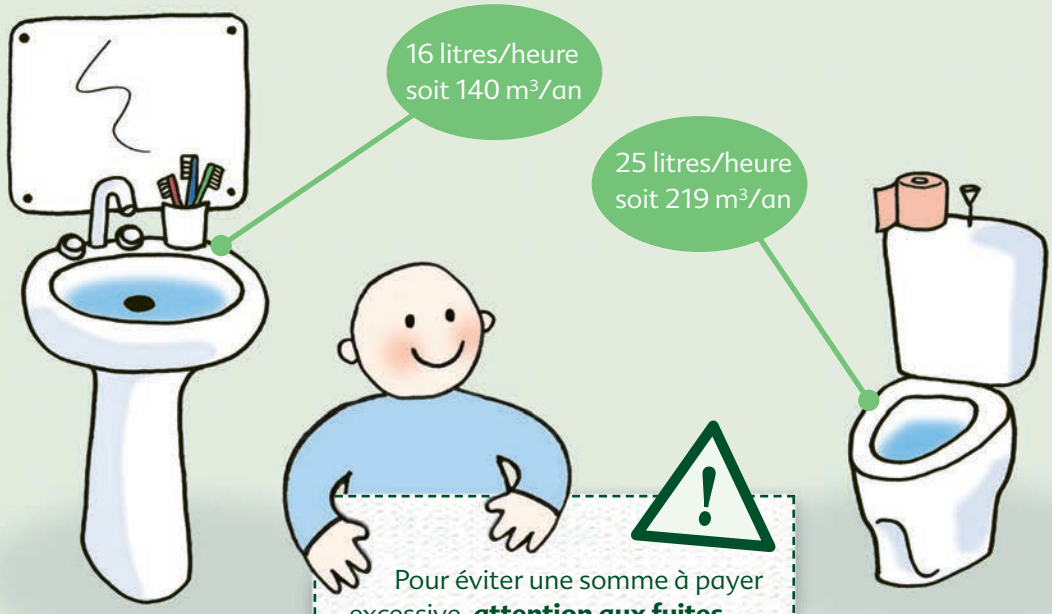
Les charges

En plus d'un loyer, l'Office vous demande de rembourser les charges engagées pour votre compte telles que :

* les impôts et taxes (enlèvement des ordures ménagères...),
* vos consommations personnelles (chauffage, eau chaude, eau froide),
* les dépenses liées aux parties communes (nettoyage, élimination des rejets, espaces verts, électricité et eau...),
* des contrats d'entretien liés à la maintenance des équipements techniques (appareils à gaz, ramonage, VMC, chaufferie, robinetterie, ascenseurs, télévision, interphonie...).

Ces charges sont payables par provisions mensuelles, révisables périodiquement et régularisées annuellement en plus ou en moins, à l'exception des régularisations d'eau personnelles qui ont lieu semestriellement. Un décompte individuel de charges vous est adressé personnellement et les documents justificatifs des dépenses peuvent être consultés sur rendez-vous au siège de l'Office pendant le mois qui suit l'envoi de ce décompte (décret 87-713 en date du 26 août 1987).

Volume d'eau gaspillée en m³ par an



Pour éviter une somme à payer excessive, **attention aux fuites d'eau !**

Les petites fuites font les grosses dépenses...

Prévenez votre gardien dans les meilleurs délais.

Comment payer votre loyer ?

Le supplément de loyer solidarité

C'est une somme que la réglementation nous impose de percevoir auprès des locataires dont les revenus imposables dépassent des plafonds de ressources fixés par décret.

Facilitez-vous la vie...

Optez pour le prélèvement automatique !

- Un moyen simple de paiement
- Finis les risques d'oubli
- Une totale liberté d'interrompre le principe à tout moment

Votre loyer est payable les 3 premiers jours ouvrés du mois suivant l'échéance (terme échu), soit :

par prélèvement automatique :
au nom de Monsieur Le Trésorier BDF PANTIN 30001 00934 C9300000000 34.
La date de prélèvement est indiquée sur l'avis d'échéance et sur la quittance de loyer.

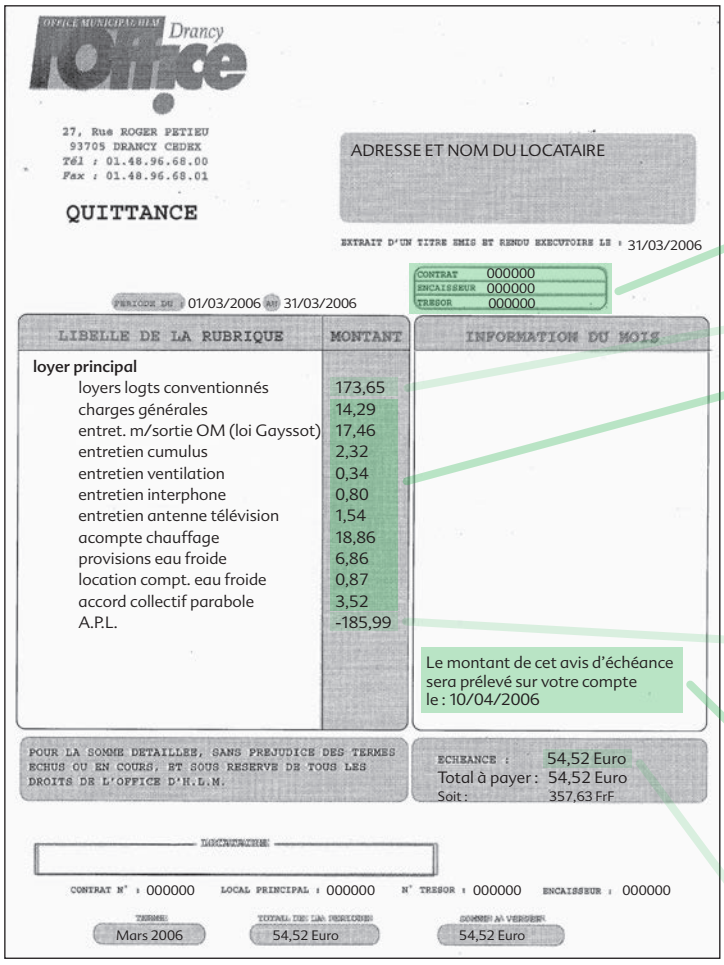
par chèque bancaire, postal ou mandat cash :
auprès de votre gardien régisseur ou de la Recette municipale en joignant votre avis d'échéance. Les chèques ou mandats sont libellés à l'ordre de Monsieur le Receveur de l'Office.
Cette solution vous permet de disposer aussitôt de votre quittance de loyer.

par carte bancaire :
auprès de la Recette municipale muni de votre avis d'échéance.

en espèces :
auprès de la Recette municipale muni de votre avis d'échéance

loyer et charges

Votre avis d'échéance



OFFICE MUNICIPAL HLM Drancy

27, Rue ROGER PETIEU
93705 DRANCY CEDEX
Tél : 01.48.96.68.00
Fax : 01.48.96.68.01

QUITTANCE

ADRESSE ET NOM DU LOCATAIRE

EXTRAIT D'UN TITRE EMIS ET RENDU EXECUTOIRE LE : 31/03/2006

CONTRAT 000000
ENCAISSEUR 000000
TRESOR 000000

PERIODE DU : 01/03/2006 AU 31/03/2006

LIBELLE DE LA RUBRIQUE	MONTANT	INFORMATION DU MOIS
loyer principal		
loyers logts conventionnés	173,65	
charges générales	14,29	
entret. m/sortie OM (loi Gayssot)	17,46	
entretien cumulus	2,32	
entretien ventilation	0,34	
entretien interphone	0,80	
entretien antenne télévision	1,54	
acompte chauffage	18,86	
provisions eau froide	6,86	
location compt. eau froide	0,87	
accord collectif parabole	3,52	
A.P.L.	-185,99	

Le montant de cet avis d'échéance sera prélevé sur votre compte le : 10/04/2006

POUR LA SOMME DETAILLEE, SANS PREJUDICE DES TERMES ECHUS OU EN COURS, ET SOUS RESERVE DE TOUS LES DROITS DE L'OFFICE D'H.L.M.

ECHEANCE : 54,52 Euro
Total à payer : 54,52 Euro
Soit : 357,63 FrF

CONTRAT N° : 000000 LOCAL PRINCIPAL : 000000 N° TRESOR : 000000 ENCAISSEUR : 000000

TERME : Mars 2006
TOTAL DU : 54,52 Euro
SOMME A VERSER : 54,52 Euro

Votre référence locataire
Elle doit être rappelée lors de toute correspondance avec l'OPH de Drancy.

Le loyer principal

Les acomptes de charges
Ils correspondent à l'évaluation mensuelle des dépenses que nous engageons pour votre compte (chauffage, eau froide, eau chaude, nettoyage, ascenseurs).

Si vous percevez une APL
Elle s'impute en déduction.

Si vous êtes prélevé
C'est la date du prélèvement sur votre compte de votre avis d'échéance.

Échéance
C'est le montant à payer.

En cas de difficultés pour payer votre loyer

Prévenez l'Office dès la première difficulté. Il y a toujours une solution. Le non-paiement du loyer est un motif de résiliation du bail.

- Prenez contact dès le premier mois avec l'assistante en économie familiale de votre agence qui étudiera avec vous les possibilités de règlement de votre dette.
- Prenez contact avec les services sociaux de la ville ou du département : l'assistante sociale recherchera avec vous des solutions.

Attention

En cas de non-paiement de votre loyer, votre APL peut être suspendue voire supprimée.

Dans tous les cas, ne laissez pas votre dette s'aggraver...
Sans manifestation de votre part, vous vous exposeriez à des poursuites plus graves et coûteuses pouvant aller jusqu'à :

* les saisies sur vos revenus, comptes bancaires, meubles, véhicules,
* la vente de vos biens par la Recette municipale,
* et en dernier recours, l'expulsion de votre logement.

l'entretien du logement

Les réparations locatives

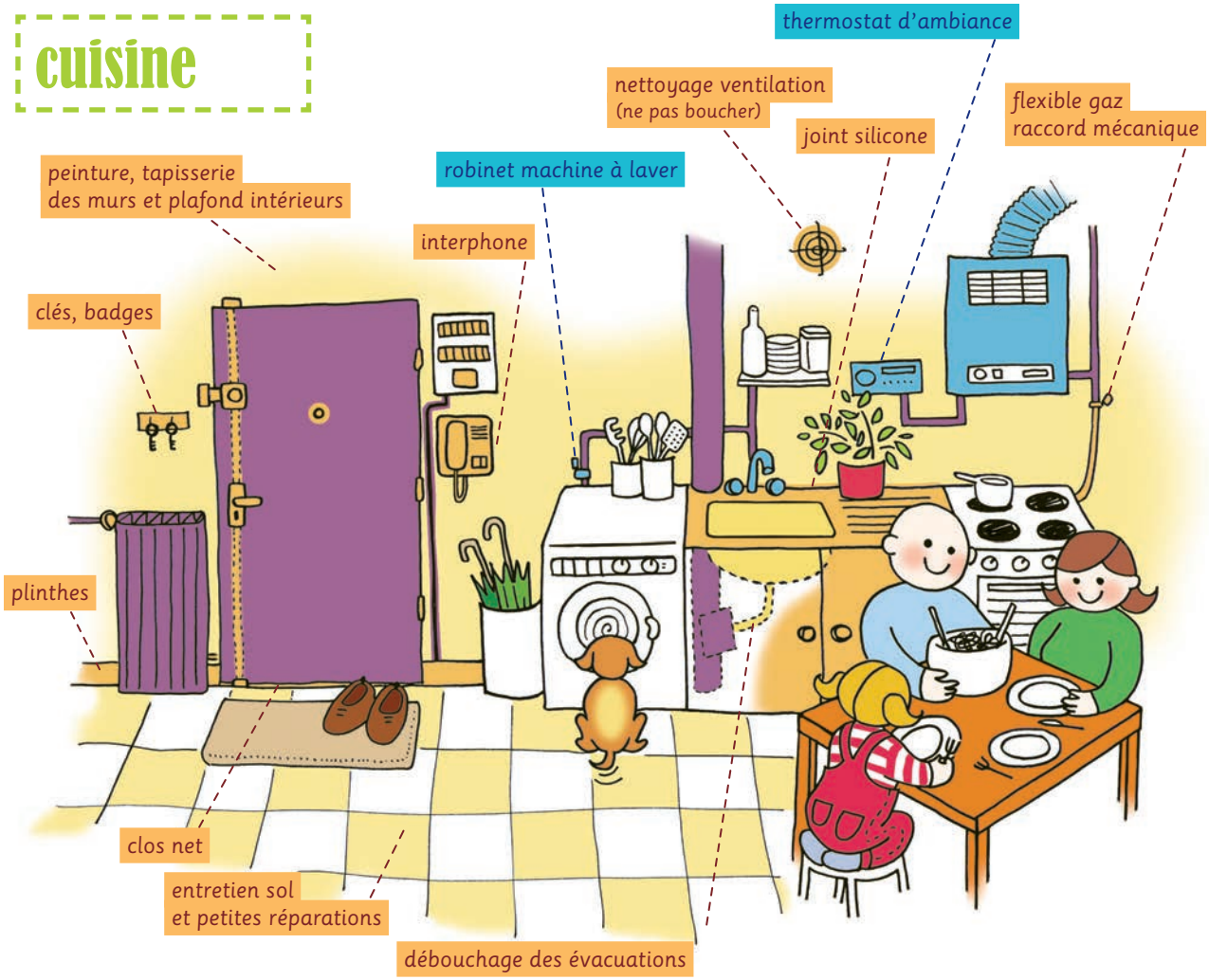
Vous avez un rôle à jouer pour préserver votre lieu de vie et votre environnement. En signant votre contrat, vous vous êtes engagé à prendre en charge l'entretien courant de votre logement.

L'Office prend en charge les grosses réparations, comme le changement d'une chaudière défectueuse, le maintien des ascenseurs en état.
En revanche, toutes les menues réparations et l'entretien courant sont du ressort des locataires, de par la loi du 6 juillet 1989 et le décret du 26 août 1987.
Toutefois, certaines de ces petites réparations peuvent être effectuées par des entreprises titulaires de contrats pour en maîtriser les prix et les conditions, et sont alors récupérées au titre de charges, comme par exemple :

* le dégorgement des installations de plomberie, le remplacement ou la réparation de la robinetterie,
* l'entretien et la maintenance des appareils de chauffage et de production d'eau chaude, etc.

Renseignez-vous auprès de votre agence.

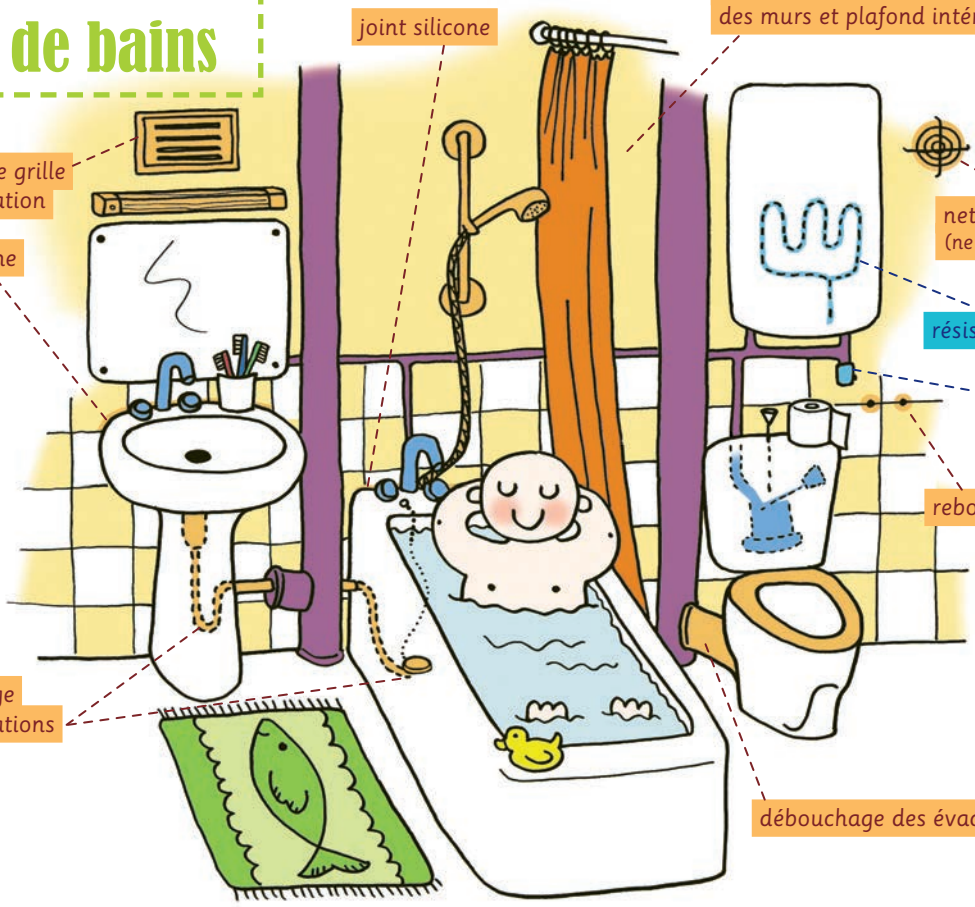
cuisine



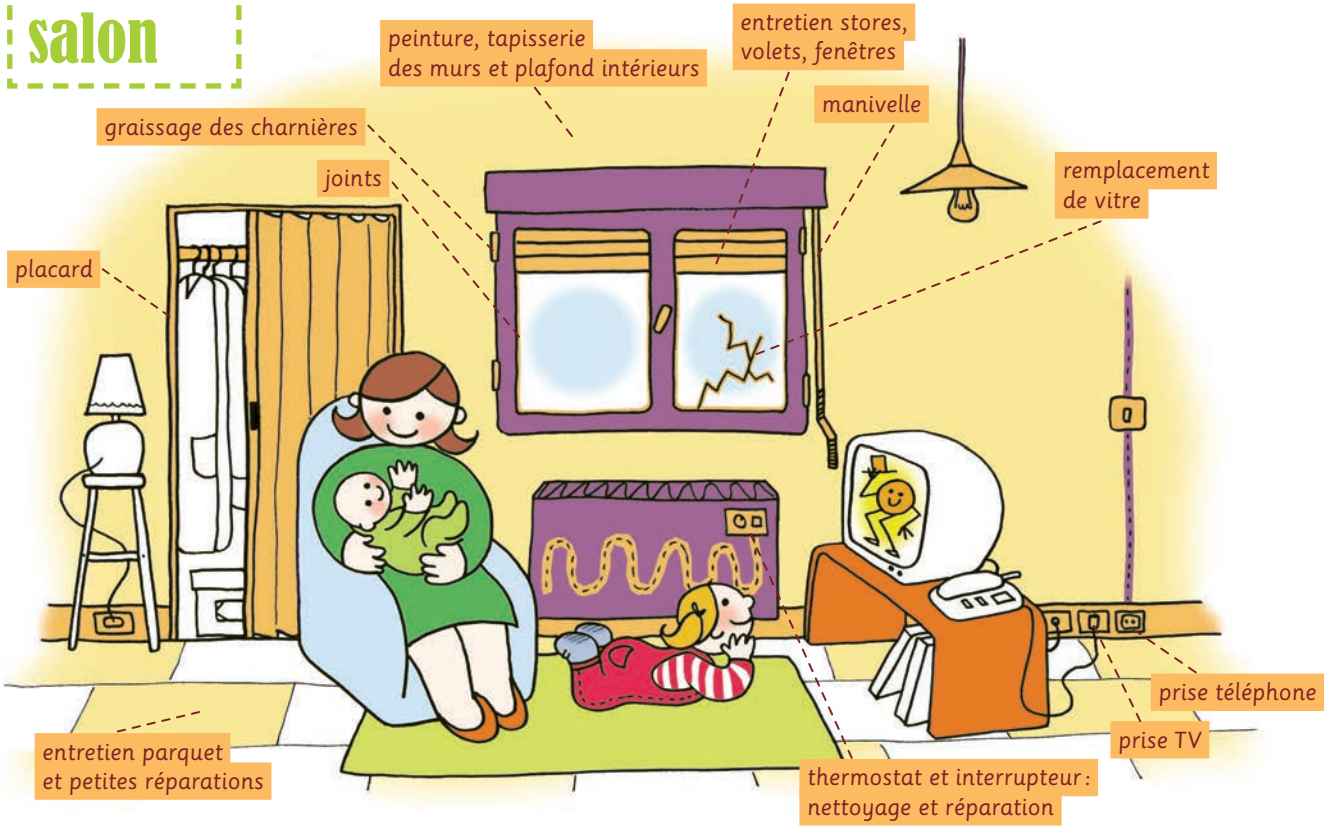
★ légende

- Tout ce qui est en orange est à la charge du locataire
- Tout ce qui est en violet est à la charge de l'Office
- Contrat d'entretien (ou, à défaut, locataire)

salle de bains



salon



★ légende

- **Tout ce qui est en orange** est à la charge du locataire
- **Tout ce qui est en violet** est à la charge de l'Office
- **Contrat d'entretien** (ou, à défaut, locataire)

Les conseils d'entretien

Vous avez un rôle à jouer pour préserver votre lieu de vie et votre environnement. En signant votre contrat, vous vous êtes engagé à prendre en charge l'entretien courant de votre logement.

Quelques gestes simples peuvent favoriser la qualité de vie de votre logement.

Les balcons

Ne les lavez pas à grande eau, au risque non seulement d'inonder les voisins, mais aussi de faire des traces sur la façade de l'immeuble. Évitez aussi d'étendre votre linge de façon visible de l'extérieur, de secouer tapis, balais ou paillassons.

Les fenêtres et volets

Vérifiez régulièrement que les rainures d'écoulement et les trous d'évacuation ne sont pas bouchés. Vous ne devez ni percer les fenêtres, ni jeter des objets. La pose de volets différents ou de protection contre le soleil est interdite. Un lessivage régulier, avec simplement de l'eau et du savon, permettra de leur garder un aspect agréable.

La ventilation

Une aération quotidienne évite une concentration excessive d'humidité, souvent à l'origine des décollements de papiers peints ou des dégradations de peinture. Nettoyez régulièrement les bouches d'aération et ne les obstruez en aucun cas. Vous ne feriez pas d'économie de chauffage, car elles permettent une meilleure régulation de la température.

Les radiateurs

Ne placez pas de meubles devant les radiateurs ou de linge dessus : cela entraverait la bonne diffusion de la chaleur. Nettoyez régulièrement les radiateurs, surtout sans les démonter. Ils sont toujours, même l'été, alimentés en eau. Ils sont généralement équipés de robinet de fermeture. Les faire fonctionner régulièrement est un gage de longévité et évitera souvent la petite fuite.

Les insectes

Si des insectes apparaissent dans votre logement, utilisez des insecticides classiques. S'ils se multiplient, informez rapidement votre gardien qui fera procéder à une désinsectisation collective. Chaque année, l'Office réalise une campagne de désinsectisation particulièrement ciblée vers les blattes ou cafards. Prenez vos dispositions pour être présent ou laissez vos clés à votre gardien. En effet, un seul logement non traité et l'ensemble de la campagne de désinsectisation peut être inefficace.

Une campagne d'affichage et d'information est réalisée quelques jours avant les travaux. Ceux-ci consistent en l'application d'un gel dans quelques lieux stratégiques de votre logement. Il n'y a pas d'odeur, aucun risque pour les animaux ou les enfants.

Les caves (si l'immeuble en est pourvu)

Vous devez les surveiller et les entretenir au même titre que votre appartement (intérieur et porte). Ne les utilisez pas comme atelier pour y stocker des matières inflammables ou périssables et ne réalisez pas d'installations électriques sauvages. Un programme pluriannuel prévoit de reprendre les caves abandonnées, de les sécuriser et de permettre ensuite la réappropriation par les locataires.

Économies

Surveillez également votre consommation d'eau. Le petit entretien (joint usé, robinet qui coule, chasse d'eau qui fuit) est assuré par un ouvrier de la régie de l'Office, alors que ce n'est pas une obligation, afin de vous faciliter la vie. N'hésitez pas non plus à signaler toute anomalie à votre gardien qui fera le nécessaire. Chaque semaine, le « robinettier » de l'Office passe dans votre agence. Il faut savoir qu'un goutte à goutte d'un robinet équivaut à 96 litres d'eau perdus par jour, une fuite de votre chasse d'eau à 600 litres par jour.

Divers

Si vous disposez d'un chauffe-eau électrique, réglez son thermostat sur 60°C maximum. Vous limiterez ainsi les risques d'entartrage et de brûlure.

Ne jetez rien dans vos toilettes : pas de résidus alimentaires, ni de tissus, etc., qui risquent de provoquer un bouchon et des dégâts importants.

La demande de travaux

Hormis l'entretien courant, vous devez obtenir l'autorisation écrite de l'Office avant tout aménagement ou embellissement de votre logement, faute de quoi la remise en état vous sera facturée lors de votre départ.

Vous devez consulter au préalable votre agence, qui vous indiquera la marche à suivre, comme par exemple d'éviter de coller des moquettes sur des parquets, de retirer l'ancien papier peint avant d'en poser un nouveau ou encore avant d'installer des antennes individuelles ou paraboliques.

Dans le cas de travaux plus importants, un technicien de l'Office prendra contact avec vous pour effectuer les diverses démarches nécessaires.

D'une manière générale, les transformations nécessitant des travaux modifiant le logement doivent faire l'objet d'une autorisation écrite préalable à votre agence.

Entretenir les parties communes

La qualité de vie dépend de la volonté de chacun. Observer quelques règles vous permet de vous sentir bien chez vous et dans votre environnement. Dans la mesure où l'Office serait contraint d'intervenir (nettoyage, enlèvement, etc.), le coût de cette opération supplémentaire serait répercuté, s'il y a faute, sur les responsables pour ne pas laisser supporter à l'ensemble des résidents l'incivisme de quelques-uns.

Les prestations de l'Office

L'office, votre bailleur, vous assure un certain nombre de prestations :

Hygiène

les 3 D (désinsectisation, dératisation, désinfection), entretien des VMC, sortie et traitement des réceptacles et locaux vide-ordures, dégorgement, entretien ménager des halls, ascenseurs et escaliers.

Confort

Chauffage et eau chaude, entretien des espaces verts, des robinetteries, de l'éclairage public, de la télévision et le relevé des compteurs d'eau.

Sécurité

Entretien des chaufferies, des équipements incendie, des accès et barrières et de la vidéo-surveillance.

Hygiène et propreté

La propreté, condition essentielle de l'hygiène et de la santé publique, est une des principales préoccupations des locataires et de l'Office. La responsabilité individuelle de chaque résident est indispensable afin d'éviter de salir les parties communes. Respecter et faire respecter les lieux de vie sont des actes simples de civisme.

Les ordures ménagères

L'utilisation du vide-ordures doit respecter des règles minimum d'hygiène et de sécurité. Ne jetez ni bouteilles, ni cigarettes, ni objets volumineux, mais seulement des ordures enveloppées, afin de garder le conduit propre. De même, ne stockez pas de sacs poubelles sur le palier au risque de vous en voir facturer l'enlèvement et le nettoyage.

Les «encombrants» doivent être entreposés dans les locaux appropriés. Les consignes locales du tri sélectif doivent être respectées, dans l'intérêt de l'environnement et des locataires eux-mêmes. En effet, plus les ordures recyclables sont mises dans les bacs bleus, moins l'Office paie de taxe d'enlèvement d'ordures, ce qui est un facteur de diminution des charges.

Visites d'entretien

Acceptez les visites liées à la sécurité, l'hygiène, la désinsectisation et l'entretien des parties communes qui font l'objet d'un contrat d'entretien. Ceux qui refuseraient pourraient être assignés par un huissier de justice à leurs frais.

vie quotidienne

Les voisins

Évitez de faire du bruit

Le règlement intérieur que vous avez signé avec votre contrat de location vous engage « à ne troubler en aucune façon la tranquillité des voisins ». Le bruit excessif, de jour comme de nuit, demeure la première source de conflit de voisinage. Aussi, veillez au volume sonore de vos appareils musicaux, aux heures d'utilisation de vos appareils ménagers, à vos enfants qui ne doivent pas jouer dans les escaliers, halls et ascenseurs.

Les parents sont responsables de leurs enfants

Les enfants et adolescents sont sous la responsabilité, y compris pénale et financière, de leurs parents. Les gardiens ne sont nullement chargés de les garder ou de les surveiller lorsqu'ils sont dans les espaces communs, notamment les installations de jeux.

Les animaux sont tolérés sous conditions

La présence de chiens et d'animaux domestiques est tolérée dans les appartements à condition qu'ils ne nuisent pas à la tranquillité et à la sécurité des autres résidents. Les chiens doivent être tenus en laisse et muselés selon la catégorie. Le code civil précise que « le propriétaire d'un animal ou celui qui en a la garde, est responsable du dommage que l'animal a causé, soit que l'animal soit sous sa garde, soit qu'il fût égaré ou échappé », et qu'une loi, votée le 22 décembre 1998, interdit l'importation, l'élevage, la vente et l'acquisition des chiens réputés dangereux (pittbuls, rottweillers).
Leurs maîtres doivent aussi leur faire respecter les règles élémentaires d'hygiène : pelouses et pieds d'immeubles ne sont pas des lieux de déjections. Apprenez-leur le caniveau !

Le stationnement des véhicules

L'Office dispose de parkings pouvant être loués aux locataires pour leur voiture personnelle. Ils sont destinés aux véhicules et ne doivent pas être pris pour des caves. Les voitures ne doivent pas stationner sur les trottoirs ou les voies intérieures des résidences destinées aux pompiers. Pensez aussi à respecter les aires de stationnement réservées aux personnes handicapées.

Sécurité des biens et des personnes

L'Office attache une grande attention au droit des biens et des personnes. Il n'excuse pas la délinquance et les incivilités qui nuisent à la vie commune des locataires. En cas de signalements répétés ou de témoignage officiel sur un délit, l'Office pourra engager une procédure d'expulsion pour troubles de jouissance, à l'encontre les locataires qui ne respectent pas les règles définies. La prise de conscience de tous est nécessaire : chacun doit contribuer à faire respecter les droits de tous.

À savoir

Responsabilité : l'Office ne peut être tenu responsable des effractions et vols qui pourraient être commis à votre domicile ou dans votre box. Il vous appartient d'être assuré contre le vol et de remplir les conditions de votre assurance.

La sécurité

Incendie

Prévenez ou faites prévenir les pompiers et attendez leur intervention en appliquant les consignes suivantes :

si le feu se déclare dans une pièce de l'appartement

* fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres pour éviter tout courant d'air,
* fermez le gaz,
* attaquez le feu à l'aide d'un extincteur si cela est possible.

si le feu se déclare à l'extérieur de l'appartement et les flammes menacent la porte d'entrée ou les fenêtres

* restez dans l'appartement si la porte d'entrée est menacée,
* fermez la porte d'entrée et les fenêtres pour éviter tout courant d'air,
* fermez le gaz,
* coupez l'électricité,
* mettez des vêtements mouillés et arrosez la partie menacée.

si la cage d'escalier est enfumée

* restez à l'intérieur de l'appartement,
* mettez des vêtements mouillés contre la porte.

Fuites de gaz

* Ne cherchez pas jamais à repérer une fuite avec des allumettes, utilisez de l'eau savonneuse.
* Ne bouchez pas les grilles de ventilation, elles assurent votre protection en cas de fuite et permettent une bonne évacuation des gaz en évitant tout risque d'asphyxie.
* Si vous constatez une fuite de gaz, fermez le robinet d'arrivée, ouvrez la fenêtre, appelez le plus rapidement possible votre gardien, voire un plombier.
* Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte avant compteur, prévenez immédiatement GDF et l'Office.

Risques électriques

* Vérifiez régulièrement le bon fonctionnement de vos prises de courant et fils de vos appareils électriques.
* Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer un fusible.
* Lorsqu'un fusible ou disjoncteur a sauté, recherchez-en la cause et remplacez le fusible par un fusible de même calibre ou réenclenchez le disjoncteur.
* N'utilisez aucun appareil électrique en ayant les pieds ou les mains mouillés ou les pieds nus à plus forte raison si vous êtes dans la baignoire ou sous la douche (attention aux rasoirs et sèche-cheveux).
* N'oubliez pas avant de procéder à toute modification de votre installation de demander une autorisation à l'Office.

Fuites d'eau

* En cas de fuites, repérez l'origine.
* Fermez le compteur d'eau situé dans votre logement ou sur le palier.
* Prévenez l'Office.
* Si la fuite est très importante, faites également appel aux pompiers.
* En cas de dégâts, faites une déclaration de sinistre à votre assureur et n'oubliez pas d'en donner un double à votre gardien(ne) ou agence.

Dans tous les cas, prévenez au plus vite votre agence ou siège de l'Office.

vie quotidienne

Les informations et les réclamations

Dans le souci de vous offrir un service de proximité, votre agence gère la bonne marche de votre résidence.

À qui s'adresser ?

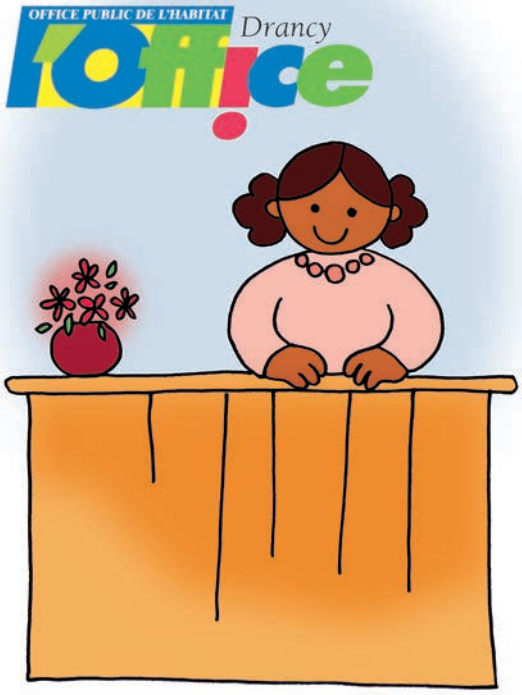
* À votre gardien(ne)

Il est le premier à vous accueillir dans votre résidence et reste ensuite votre principal interlocuteur pour toutes informations et/ou réclamations. Il assure toutes les liaisons entre vous, l'agence et le siège de l'Office.

Il intervient pour vous aider au règlement rapide de vos problèmes (panne de chauffage ou problèmes techniques dans votre logement). Professionnellement, il peut être de bon conseil en cas de trouble de jouissance ; c'est son métier de répondre à vos attentes en matière de logement.

Il veille à la bonne tenue de votre résidence, assurant plusieurs tâches d'entretien, de surveillance et d'organisation.

N'hésitez pas à faire appel à lui : il connaît parfaitement votre nouvel environnement.



* À votre agence de proximité

Lors de la signature de votre contrat de location, elle :

* organise la visite de l'appartement,
* fait signer votre bail,
* remet le livret d'accueil et vous informe de vos droits et obligations.

Lors de votre emménagement, elle réalise l'état des lieux « entrée », puis la visite de courtoisie pour mesurer votre satisfaction.

Lors de votre départ définitif, elle réceptionne votre congé et procède à l'état des lieux « sortie ».

Durant votre séjour à l'Office, elle est votre interlocuteur privilégié pour toute intervention technique, tout problème de voisinage ou aide administrative relative à votre logement qui n'auraient pu être solutionnés par votre gardien.

vie quotidienne

L'évolution familiale

Votre situation se modifie

*** Si vous vous mariez**

Fournissez à votre agence une photocopie de votre livret de famille : votre conjoint va devenir lui aussi titulaire à part entière du contrat de location.

*** Si votre famille se transforme**

À la suite de naissances, d'un mariage ou d'un décès, vous pouvez souhaiter changer de logement : faites une demande de mutation à l'Office (votre agence la fera suivre au service « attribution » de l'Office).
Attention : la demande ne sera instruite que si votre logement est assuré et en bon état, de même si votre compte « locataire » est à jour (pas de dette de loyer).

*** Si vous divorcez ou vous vous séparez**

Présentez à l'Office un extrait de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux (ordonnance de non conciliation et jugement de divorce, etc).
En cas de séparation : les deux signataires du bail restent redevables conjointement de toute dette jusqu'à modification du contrat ou jusqu'à acceptation écrite par les deux parties du départ de l'autre.

*** Si l'un des conjoints décède**

Fournissez à l'Office une pièce d'état civil mentionnant le décès. La loi précise les conditions de maintien dans les lieux des enfants. Renseignez-vous sans attendre auprès du service « attribution ».

*** Si vos ressources sont modifiées**

Avertissez rapidement l'Office, surtout si vous payez un supplément de loyer (SLS). Il peut être également nécessaire de vérifier vos droits à percevoir l'aide personnalisé au logement (APL). N'hésitez pas à en parler à votre agence et à le signaler à la Caisse d'allocations familiales (CAF).

*** Si vous êtes pacsés**

Le Pacte civil de solidarité (PACS) permet désormais aux signataires qui ont conclu ce contrat de bénéficier du droit de reprise de bail, sans délai, en cas de décès ou d'abandon du domicile de l'un des partenaires.

vie quotidienne

Numéros utiles

Organismes	Adresses	Téléphones
Mairie	Place de l'Hôtel de ville	01 48 96 50 00
Siège de l'OPH	27, rue Roger Petieu	01 48 96 68 00
Agence du Parc	7, place Marcel Paul	01 48 96 33 61
Agence des Bois de Groslay	Rue des Bois de Groslay, tour 9	01 48 96 33 64
Agence du Petit Drancy	Centre commercial Gaston Roulaud, 11, rue Fernand Pena	01 48 96 33 63
Agence de la Haute Borne	30, rue Anatole France, bât. B, esc. E	01 48 96 33 60
Agence Avenir Parisien	1, place de l'Amitié	01 48 96 33 62
Samu		15
Pompiers		18
Police nationale	6, rue de la République	01 41 60 81 40
Police municipale	133, rue Sadi Carnot	01 48 96 39 48
EDF		09 69 32 15 15
GDF		09 69 32 43 24
Caisse d'allocations familiales (CAF)	Accueil, 52, rue de la République, 93 000 Bobigny	08 20 25 93 10
Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)	195, avenue Paul Vaillant-Couturier, 93 300 Bobigny	08 20 90 41 93 ou 01 48 96 48 48
Véolia eau	Site d'accueil, Le Spallis, 2 rue Michel Faraday, 93 200 Saint-Denis	08 11 900 900
Déchetterie (traitement divers)	62, rue Anatole France, 93 230 Romainville	01 41 83 77 20
Centre anti-poison	Urgence et Assistance (services départementaux)	01 40 05 48 48
S.O.S. Bruit	37/39, rue Clisson, 75 013 Paris	
Association Anti bruit, voisinage	11 Chemin derrière l'Eglise 88330 Les Verrières	03 29 65 42 30
Ligue française contre le bruit	20, avenue de l'Opéra, 75 001 Paris	01 42 96 99 84

Bien organiser votre départ

Résiliez votre contrat de location

Adressez à l'Office votre congé par lettre recommandée avec accusé de réception 3 mois avant votre départ, le cachet de la Poste faisant foi. Ce délai de préavis peut être réduit à :

2 mois si vous êtes relogé dans le parc conventionné d'un autre bailleur HLM.

1 mois :
* pour mutation dans un appartement au sein de l'Office,
* pour mutation professionnelle, perte d'emploi,
* pour nouvel emploi après une période de chômage,
* pour les locataires âgés de plus de 60 ans dont l'état de santé justifie un changement de domicile,
* pour les locataires Rmistes,
* pour un premier emploi obtenu.

Pour bénéficier de ces facilités, vous devez présenter un justificatif de votre situation à l'agence et préciser le motif dans votre lettre de congé.

Exemple d'une lettre de congé

Recommandée avec accusé de réception (obligatoire) ou remise en main propre contre un récépissé.
Le congé doit être signé par tous les titulaires du bail. Les loyers et charges sont dus jusqu'à la fin de la période de préavis.

Pendant la durée du préavis, des candidats locataires viendront visiter votre appartement. Assurez-vous avec votre gardien de votre présence.

En cas de refus du droit de visite, des frais de report du congé pourraient vous être imputés.

Prénom NOM Drancy, le (date)
Adresse postale

Je soussigné(e), Prénom NOM, donne par le présent courrier, congé de mon logement (adresse) (et éventuellement de mon box), pour le : ...

(Si demande de réduction du préavis)
Je souhaite bénéficier d'une réduction de préavis pour cause de (motif du départ).

Je vous indique ma nouvelle adresse (importante)
Téléphone ...

Je vous prie d'agréer M. le président mes sincères salutations

Signature de tous les titulaires du bail

Prévenez vos fournisseurs

En cas de déménagement, n'oubliez pas de résilier vos différents abonnements et de signaler votre changement d'adresse :
* Électricité de France (EDF),
* Gaz de France (GDF),
* votre opérateur téléphonie,
* votre assurance,
* le centre des impôts,
* la sécurité sociale,
* votre banque...

Faites votre changement d'adresse à la Poste.
Exemple d'une lettre de résiliation ci-contre.

Prénom NOM, Drancy, le (date)
Adresse postale

Je vous informe de mon changement de domicile à compter du (date).

Ma nouvelle adresse sera : ...

Je vous prie de faire le nécessaire pour résilier mon contrat d'abonnement / transférer mon dossier à ...

Je vous prie d'agréer mes sincères salutations.

Signature de tous les titulaires du contrat

L'état des lieux

Le pré-état des lieux ou visite conseil

Dès réception de votre congé, un rendez-vous avec un représentant de votre agence vous sera proposé pour évaluer les réparations locatives à votre charge.
Pour éviter la facturation de ces travaux, au terme de votre contrat, effectuez-les vous-même avant la remise des clés.

Rendez votre appartement en bon état d'entretien
Outre la propreté et le nettoyage de l'appartement, l'Office peut vous réclamer des frais, notamment pour les papiers, les peintures et les revêtements de sol détériorés ou tachés ; les appareils sanitaires cassés ou fêlés ; les appareils électriques ; les canalisations d'eau et robinetterie, etc.

L'état des lieux « sortie »

Document très important, signé par vous et par l'Office, il constate l'état du logement vide de tous meubles, au moment de votre départ. Il détermine les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables par comparaison avec l'état des lieux « entrée », en tenant compte de la vétusté et de l'usage normal de l'appartement.
Remettez les clés du logement, de la boîte aux lettres et éventuellement du box et de la cave ainsi que les badges, au risque de vous en faire facturer le remplacement.

Le solde de tout compte

Après votre départ du logement, l'Office vous adressera un décompte provisoire détaillant les loyers et charges restant à payer, le coût des réparations locatives et des régularisations d'eau, voire des éventuels frais d'huissiers.
Ces sommes seront déduites du dépôt de garantie ; en cas de solde positif, il vous sera versé dans les deux mois suivant la restitution des clés.

Après régularisation annuelle des charges de votre résidence, un solde des charges récupérables peut encore vous êtes réclamé ou remboursé.