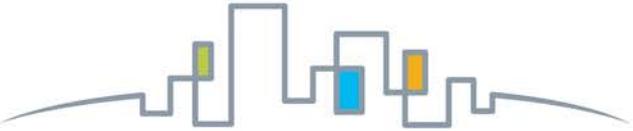


**LIVRET  
d'accueil**

  
**TOURSHABITAT**  
OPH de Tours Métropole Val de Loire



Infos, conseils  
aux locataires de  
**TOURSHABITAT**

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



# Vous êtes désormais locataire d'un logement de

**S**on Président, ses Administrateurs, son Directeur Général et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans votre logement.

TOURS HABITAT a réalisé ce livret à votre attention :  
Vous y découvrirez les réponses à vos questions, des informations utiles, des numéros de téléphone indispensables, quelques règles de savoir-vivre.  
Toutefois, si vous ne trouvez pas toutes les réponses souhaitées, n'hésitez pas à demander ce renseignement auprès des Services de TOURS HABITAT après avoir consulté la fiche : "A qui vous adresser". Nous vous invitons également à vous rendre sur notre site internet : [www.tours-habitat.fr](http://www.tours-habitat.fr)



## Sommaire

➡ TOURS HABITAT au sein de l'Union Sociale pour l'Habitat	pages 2 et 3
vos arrivées dans le logement	
➡ Un certain nombre de démarches sont à effectuer	pages 4 et 5
assurances	
➡ L'assurance est obligatoire et indispensable	page 6
aides financières	
➡ L'APL	page 7
loyers et charges	
➡ Votre avis d'échéance	pages 8 et 9
➡ Quand et comment le loyer doit-il être payé ?	
évolution familiale	
➡ Changement de situation	page 10
vivre en bon voisinage	
➡ La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun	page 11
déchets - insectes - rongeurs	
➡ Les ordures ménagères - Le tri sélectif	page 12
➡ Insectes et rongeurs : conseils et recommandations pour les éradiquer	page 13
éco-logis	
➡ Astuces pour concilier économies et éco-gestes	pages 14 et 15
sécurité	
➡ Votre sécurité et celle des autres : elle dépend de vous	pages 16, 17 et 18
si vous devez partir	
➡ Vous allez déménager, que devez-vous faire ?	pages 19 et 20



# TOURSHABITAT au sein de l'Union Sociale pour l'Habitat

**TOURS HABITAT** est un Etablissement Public, Industriel et Commercial à vocation sociale (EPIC) dont les frais de fonctionnement sont couverts par les loyers qu'il perçoit.

Son statut résulte de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> février 2007 qui a transformé les statuts des OPHLM et des OPAC en un statut unique d'Offices Publics de l'Habitat (OPH).

**TOURS HABITAT appartient au Mouvement HLM qui regroupe quatre familles :**

- les Offices Publics de l'Habitat (ex. OPAC et OPHLM),
- les Entreprises Sociales pour l'Habitat (Sociétés Anonymes),
- les Sociétés Coopératives,
- les Sociétés de Crédit Immobilier.

Ces organismes logent près de **12 millions de personnes**, soit près d'1/5 de la population, dans un patrimoine de plus de 5 millions de logements collectifs ou individuels.

Ces familles, représentées au niveau national par une Fédération, sont regroupées au sein de **l'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**.

La vocation de ces Organismes est essentiellement sociale. Ils construisent et gèrent des logements en faveur des familles aux revenus modestes. Leurs fonctions se sont diversifiées afin de tenir compte des priorités actuelles, notamment en matière de sécurisation des locataires, l'accompagnement social et services spécifiques.

## Un peu d'histoire :

- **21 novembre 1921** : Naissance de l'Office Public Municipal d'Habitations à Bon Marché (HBM).
- **21 juillet 1950** : L'organisme devient l'Office Public d'Habitations à Loyer Modéré de la Ville de TOURS (OPHLM).
- **4 août 1988** : Transformation en OPAC.
- **1<sup>er</sup> février 2007** : Nouveau statut juridique unique (Office Public de l'Habitat).
- **2017** : Après 95 ans de rattachement à la ville de TOURS, **TOURS HABITAT** est rattaché à la Métropole. Le nom évolue : **TOUR(S)HABITAT** devient **TOURS HABITAT**.

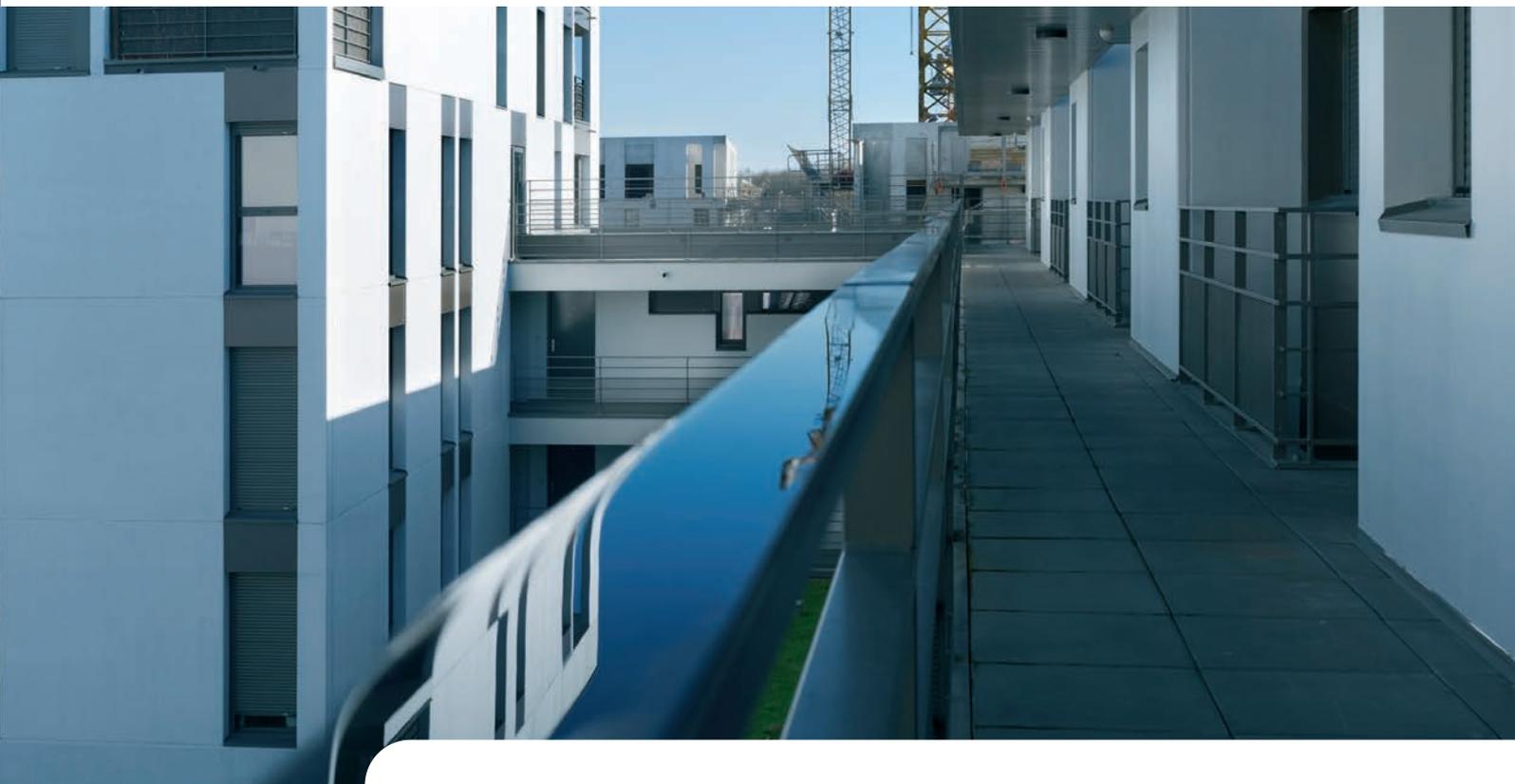
## Zoom sur TOURS HABITAT

1, rue Maurice Bedel - CS 13333  
37033 TOURS CEDEX 1

## LES ANTENNES DE PROXIMITE

- **Antenne de TOURS NORD**  
4, esplanade François Mitterrand, quartier Europe Chateaubriand.
- **Antenne de TOURS SUD**  
6, allée Monteverti, aux Fontaines.
- **Antenne de TOURS OUEST**  
31, rue des Tanneurs, au bord de la Loire (au débouché du pont Napoléon).
- **Antenne de TOURS CENTRE-CHER**  
1, rue Maurice Bedel (siège de **TOURS HABITAT**).

Lignes téléphoniques directes : voir fiche " A qui vous adresser " .



## TOURS HABITAT c'est aujourd'hui :

- Plus de 17 500 logements sociaux et locaux divers parmi lesquels des logements familiaux, des logements pour étudiants, des Foyers de jeunes travailleurs, de personnes âgées, handicapées, mais aussi des garages, des commerces et locaux collectifs.

c'est environ :

- 40 000 habitants logés, soit plus d'un tourangeau sur quatre.

c'est encore :

- 320 salariés dont :  
136 Agents de Maintenance et Surveillants d'Immeubles.

## TOURS HABITAT est administré par un Conseil d'Administration composé de 23 membres

- 13 membres sont désignés par la Ville de Tours, parmi lesquels : 6 membres au sein du Conseil Municipal et 7 en qualité de personnalités qualifiées,
- 1 membre est désigné par la Caisse d'Allocations Familiales.
- 1 membre est désigné par l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF),
- 1 membre est désigné par les organismes collecteurs du 1% logement,
- 2 membres représentent les Organisations Syndicales du Département,
- 1 membre est désigné par la Ville de Tours parmi les Associations dont l'objet est l'insertion ou l'accès au logement pour les personnes défavorisées.
- 4 membres sont élus par les locataires.

Par ailleurs, le représentant du Comité d'Entreprise assiste au Conseil d'Administration avec voix consultative.

## Le rôle du Conseil d'Administration

Il nomme le Directeur Général et décide de la politique générale suivie par TOURS HABITAT :

- Il vote le budget et approuve les comptes,
- Il décide du lancement de nouvelles opérations,
- Il arrête les orientations en matière de politique des loyers et d'évolution du patrimoine.

### À SAVOIR

Les quatre représentants des locataires sont élus pour un mandat de 4 ans.

Tout locataire est électeur et éligible sous certaines conditions.

Un représentant des locataires siège à la Commission d'Attribution des Logements.



## Un certain nombre de démarches sont à effectuer

### Le contrat de location

Vous avez signé un contrat de location. Relisez-le attentivement et conservez-le avec ses annexes.

C'est un document qui vous engage, comme il engage votre bailleur, **TOURS HABITAT** ; il fixe les droits et obligations réciproques.

### Le premier contact : votre Surveillant d'Immeubles

Le Surveillant d'Immeubles est à votre écoute. Ses nom et adresse sont indiqués dans votre hall. Vous y trouverez également les coordonnées de son remplaçant. Votre Surveillant d'Immeubles dépend d'un Responsable de Secteur. Dans les jours qui suivent votre entrée dans le logement, il se présentera à vous.

### Comment joindre votre Surveillant d'Immeubles ?

En cas d'absence à sa loge et pendant ses horaires de travail, il peut être joint par téléphone. À cet effet, consultez le panneau d'information situé dans l'entrée de votre immeuble. L'appel est gratuit depuis un téléphone fixe. À partir d'un portable, la communication est facturée sur la base d'une taxe selon l'opérateur de téléphone.

### Les missions de votre Surveillant d'Immeubles

Elles portent sur les principaux domaines suivants : la sécurité, la surveillance, l'entretien, les relations sociales.

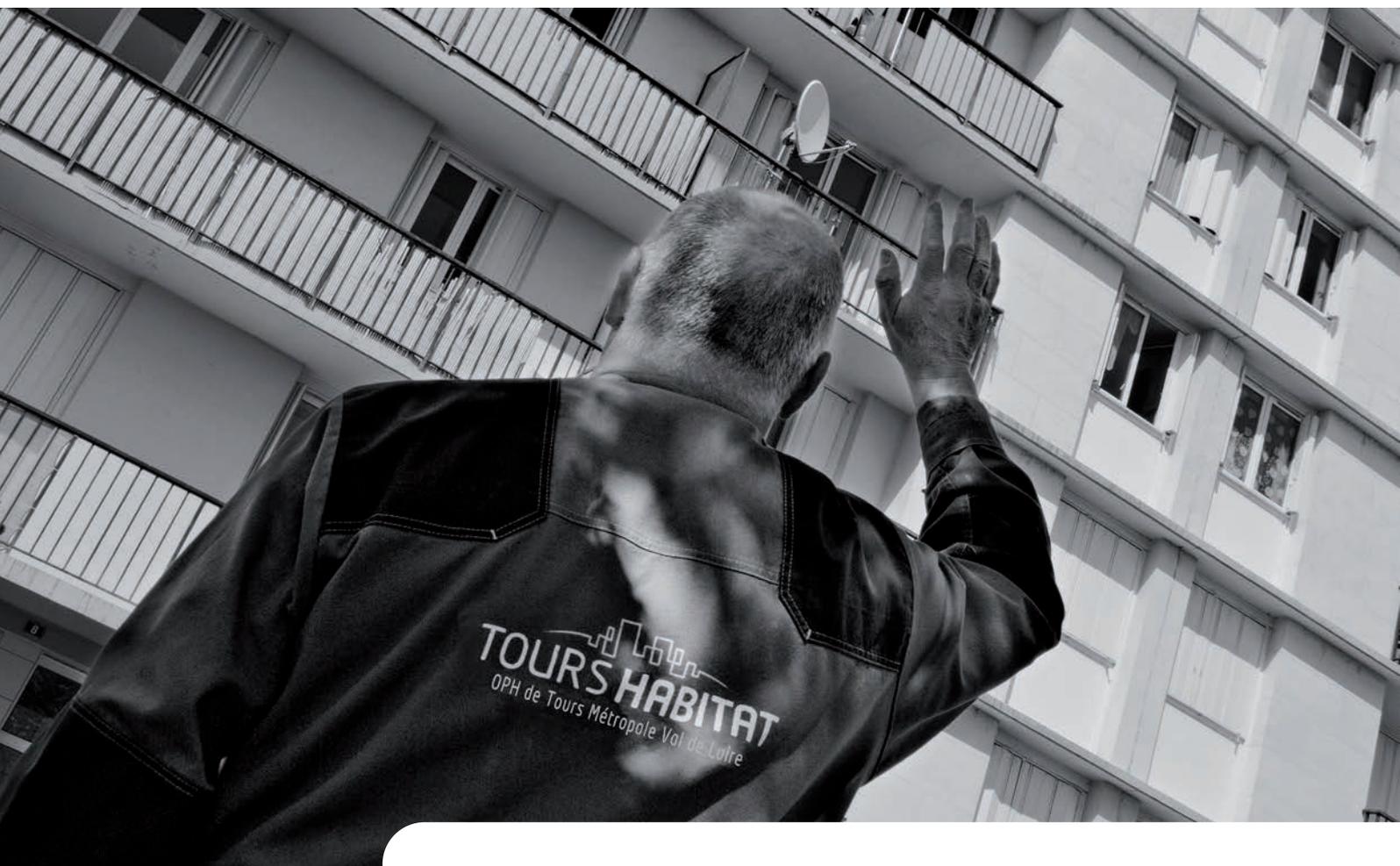
#### La sécurité - la surveillance :

Le Surveillant d'Immeubles n'est ni Policier, ni Assistante Sociale, ni Educateur. On peut attendre de lui qu'il surveille, mais en aucun cas qu'il se substitue, par exemple, aux parents.

- Il règle les petits litiges et rappelle aux locataires les clauses du bail.
- Il doit assurer la sécurité des bâtiments, intervenir en cas d'urgence (incendie, fuite d'eau...).

### À SAVOIR

Le Surveillant d'Immeubles ne peut pas délivrer d'amendes civiles. Cependant, il établit des rapports et les transmet à son responsable, qui, le cas échéant, prend les mesures adaptées à l'encontre des locataires qui ne respectent pas les clauses du bail.



### L'entretien et l'élimination des déchets :

Le Surveillant d'Immeubles ne consacre que quelques heures à ces deux tâches. Il est assisté par des Agents de Maintenance, placés sous sa responsabilité, qui maintiennent les parties communes en état de propreté.

### Les relations sociales :

Le Surveillant d'Immeubles est l'interlocuteur privilégié des locataires. Il constitue le relais essentiel entre les Services de **TOURS HABITAT** et l'ensemble des locataires.

**Pour une bonne qualité de vie dans votre cité, n'hésitez pas à le rencontrer.**

## L'état des lieux d'entrée

Après la signature de votre bail, vous prendrez rendez-vous pour effectuer l'état des lieux d'entrée de votre logement.

### → L'état des lieux d'entrée est obligatoire

Dressé par le représentant de **TOURS HABITAT**, en votre présence, il décrit l'état du logement tel que vous le recevez (l'état des murs, des revêtements, des sols, des sanitaires, de l'installation électrique, des serrures, de la plomberie et des équipements divers (éléments de chauffage, placards, boîte aux lettres, interphone...). Un relevé des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité est effectué.

Le procès-verbal d'état des lieux doit être signé des 2 parties et un exemplaire vous est remis.

Lors de la première période de chauffe, vous disposez d'un mois pour indiquer les éventuels dysfonctionnements des éléments de chauffage.

### IMPORTANT

→ Prenez contact rapidement pour souscrire un contrat d'abonnement avec les fournisseurs suivants :

- d'électricité et/ou de gaz de votre choix :

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

ou n° vert 0810 112 212

Un délai de 8 à 10 jours est souvent nécessaire pour l'ouverture des compteurs.

- d'eau pour certaines résidences de TOURS NORD :  
Syndicat intercommunal de ST-CYR-SUR-LOIRE  
Tél. : 02 47 88 47 47

de TOURS CENTRE :  
Service Eau Potable de la Ville de TOURS  
Tél. : 02 47 21 66 87

→ Communiquez sans attendre votre nouvelle adresse aux Administrations et services suivants :

- Caisse de Sécurité Sociale
- Caisse d'Allocations Familiales
- Ecoles et Crèches
- Mairie pour votre inscription sur les listes électorales
- Préfecture pour le changement de carte grise de votre voiture et le changement d'adresse sur votre carte d'identité.



## L'assurance est obligatoire et indispensable

### Obligatoire

La législation en vigueur vous fait obligation d'être assuré pendant toute la durée de location.

Vous devez en justifier auprès de **TOURS HABITAT** :

- Lors de la signature de votre bail,
- À chaque renouvellement de votre contrat d'assurance (attestation adressée par **TOURS HABITAT** à faire compléter par votre assureur).

### Indispensable

L'assurance est indispensable :

- Vous avez provoqué un sinistre (incendie, explosion, "dégâts des eaux"...), votre responsabilité est engagée.
- De la même manière, si vous êtes lésé dans un sinistre dont vous n'êtes pas responsable, votre compagnie vous assistera et procédera au règlement de vos dommages.

Un sinistre peut entraîner des conséquences pécuniaires très importantes :

#### ATTENTION

Si vous êtes responsable et que vous n'êtes pas assuré, c'est vous qui devrez payer et cela peut-être toute votre vie : les dommages peuvent s'élever à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

En cas de dégât des eaux, si les dégradations dans le logement ne sont pas déclarées, celles-ci vous seront imputées lors de votre départ.

### Contre quels risques vous assurer ?

➔ **Vous devez obligatoirement vous assurer**

pour garantir les dommages causés à l'immeuble, aux voisins, que se soit par le feu, l'eau ou l'explosion.

➔ **Il est prudent de vous assurer**

également contre le risque de " responsabilité civile " (dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, une personne que vous employez, un animal ou un objet vous appartenant).

➔ **Il est utile de vous assurer**

également contre le vol de vos biens (mobilier, vélos...).

### Comment vous assurer ?

Il vous appartient de choisir librement votre compagnie d'assurances.

### Que faire en cas de sinistre ?

➔ **Déclarez-le sans délai à votre assureur et à TOURS HABITAT**

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 (factures, certificats de garantie, photos, etc...).

**NOUVEAU !**

Déposez votre attestation annuelle

sur votre espace locataire sécurisé : [www.tours-habitat.fr](http://www.tours-habitat.fr)



# L'APL

## Votre logement ouvre droit à l'Aide Personnalisée au Logement

L'APL est calculée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA), en fonction de la composition familiale, des ressources imposables de l'année précédente et du montant du loyer net (sans les charges).

La CAF ou la MSA verse directement l'APL à TOURS HABITAT qui vous demande le paiement de la différence entre le montant global (loyer + charges) de votre avis d'échéance et celui de l'APL.

### Vous entrez dans votre logement, vous venez de faire votre demande d'APL

Le jour de la signature de votre bail, vous avez constitué la demande d'APL. Si vous ne bénéficiez pas d'une aide au logement le mois précédant votre entrée, la CAF ou la MSA ne versera l'APL qu'à compter du second loyer.

### Vous occupez déjà votre logement et vous souhaitez déposer une demande d'APL

Consultez le Service Location de l'Office ou votre Antenne pour constituer une demande d'APL. **La CAF ou la MSA ne calculera pas de rappel au-delà de trois mois.** Il faut donc constituer le dossier le plus rapidement possible.

### Vous situation familiale change

Prévenez la CAF ou la MSA de tout changement : divorce, naissance, décès, nouvelles personnes à charge, perte d'emploi... D'une manière générale, vous serez informé de toute modification ou suppression de l'APL par la CAF ou la MSA. Seuls ces organismes peuvent vous en donner les raisons.

### Vous APL peut être suspendue par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou par la Mutualité Sociale Agricole (MSA) dans les cas suivants :

- Suite à une dette de loyers :  
L'APL pourra être rétablie si vous signez et respectez un plan d'apurement.
- Suite à la résiliation judiciaire de votre bail pour dette de loyers ou troubles de voisinage :

**La signature d'un nouveau bail ou d'un protocole (dans le cadre de la loi de Cohésion Sociale) sera indispensable pour rétablir vos droits à l'APL.**



## Votre avis d'échéance

Après avoir versé, à la signature du contrat, un dépôt de garantie (ou caution), vous aurez à régler, chaque mois, le montant de votre avis d'échéance.

### Le loyer

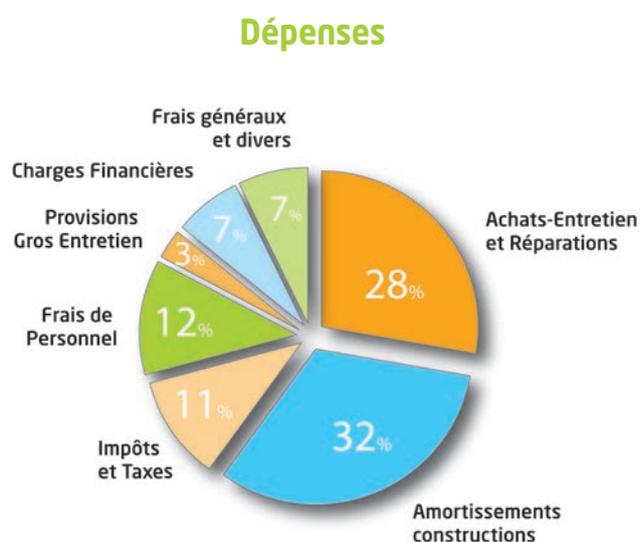
Le montant de ce loyer est fixé en fonction de la surface corrigée de la surface utile de votre logement (décompte joint à votre contrat de location). Le loyer est réévalué périodiquement par le Conseil d'Administration dans les limites fixées par la réglementation, pour assurer l'équilibre de gestion de **TOURS HABITAT**. Le loyer sert à couvrir les charges de gestion de l'Organisme :

### Le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

Il résulte de l'application d'une réglementation.

Il concerne actuellement les locataires dont les ressources sont supérieures d'au moins 20 % aux plafonds d'attribution pour l'accès à un logement HLM.

Tous les ans, **TOURS HABITAT** vous adresse un questionnaire et vous demande de fournir votre avis d'imposition. Ensuite, en fonction de vos ressources, vous êtes assujéti ou non au SLS qui est quittancé chaque mois.



### ATTENTION

En cas de non réponse à ce questionnaire, vous serez assujéti au SLS maximum et vous aurez à supporter des frais de dossier.

### Les charges locatives

Elles sont fixées réglementairement et sont payées par acomptes mensuels. Elles font l'objet d'une régularisation, tous les ans sur votre avis d'échéance du mois de mars.

Elles correspondent à :

- Un impôt : enlèvement des ordures ménagères (TOM).
- Vos consommations personnelles (essentiellement chauffage, eau chaude, eau froide). Elles peuvent être mesurées directement par vos compteurs individuels ou calculées en fonction des critères de répartition, tels que le nombre de pièces ou la surface habitable.
- Des consommations et prestations d'entretien liées aux parties communes, récupérables et réparties entre tous les locataires de l'immeuble : nettoyage et élimination des rejets, électricité, eau, ascenseurs, télédistribution, surpresseur, entretien des espaces verts...
- Des prestations liées à l'entretien d'équipements individuels : chauffe-eau, robinetterie, ventilation mécanique...

# Quand et comment le loyer doit-il être payé ?

## Quand devez-vous payer ?

Vous recevez, en début de mois, un avis d'échéance pour le mois écoulé. Le paiement doit parvenir à la Régie des Loyers ou à votre Antenne, avant la date indiquée sur l'avis d'échéance. Toute somme restant due après cette date fera l'objet de relances, puis de poursuites entraînant des frais supplémentaires.

**NOUVEAU !**  
 **Paiement en ligne**  
sur votre espace locataire sécurisé :  
[www.tours-habitat.fr](http://www.tours-habitat.fr)

## Comment payer ?

### Par prélèvement automatique

Des imprimés sont à votre disposition à la Régie des Loyers, dans les Antennes et à l'accueil de **TOURS HABITAT**.  
(joindre un RIB et votre avis d'échéance).

### Par carte bancaire

Le règlement s'effectue à la Régie des Loyers ou auprès de votre Antenne.

### En espèce

Adressez-vous à la Régie des Loyers de **TOURS HABITAT**.

**Régie des Loyers - 1, rue C. Colomb - 37000 TOURS**

### Par TIP

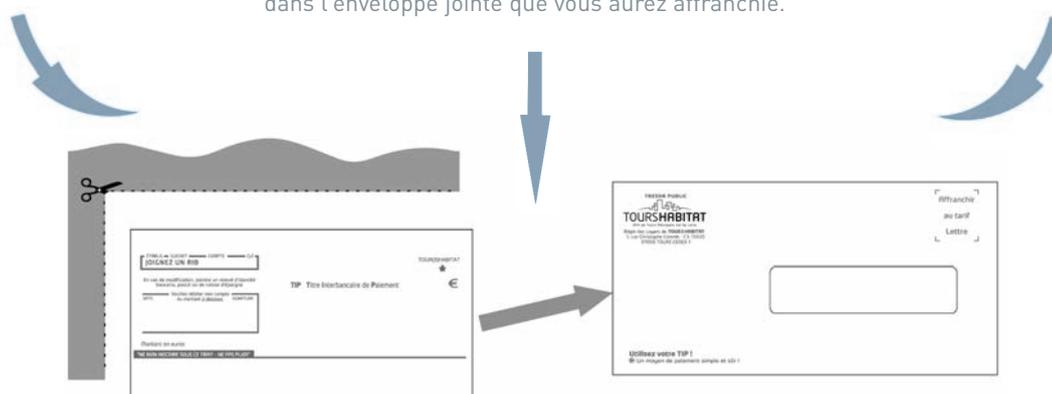
(Titre Inter bancaire de Paiement)  
Il suffit de le signer et de le renvoyer à l'adresse indiquée à l'aide de l'enveloppe jointe dûment affranchie.

### Par chèque bancaire ou postal

Les chèques doivent être libellés à l'ordre du Trésor Public, accompagnés du coupon détachable TIP non signé correspondant et glissés dans l'enveloppe jointe que vous aurez affranchie.

### Par mandat cash

A adresser à la Trésorerie de **TOURS HABITAT** accompagné du coupon TIP



## Vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer !

L'absence de travail, la maladie, un décès, un divorce, peuvent vous laisser dans une situation financière grave.

### REAGISSEZ VITE !

- Prenez contact avec le Service "Pré-Contentieux" de **TOURS HABITAT** ou avec l'Antenne dont l'adresse figure en haut, à droite de votre avis d'échéance.

Une personne qualifiée étudiera avec vous les solutions adaptées à votre situation.

Il faut savoir qu'à défaut de règlement, vous risquez la suspension de votre APL et la résiliation de votre bail ainsi que des poursuites entraînant des frais supplémentaires.

- N'hésitez pas à vous mettre en relation avec les Services Sociaux (Assistante Sociale de votre secteur ou de la CAFIL) pour vous informer sur l'ensemble de vos droits. Voir fiche " A qui vous adresser ".

### À SAVOIR

- Vous pouvez solliciter un secours ou un prêt du FSL (Fonds Solidarité Logement) en constituant un dossier directement :  
8, 12, rue du Docteur Herpin  
37000 TOURS  
Tél : 02 47 31 49 38

Si vous rencontrez des problèmes graves de surendettement, vous pouvez vous adresser au Secrétariat de la **BANQUE DE FRANCE**.  
Tél : 02 47 60 24 26



## Changement de situation

Signalez toute modification de votre situation familiale ou professionnelle.

### ➡ Vous vous mariez, vous signez un PACS (Pacte Civil de Solidarité)

Fournissez à TOURS HABITAT une photocopie du livret de famille, une convention de PACS.

Votre conjoint deviendra titulaire à part entière du contrat de location.

### ➡ Vous divorcez ou vous vous séparez

Présentez-nous un extrait de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux.

### ➡ L'un des conjoints décède

Fournissez à TOUR(S)HABITAT un certificat de décès.

### ➡ Les ressources des personnes vivant au foyer sont modifiées

Si vos ressources viennent à diminuer, avertissez le Service Gestion ou votre Antenne.

### ➡ La composition de votre famille change

A la suite d'une naissance, d'un mariage, ou d'un décès, vous pouvez souhaiter changer de logement : déposez une demande à TOURS HABITAT, au Service Locations ou auprès de votre Antenne.

Vous pouvez également enregistrer votre demande sur le site : [www.demandelocation37.fr](http://www.demandelocation37.fr)



# La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun

**L'observation de quelques règles permettra à tous les locataires de se sentir bien chez eux, dans leur logement et dans leur environnement.**

## Les bruits

Les bruits de la vie quotidienne dérangent rarement ceux qui en sont responsables.

Les bruits gênent non seulement la nuit entre 22h et 7h du matin, mais également dans la journée, car les voisins peuvent être souffrants ou avoir une profession avec des horaires de travail et de repos particuliers.

## Les sources de bruit sont nombreuses

Faites particulièrement attention à celles qui causent le plus fréquemment des troubles de jouissance :

- Radio, télévision, chaîne stéréo, utilisées avec un volume sonore excessif,
- Travaux d'aménagement faisant appel à des marteaux, perceuses, etc...,
- Bruits d'occupation divers : claquements de portes, de talons, battements de fenêtres et de volets mal fermés,...
- Jeux d'enfants dans les escaliers et les parties communes,
- Animaux laissés seuls pendant de longues périodes...

Sachez que selon la loi du 6 janvier 1999, tout propriétaire de chiens " d'attaque " tels que " pits bulls, maestiffs, boerbulls, tosas, rottweilers " doit déclarer son animal à la Mairie de son domicile.

De plus, sur la voie publique et dans les parties communes des immeubles collectifs, ces animaux doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure.

**Il peut arriver que l'on ne puisse éviter de faire du bruit, par exemple à l'occasion de travaux indispensables. Dans ce cas, mieux vaut prévenir ses voisins à l'avance : ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.**

- Pensez également à mettre des feutres sous les pieds des meubles et des chaises afin de réduire le bruit lors de leurs déplacements.

## Les parties communes

L'agrément du logement, c'est aussi celui des parties communes, des abords et des espaces verts.

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir et d'abîmer, apprendre aux enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter de la même façon leur logement et leur environnement (en particulier, cages d'escaliers, ascenseurs, bancs et jeux d'extérieur, arbres et plantations).

Ne laissez pas vos enfants sans surveillance sur les aires de jeux.

## Mais aussi

- Laissez toujours libres les accès pompiers,
- Assurez-vous que vos animaux familiers ne laissent pas de traces désagréables sur leur passage,
- Participez au nettoyage des paliers,
- Utilisez les locaux prévus pour le rangement des landaus et vélos et n'entrez pas d'objets en dehors des endroits réservés à cet usage, garez correctement votre voiture dans les garages ou sur les parkings, et respectez les interdictions de stationnement,
- Evitez d'étendre du linge de façon visible à l'extérieur,
- Veillez à ne pas secouer de tapis, balais ou pailleçons après 9 heures et à ne rien jeter par les fenêtres,
- Acceptez les visites prescrites dans l'intérêt de la sécurité, de l'hygiène et de l'entretien de l'immeuble et les mesures qui peuvent en découler.

Enfin, vivre en bon voisinage, c'est aussi participer à la vie de l'immeuble en prenant régulièrement connaissance des informations apposées sur les panneaux d'affichage ou diffusées par **TOURS HABITAT** sous forme de notes, ou par le magazine trimestriel.

Je mets les déchets recyclables dans le bac à couvercle jaune, en vrac.



Briques alimentaires, carton-cartonnettes, journaux, magazines et prospectus



Papiers administratifs, cahiers, livres et enveloppes

Boîtes, bidons, aérosols et canettes métalliques



Bien vidés, inutile de les laver

Bouteilles et flacons vides en plastique



Avec les bouchons

## Les ordures ménagères, le tri sélectif

Les vide-ordures individuels ont été progressivement supprimés sur le patrimoine de TOURS HABITAT, au profit de locaux à conteneurs, créés à l'intérieur des immeubles ou d'installations d'abris conteneurs extérieurs et dans certains secteurs, de conteneurs enterrés.

### Le tri sélectif

Le tri sélectif est en place sur le patrimoine de TOUR(S)HABITAT.

#### Les ordures ménagères

Vous déposez vos sacs poubelles bien fermés dans des conteneurs mis à votre disposition dans le local approprié à cet effet ou, à l'extérieur, dans les abris conteneurs, ou bien encore dans les conteneurs enterrés installés dans certains secteurs du patrimoine de TOUR(S)HABITAT.

Des conteneurs jaunes ou bacs jaunes enterrés, permettent de recueillir les déchets recyclables (bouteilles en plastique, boîtes métalliques, briques en carton, cartonnettes et journaux).

#### Les verres

Des points d'apports volontaires sont répartis sur l'ensemble du patrimoine de l'Office.

#### Les cartons

Prenez contact avec votre Surveillant d'Immeubles qui vous indiquera la manière de vous en débarrasser.

#### Les encombrants

Vous avez des objets volumineux à jeter. Transportez-les à l'une des déchèteries à proximité de votre résidence.

##### ● Déchèterie " la Grange David "

Rue des Montils - La RICHE

##### ● Déchèterie " la Milletière "

8, rue de L'aviation à TOURS NORD

##### Ouverture au public des déchèteries

Du mardi au samedi :

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h45

Le dimanche de 9h00 à 12h30.

Tél : 02 47 50 12 12

En cas de difficulté, contactez votre Surveillant d'Immeubles.

### ORDURES MÉNAGÈRES



#### Par tri sélectif

- Conteneurs jaunes
- Poubelles grises

### ENCOMBRANTS



#### Déchèteries municipales

En cas de difficultés prendre contact avec votre Surveillant d'Immeubles

### CARTONS

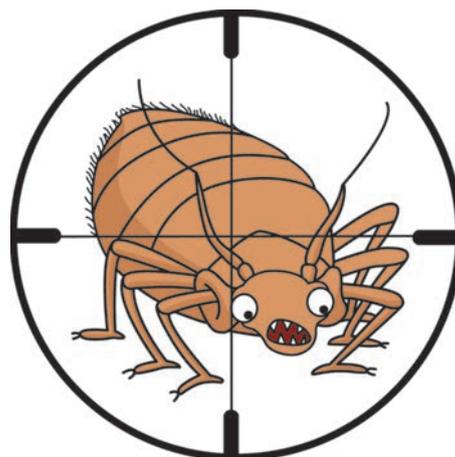


Contactez votre Surveillant d'Immeubles

### VERRES



À transporter dans les points d'apports volontaires



## Conseils et recommandations pour les éradiquer

### Les insectes

A la moindre apparition d'insectes (puces, araignées) utilisez des produits appropriés.

- En cas de prolifération de ces insectes, mais également en présence de termites, adressez-vous au :

**Service d'Hygiène  
de la Ville de TOURS**  
Tél : 02 47 21 67 72

### Les blattes - cafards

Adressez-vous à votre Antenne de Quartier.

#### OUVREZ VOTRE PORTE !

Le jour de l'intervention de la Société spécialisée pour la désinsectisation, ouvrez votre porte.

Sachez que le traitement ne sera vraiment EFFICACE QUE SI TOUS LES LOGEMENTS SONT TRAITÉS.

### Les punaises de lit

Les produits en vente libre ne sont pas assez concentrés. Ils ne tuent pas les punaises et favorisent leur résistance.

- Ne réglez pas le problème vous-même :

**PREVENEZ RAPIDEMENT TOUR(S)HABITAT :**  
Tél : 02 47 60 13 50

- Respectez le protocole de traitement qui sera mis en place par **TOURS HABITAT** et ses partenaires :
  - Phase préparatoire avec nettoyage et/ou débarras de mobilier et du linge,
  - Traitement chimique appliqué dans l'ensemble du logement.
- La clé du succès dépend du strict respect de toutes les consignes et notamment celles concernant le lavage du linge.
- Deux interventions seront effectuées, à intervalle de 15 jours, suivie chacune d'un contrôle de résultat.



### Les rongeurs

- En cas d'apparition de rongeurs dans les parties communes de l'immeuble, prévenez votre Surveillant d'Immeubles pour une intervention du Service d'Hygiène de la Ville de Tours.
- Dans votre logement : utilisez les produits appropriés.

# Comment concilier économies et éco-gestes dans votre logement ?



## eco-gestes

Quelques astuces pour réduire la facture d'électricité, et la consommation d'eau...

### Réduire vos consommations d'énergie

#### ➡ L'éclairage

Il représente 15 % de la facture d'électricité (hors chauffage, eau chaude sanitaire et cuisson).

- **PROFITEZ** au mieux de la lumière du jour, et orientez les meubles pour un éclairage maximum.
- **UTILISEZ** des lampes basse consommation dans les locaux à utilisation prolongée et évitez l'usage d'halogène.
- **PENSEZ** à éteindre la lumière en quittant une pièce.

#### ➡ Les appareils électriques

Leur nombre croissant fait grimper la facture d'électricité mais des gestes simples au quotidien vous permettent de maîtriser votre consommation d'électricité :

- **COUPEZ** la veille des appareils électriques (hifi-ordinateurs-TV). Laisser les appareils en veille peut représenter jusqu'à 10 % de la facture d'électricité (hors chauffage-eau chaude sanitaire et cuisson).
- **DÉPOUSSIÉREZ** régulièrement les lampes et abat-jours.
- **DÉGIVREZ** le réfrigérateur et dépoisissez la grille d'aération à l'arrière de l'appareil. L'accumulation du givre augmente la consommation d'électricité (30 % et plus au-delà d'un demi centimètre).
- **ELOIGNEZ** les appareils de froid des sources de chaleur.
- **CONSULTEZ** l'étiquette énergétique lors de l'achat d'appareils électroménagers. Privilégiez les appareils les plus économes (catégorie A).
- **NE FAITES FONCTIONNER** le lave-linge et le lave-vaisselle que lorsqu'ils sont pleins. Utilisez de préférence la touche ECO et le programme à 50°C pour faire jusqu'à 45 % d'économie par rapport aux cycles longs.





## Réduire vos consommations d'eau

TOUR(S)HABITAT a souscrit un nouveau marché d'une durée de 10 ans pour une gestion économique de l'eau et de l'énergie. La mise en place de compteurs individuels d'eau chaude et d'eau froide permet notamment une gestion journalière des consommations et une auto surveillance des fuites qui sont décelables rapidement.

Soyez cependant vigilant et adoptez les bons réflexes qui vous feront faire des économies :

- **EN CONTRÔLANT** régulièrement vos installations.
- **EN VÉRIFIANT** vos index de consommations sur les compteurs.
- **EN SUIVANT** celles-ci régulièrement sur le portail web dédié.

### ►►► Faites la « chasse au gaspi »

- **NE LAISSEZ** pas couler l'eau inutilement pendant le brossage des dents, la vaisselle...
- **PRÉFÉREZ** les douches aux bains (une douche de 6 à 8 mm consomme de 60 à 80 l d'eau, un bain de 150 à 200 l d'eau).
- **FAITES** un bon usage de la chasse d'eau à double débit.
- **REPÉREZ ET RÉPAREZ** au plus vite les éventuelles fuites d'eau. Consultez « le guide d'entretien de votre logement » pour savoir ce qui est de votre responsabilité, de celle de TOUR(S) HABITAT, ou ce qui relève d'un contrat de maintenance.



## Faire respirer et assurer la qualité de l'air de votre logement

La ventilation est une nécessité absolue dans les logements. Elle évacue en effet les éventuels polluants qui peuvent s'accumuler et dont certains comme le monoxyde de carbone sont très dangereux.

Pour prévenir la condensation et l'apparition de moisissures qu'elle peut provoquer :

- **VEILLEZ** à bien aérer et chauffer régulièrement les pièces et notamment la cuisine et la salle de bains.
- **NETTOYEZ** régulièrement les bouches d'extraction de la VMC du logement.
- **N'OBSTRUEZ** pas les bouches d'extraction et d'entrée d'air.



### ATTENTION :

**Il est interdit de brancher une hotte de cuisine sur la VMC, sous peine de la dérégler.**

**Elle doit être IMPÉRATIVEMENT installée pour fonctionner en RECYCLAGE afin de filtrer uniquement les graisses.**

**Quant aux odeurs et à l'humidité, la VMC s'en chargera.**

# Votre sécurité et celle des autres : elle

N'oubliez pas que la simple observation, dans votre vie quotidienne, de quelques précautions élémentaires (connues de tous mais pas toujours respectées) constitue la meilleure protection pour vous et votre famille.

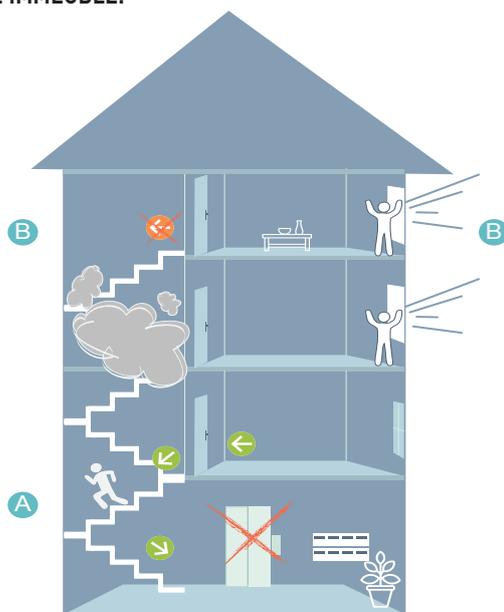
## Dans l'intérêt de tous

### → Dans les parties communes

- **NE DETERIOREZ PAS** les dispositifs de sécurité (extincteurs, lances à incendie, sirènes et câbles électriques, vitres des boîtiers d'alarme, éclairages de secours, ferme-portes, boutons-poussoirs de commande d'éclairage, commandes de désenfumage...).
- **NE BLOQUEZ PAS** les portes des parties communes en position ouverte, celles-ci permettent d'éviter la transmission des fumées en cas d'incendie.
- **VEILLEZ** à laisser libres les paliers, dégagements et escaliers.
- **NE STOCKEZ RIEN** dans les gaines techniques (gaines gaz, gaines électriques...).
- **REPEREZ** les dispositifs de coupure des énergies et laissez l'accès libre aux différents compteurs.

Faites vous préciser leur localisation par votre Surveillant d'Immeubles ou par le Surveillant de Travaux, lors de l'état des lieux entrant. Chaque membre de la famille doit en connaître l'emplacement afin de pouvoir couper l'électricité, le gaz ou l'eau en cas de nécessité ou d'absence prolongée.

**LISEZ ATTENTIVEMENT LES CONSIGNES POUR LA PREVENTION ET LA LUTTE CONTRE LE FEU AFFICHEES DANS LE HALL DE VOTRE IMMEUBLE.**



### → Dans votre logement

Conformément à la réglementation en vigueur, TOUR(S)HABITAT a équipé votre logement d'un ou plusieurs détecteur autonome de fumée (DAAF). Pensez à les dépoussiérer régulièrement et à les tester.



**ALERTE INCENDIE  
APPELEZ LE :  
18 OU LE 112**

## Que faire en cas d'incendie ?

### → Dans tous les cas, gardez votre sang froid !

- **EN PRIORITÉ, APPELEZ LES POMPIERS :**  
Tél. 18 ou le 112 sur le portable.

**ATTENTION !** aux téléphones fixes ou sans fil : en cas de coupure d'électricité, ils ne fonctionnent plus. Pensez à programmer le 112 sur votre portable.

### → Le feu se déclare dans l'appartement

- **COUPEZ LES SOURCES D'ÉNERGIE** (gaz - électricité),
- **FERMEZ PORTES ET FENÊTRES** pour éviter tout courant d'air,
- **ATTAQUEZ LE DÉBUT D'INCENDIE** à l'aide d'un extincteur ou de couvertures humides.
- **SI VOUS NE POUVEZ MAÎTRISER LE FEU,** quittez votre logement,
- **FERMEZ LA PORTE DE VOTRE LOGEMENT** derrière vous en ayant pris soin de conserver vos clés.

### → Le feu se déclare à l'extérieur de l'appartement

**Si vous êtes près de la sortie de l'immeuble, ou à un étage inférieur par rapport au feu :**

- **SORTEZ,** A
- **NE PRENEZ PAS L'ASCENSEUR.**

**Si vous êtes à un étage supérieur par rapport au feu :**

- **RESTEZ SUR PLACE ET MANIFESTEZ** votre présence aux fenêtres,
- **LAISSEZ VOTRE PORTE DE LOGEMENT FERMÉE** pour éviter les appels d'air,
- **CALFEUTREZ VOTRE PORTE D'ENTRÉE** avec des linges mouillés,
- **SI LA FUMÉE ENVAHIT LA PIÈCE,** rampez au sol, couvrez-vous le nez et la bouche avec un mouchoir humide. B

**Les gestes interdits :**

- Ne jetez pas d'eau sur de l'huile en feu,
- Ne bravez pas la fumée, par exemple dans la cage d'escalier,
- Ne prenez pas l'ascenseur.

# dépend de vous !



**URGENCE SÉCURITÉ  
GAZ  
APPELEZ LE :  
0810 37 37 37**



**URGENCE SÉCURITÉ  
ÉLECTRICITÉ  
APPELEZ LE :  
09 72 67 50 37**

## Que faire en cas de fuite de gaz ?

**Si vous décelez une odeur suspecte, un problème de surpression ou un défaut d'alimentation :**

- Évitez tout risque d'étincelle qui suffirait à provoquer une explosion :
  - pensez à utiliser une lampe électrique,
  - ne touchez à aucun interrupteur ni au disjoncteur,
  - ne téléphonez pas de chez vous, ni d'un appareil fixe, ni d'un portable,
  - ne prenez pas l'ascenseur pour aller téléphoner de l'extérieur,
  - ne sonnez pas chez vos voisins de palier mais frappez à la porte.
- Fermez le robinet d'arrivée générale,
- Ouvrez la fenêtre,
- **Prévenez GrDF (Gaz réseau Distribution France).**



**PUIS PRÉVEZ TOUR(S)HABITAT :**

Tél : 02 47 60 13 50 ou le Service d'astreinte.

## Pour votre sécurité

- **NE STOCKEZ PAS** de bouteille de gaz dans votre logement ni dans le cellier ou la cave.
- **RESPECTEZ LES NORMES OBLIGATOIRES** pour les flexibles. Changez-les dès qu'ils sont abîmés et respectez la date limite d'utilisation qui y est inscrite (risque de fuite de gaz). Si le robinet d'arrêt est équipé d'un pas de vis, raccordez, obligatoirement, un flexible muni d'un embout mécanique à visser.
- **NE CHERCHEZ JAMAIS À REPÉRER UNE FUITE** avec des allumettes ou un briquet : utilisez de l'eau savonneuse.
- **NE BOUCHEZ PAS LES GRILLES DE VENTILATION** : elles assurent votre protection en cas de fuite, en même temps qu'elles permettent une bonne combustion du gaz et évitent tout risque d'asphyxie.

## Quels risques électriques ?

**DEPANNAGE ELECTRICITE SUR DISJONCTEUR**

Accueil téléphonique : 24h sur 24h et 7j sur 7j.

- **RESPECTEZ LES NORMES D'INSTALLATION** si vous modifiez ou complétez l'installation électrique.  
N'oubliez pas, avant de procéder à toute modification, de demander une autorisation écrite à TOUR(S)HABITAT.
- **VÉRIFIEZ RÉGULIÈREMENT LE BON ÉTAT DE VOS PRISES DE COURANT** et des fils de vos appareils électriques.
- **COUPEZ LE COURANT AU DISJONCTEUR** avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.
- **LORSQU'UN FUSIBLE FOND, REMPLACEZ-LE** par un fusible homologué, de même calibre, et non par un fil de fer ou de cuivre.
- **N'OUBLIEZ PAS** que les prises de courant à deux trous alimentent les appareils électriques dans les locaux " secs " (séjour, chambre, etc.) tandis que les prises qui comportent en plus une broche de terre sont disposées dans les pièces " humides " (cuisine, salle d'eau, etc.). Elles permettent notamment de raccorder à la terre les appareils électriques métalliques utilisés dans ces pièces (cuisinière, réfrigérateur, machine à laver, etc.).
- **N'UTILISEZ AUCUN APPAREIL ÉLECTRIQUE LES PIEDS OU LES MAINS MOUILLÉS, ET LES PIEDS NUS** (attention aux rasoirs et sèche-cheveux), à plus forte raison si vous êtes dans la baignoire ou sous la douche.
- **ATTENTION AUX PRISES MULTIPLES** qui risquent de chauffer, et n'abusez pas de cordons prolongateurs : ils peuvent être à l'origine d'accidents. Si vous avez des enfants en bas âge, utilisez des cache-prises pour leur sécurité.

**POUR PLUS D'INFORMATION SUR LES RISQUES DE LA VIE COURANTE  
WWW.CALYXIS.FR**



## Que faire en cas de fuites d'eau ?

- **COUPEZ L'ARRIVÉE D'EAU**,
- **PRÉVEZ EN PRIORITÉ** : votre Surveillant d'Immeubles, puis l'Accueil Technique de **TOURS HABITAT** , votre Compagnie d'Assurances,
- **ETABLISSEZ UN CONSTAT** avec le responsable ou la victime du sinistre (voisin, **TOURS HABITAT** ).

## Que faire lorsqu'un ascenseur est en panne ?

L'ensemble du parc d'ascenseurs de **TOURS HABITAT** est équipé d'un système de téléalarme conformément à la réglementation. Ce système permet à l'utilisateur bloqué en cabine, en appuyant sur le bouton d'alarme, d'être en contact avec le centre d'appel et de dépannage de la société d'entretien de l'appareil.

### ➡ Si vous êtes à l'intérieur de l'ascenseur

- **NE PANIQUEZ PAS**, conformez-vous aux consignes de sécurité affichées dans l'appareil,
- **APPUYEZ SUR LE BOUTON D'ALARME** pour entrer en relation avec le centre d'appel.

### ➡ Que faire lorsque vous entendez l'alarme ?

- **SIGNEZ AUX PERSONNES BLOQUÉES** en cabine que leur appel a été entendu.
- **ALERTEZ LE SURVEILLANT D'IMMEUBLES** du secteur, qui informera les usagers bloqués de sa demande d'intervention auprès du service de dépannage ou des pompiers
- **EN L'ABSENCE DU SURVEILLANT D'IMMEUBLES, APPELEZ** directement la société de dépannage, dont le numéro d'appel d'urgence est affiché sur les portes palières d'ascenseurs.

## Si vous devez vous absenter plusieurs jours

- **FERMEZ LES ROBINETS D'ARRIVÉE DE GAZ ET D'EAU**,
- **PRÉVEZ VOS VOISINS** et (ou) informez votre Surveillant d'Immeubles de l'endroit où l'on peut vous joindre (adresse ou téléphone),
- **LAISSEZ UN DOUBLE DE VOS CLÉS** à une personne de confiance. Faites connaître les coordonnées de cette personne.
- **APRÈS UNE LONGUE ABSENCE**, laissez couler l'eau chaude pendant quelques minutes.



# Vous allez déménager, que devez-vous faire ?

## Résilier votre contrat de location

### ➡ Adressez-nous votre congé

**TROIS MOIS A L'AVANCE**, par lettre recommandée avec accusé de réception. Votre lettre devra être signée par les co-signataires du contrat de location.

### ➡ Précisez votre nouvelle adresse

et votre numéro de téléphone.

### ➡ Le délai de préavis peut être réduit à **DEUX MOIS**

Si vous déménagez dans un autre logement HLM.

#### **UN MOIS dans les six cas suivants :**

- Perte d'emploi,
- Nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi,
- Mutation professionnelle,
- 1<sup>er</sup> emploi étudiant, fin de CDD,
- Bénéficiaires actuellement du Revenu de Solidarité Active (RSA),
- Personne de + de 60 ans dont l'état de santé justifie un changement de domicile.

Toutes ces demandes de réduction de préavis doivent être accompagnées des justificatifs nécessaires.

En l'absence de justificatif, vous devrez respecter le préavis de trois mois.

**N'oubliez pas que vous devez permettre à l'Office de visiter votre logement pour la relocation. Une durée de deux heures de visite par jour est prévue à cet effet, dans le délai du préavis. N'oubliez pas également de résilier la location de votre garage.**

## Suivre les recommandations de la visite-conseil

**Dès réception de votre congé, TOURS HABITAT vous propose un rendez-vous à votre domicile : LA VISITE-CONSEIL**

Cette visite est un constat des lieux effectué à titre purement informatif, avant l'établissement de l'état des lieux définitif lors de la restitution de l'appartement.

Elle n'est pas obligatoire et n'a pas de valeur contractuelle. Toutefois, elle est recommandée pour les conseils que le technicien pourra vous apporter afin de rendre l'appartement en « bon état », comme la loi vous en fait obligation.

Le représentant de **TOURS HABITAT** fera une visite de votre logement et vous informera des réparations, des remises en état, des remplacements d'éléments et des prestations d'entretien à entreprendre dans le logement.

Un document récapitulatif et un pré-chiffrage des travaux éventuels vous seront remis à titre indicatif.

Pour éviter d'avoir à régler une indemnité de réparations locatives trop importante, vous avez intérêt avant votre départ, à faire les travaux vous-même en respectant les règles et techniques professionnelles.



## Convenir d'un rendez-vous pour le constat de l'état des lieux de sortie

Après la visite-conseil, pensez à prendre rendez-vous pour l'état des lieux sortant auprès de l'Antenne de votre secteur.

### ➡ L'état des lieux de sortie est obligatoire

Il ne peut être établi que si le logement est libéré de tous meubles. Ne pas oublier de vider la cave, le grenier et le garage. Ce jour-là, vous remettrez les clés du logement. Ne pas oublier de restituer l'ensemble des badges et des clés qui vous ont été attribués.

### ➡ Le " constat d'état des lieux " est un document contractuel essentiel

Il décrit le logement pièce par pièce, ainsi que les équipements qu'il comporte. Il est dressé par le représentant de **TOURS HABITAT**, en votre présence ou celle de la personne mandatée par vous-même (procuration et pièce d'identité obligatoires à fournir pour le jour de l'état des lieux).

Informatisé, il détermine également les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables et leurs montants.

Un relevé des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité est effectué.

Il doit être signé des 2 parties et un exemplaire vous est remis.

## Attendre le solde de votre compte

Après votre départ du logement, **TOURS HABITAT** vous adressera, dans un délai de DEUX MOIS, un arrêté définitif de compte qui fera apparaître :

- Les loyers et charges restant à payer,
- La régularisation des charges \*,
- Éventuellement les réparations locatives.

Le (ou les) dépôt de garantie (caution) viendra en déduction des sommes dues.

Votre compte présentera un solde débiteur ou créditeur qui, selon le cas, vous sera réclamé ou remboursé.

*\*Le coût du chauffage est étalé sur les 12 mois de l'année civile, alors que la prestation n'est fournie que durant 8 mois, en moyenne, d'octobre à mai.*

*Il vous est ainsi demandé un acompte de chauffage de janvier à décembre. En décembre vous finirez de payer la saison qui s'est achevée en mai.*

### IMPORTANT

N'oubliez pas de prévenir de votre départ vos fournisseurs d'énergie électrique et/ou de gaz et d'eau pour la résiliation des contrats. Ces démarches sont de votre responsabilité.