

**LIVRET D'ACCUEIL**



*Toutes les infos pratiques*

**Connaître  
TOURS HABITAT**

**J'emménage**

- > Le contrat de location
- > L'état des lieux
- > L'assurance
- > Mes démarches

**Au quotidien**

- > Payer mon loyer
- > Les charges locatives
- > Le SLS
- > Mon avis d'échéance
- > Ma situation change
- > Les aides au logement

**Bien vivre**

**avec mes voisins**

- > Le règlement intérieur
- > L'entretien des paliers

**au quotidien**

- > Le tri sélectif
- > Les éco-gestes
- > La télévision
- > Les conseils

**Je quitte  
mon logement**

- > Résilier mon contrat
- > La visite conseil
- > L'état des lieux
- > Le solde du compte

# Bienvenue chez vous

## 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  
et quelques règles de savoir-vivre.

*Si vous ne trouvez pas  
toutes les réponses souhaitées,  
n'hésitez pas à contacter  
votre antenne de secteur (voir page au dos)*

Nous vous invitons également  
à vous rendre sur notre site internet  
pour télécharger les documents identifiés par ce logo :



## www.tours-habitat.fr

### Mes démarches en ligne

TOURS HABITAT a mis à votre disposition un espace en ligne sécurisé pour simplifier vos démarches.

#### Mon compte locataire pour :

- > Payer votre loyer en ligne
- > Mettre en place un prélèvement automatique
- > Consulter vos documents, avis d'échéance et soldes de paiement
- > Fournir votre attestation d'assurance annuelle

### MON COMPTE LOCATAIRE



Inscrivez vous avec votre n° client  
(disponible sur l'avis d'échéance):



*Toutes les infos pratiques*

---

## Connaître TOURS HABITAT

P.4-5

## J'emménage

P.6

- > Le contrat de location ————— 6
- > L'état des lieux ————— 6
- > L'assurance ————— 7
- > Mes démarches ————— 7

## Au quotidien

P.8

- > Payer mon loyer ————— 8
- > Les charges locatives ————— 8
- > Le SLS ————— 8
- > Mon avis d'échéance ————— 9
- > Ma situation change ————— 10
- > Les aides au logement ————— 11

## Bien vivre avec mes voisins

P.12

- > Le règlement intérieur ————— 12
- > L'entretien des paliers ————— 13

## Bien vivre au quotidien

- > Le tri sélectif ————— 14
- > Les éco-gestes ————— 15
- > La télévision ————— 16
- > Les Conseils : ————— 17  
*fuite, ascenseur, travaux, insectes...*

## Je quitte mon logement

P.18

- > Résilier mon contrat ————— 18
- > Visite conseil ————— 18
- > L'état des lieux ————— 18
- > Le solde du compte ————— 19



## > Qui sommes nous?

TOURS HABITAT (*Office Public de l'Habitat – OPH*), est un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (*EPIC*).

1er bailleur de la Métropole, il a su s'imposer au fur et à mesure des années comme un Acteur social dynamique et innovant au service des collectivités.

Actuellement, il est présent sur un certain nombre de Communes de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE (TOURS, CHANCEAUX SUR CHOISILLE, ROCHECORBON, CHAMBRAY LES TOURS ...)



**40 000** habitants logés  
soit 1 tourangeau sur 4

## > TOURS HABITAT c'est aujourd'hui :

> Plus de 16 000 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.

## > Le rôle du conseil d'Administration

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

Il nomme le Directeur Général et décide de la politique générale à suivre 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.

### > Composition du Conseil d'Administration





### > Une équipe au quotidien

334 salariés dont :  
88 Agents de Maintenance  
60 Surveillants d'Immeubles  
29 ouvriers de la régie ouvrière.

### > 4 Antennes de proximité à Tours



**Antenne Centre/ Cher**



**Antenne Sud**



**Antenne Ouest**



**Antenne Nord**



**Agence  
Avenue de Grammont**

# TOURSHABITAT

OPH de Tours Métropole Val de Loire

## > 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 implique TOURS HABITAT ; il fixe les droits et obligations réciproques



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

Le Surveillant d'Immeubles est à votre écoute. Son nom et son adresse sont indiqués dans votre hall. Vous y trouverez également les coordonnées de son remplaçant. Après la signature de votre bail, **votre surveillant d'immeuble vous remettra les clés et procédera à l'état des lieux entrant.**



*Comment joindre votre Surveillant d'Immeubles ?*

**En cas d'absence à sa loge et pendant ses horaires de travail, vous pouvez le contacter par téléphone.**

**Consultez le panneau d'information situé dans l'entrée de votre immeuble.**

## > L'état des lieux d'entrée



### 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...)*).

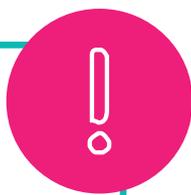
Un relevé des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité est effectué.

*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.*



## LE CONTRAT D'ASSURANCE HABITATION



Tout comme pour un véhicule automobile, il est obligatoire de souscrire une assurance pour votre logement. Cette obligation, fixée par la loi, est mentionnée dans le bail que vous avez signé.

Vous devez fournir une attestation d'assurance :

- à votre entrée dans le logement,
- chaque année, lors du renouvellement de votre contrat.

Ne pas vous assurer vous conduirait à supporter financièrement les réparations des dégâts dont vous seriez responsable. Vous assurer est important : le défaut d'assurance est un motif de résiliation du bail.

### Contre quels risques vous assurer ?

- > Vous devez obligatoirement vous assurer pour garantir les dommages causés à l'immeuble, aux voisins, que ce 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 (*mobiliers, 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...*).

### Comment nous faire parvenir l'attestation d'assurance annuelle?

Vous avez le choix :

**Par courrier :** 1 Rue Maurice Bedel 37033 TOURS cedex 1

**En ligne :** en déposant votre attestation dans votre compte locataire sur [tours-habitat.fr](http://tours-habitat.fr) (voir P2)

## LES DÉMARCHES



### Vos abonnements

Contactez vos fournisseurs gaz et/ou électricité pour faire ouvrir les compteurs de votre nouveau logement.



#### • Électricité et/ou de gaz

Pour vous aider à faire votre choix, le service énergie info : [www.energie-info.fr/](http://www.energie-info.fr/) est joignable au 08.10.112.212



#### • Eau pour certaines résidences

TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE  
Direction de l'eau et de l'assainissement  
6, rue de la Ménardière 37540 Saint Cyr sur Loire

#### Horaires d'accueil :

- > Lundi, mardi mercredi : 8h30-12h30 / 13h30-17h
- > Jeudi : 13h30-18h
- > Vendredi : 8h30-16h

**02.47.80.11.00**

[eau.tours01@tours-metropole.fr](mailto:eau.tours01@tours-metropole.fr)



### Changement d'adresse

**N'oubliez pas de communiquer 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.

### ASTUCE

Lors de votre emménagement, pensez à votre environnement et à vos voisins : **emmenez vos cartons vides à la déchetterie !**



# Payer son loyer Au quotidien

## > Le loyer

Chaque mois, votre avis d'échéance vous précisera le montant exact à payer.

Le montant à payer comprend votre loyer et votre acompte de charges (*déduction faite de votre APL éventuelle*)...

Les hausses de loyer sont fixées annuellement par le Conseil d'Administration de l'Office selon la réglementation en vigueur (*IRL : indice de Référence des Loyers*).



Pour payer votre loyer, vous disposez de plusieurs solutions :



**Prélèvement automatique**



**Paiement en ligne sur**

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



**Bornes automatiques**

Munissez vous de votre avis d'échéance et rdv sur l'une des bornes situées à l'antenne centre, antenne sud ou antenne nord.



**Chèque**

à l'ordre de TOURS HABITAT et à envoyer avec le talon de l'avis d'échéance au 1 rue Maurice Bedel 37000 Tours

## > Les charges locatives:

Les charges locatives correspondent à la prise en charge des diverses dépenses engagées par TOURS HABITAT pour le compte du locataire. La liste de ces charges est fixée par décret.

Elles correspondent selon votre logement à :

- Des impôts et des taxes (*taxe d'enlèvement des ordures ménagères par exemple*)
- Vos consommations personnelles (*en cas de production collective : eau chaude, eau froide, chauffage*)
- Des consommations liées à l'entretien des parties communes (*nettoyage, espaces verts, ascenseurs, ...*)

## > Le SLS : BON À SAVOIR

Si vos revenus dépassent de plus de 20% le plafond de ressources applicables au logement que vous occupez, vous devrez régler un Supplément de Loyer de Solidarité.

Tous les ans, TOURS HABITAT vous adresse un questionnaire et vous demande de fournir votre avis d'imposition. **N'oubliez pas d'y répondre ! en cas de non réponse, le supplément sera appliqué d'office.**

## > mon avis d'échéance

Vous le recevez en début de mois, il correspond au mois écoulé.  
Le paiement doit intervenir avant la date indiquée.

### N° Compte client

à nous rappeler  
dans vos courriers  
et lors de vos appels

### Coordonnées de votre antenne

Avis d'échéance 2019 00000001 02937554  
Client : 32470  
Période : 01.11.2019 - 30.11.2019  
Contrat : 32867/0  
Tiers : 7991

Adressez-vous à :  
TOURS HABITAT Antenne Sud  
6 ALL MONTEVERDI  
37200 TOURS

Suivi par : . ANTENNE SUD  
Téléphone : 02.47.60.83.30  
FAX : 02.47.28.11.58

Tours , Le 26/11/2019

Adresse de la location  
Appartement 001  
3 RUE DES ROSES  
37000 TOURS

MADAME EXEMPLE  
3 RUE DES ROSES  
37000 TOURS

Date limite de Paiement : 05.12.2019

### date butoir

AVIS D'ECHEANCE	MONTANT	SITUATION DE VOTRE COMPTE	
Contrat 32867/0 (023.09.001)		Solde au 31/10/2019	141,04
LOYER HABITAT	257,79	REGLEMENT PAIEMENT	-141,04
REDUCTION LOYER DE SOLIDARITE	-50,10		
AIDE PERSONNALISEE AU LOGEMENT	-254,15		
PROVISION CHARGES	39,27		
PROVISION CHAUFFAGE PART COLL.	61,58		
PROVISION EAU CHAUDE SANITAIRE	69,67		
PROVISION CHARGES EAU FROIDE	16,98		
		Appel échéance	141,04
<b>TOTAL ECHEANCE 141,04</b>		<b>MONTANT DU</b>	<b>141,04</b>

### Somme totale due à TOURS HABITAT

### RECAPITULATIF TAXES

Rendez-vous sur [tours-habitat.fr](http://tours-habitat.fr) et découvrez  
votre nouvel espace locataire sécurisé.

Pour effectuer votre règlement (hors prélèvement), veuillez vous reporter aux instructions au dos de ce document.  
TALON A JOINDRE A VOTRE REGLEMENT

Merci d'adresser votre règlement à :  
TOURS HABITAT  
1 RUE MAURICE BEDEL  
CS 13333  
37033 TOURS CEDEX 1 (FRANCE)

Montant en Euros  
141,04

MADAME EXEMPLE  
32470 32867/0 7991  
Avis d'échéance 2019 00000001 02937554  
Période du 01.11.2019 au 30.11.2019  
ASUD / 023.09.001

### Identifiant borne

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



Talon à joindre  
au règlement  
par chèque

### ASTUCE

En cas de difficultés  
pour régler votre loyer,  
n'attendez pas !

Prenez contact avec  
TOURS HABITAT.

une personne qualifiée  
étudiera avec vous les  
solutions adaptées à votre  
situation

# Ma situation change

## > 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 TOURS HABITAT un certificat de décès.

*\* sous réserve de la production des justificatifs demandés*



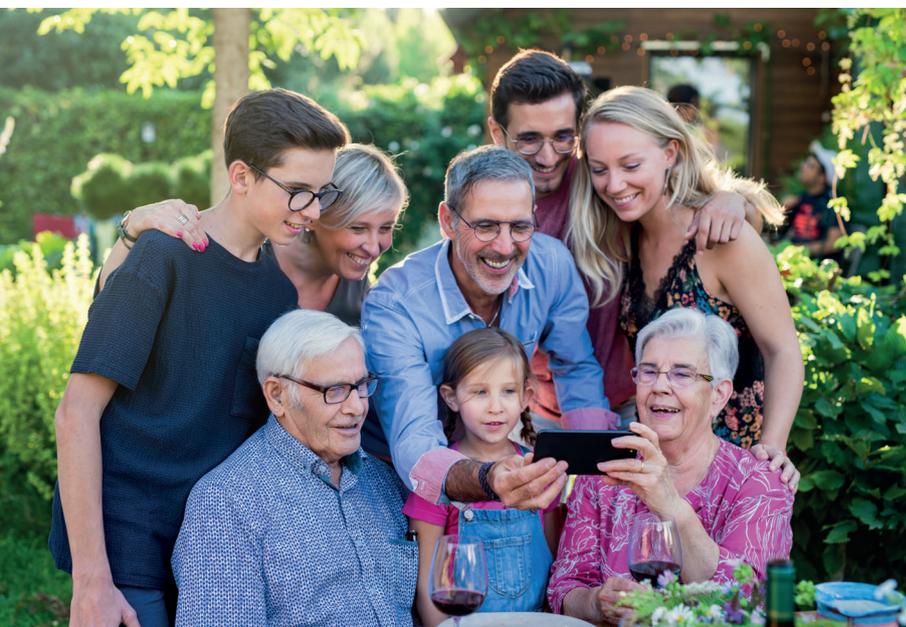
## > Les ressources des personnes vivant au foyer sont modifiées

Si vos ressources viennent à diminuer, ou à augmenter, 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 Location ou auprès de votre Antenne.

Vous pouvez également enregistrer votre demande sur le site : [www.demandelogement37.fr](http://www.demandelogement37.fr)



# Les aides au logement

## > L'APL :

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 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.



*A partir d'avril 2020, le montant de l'APL sera calculé sur la base de vos revenus des douze derniers mois et non plus sur les revenus d'il y a 2 ans (voir détails sur [caf.fr](http://caf.fr)).*

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

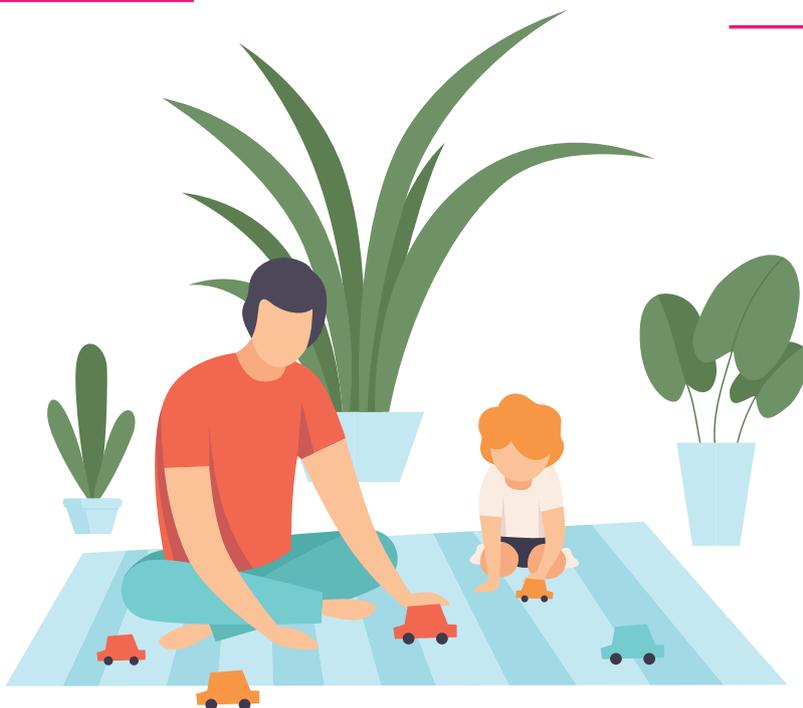
Le jour de la signature de votre bail, vous avez constitué la demande d'APL. Si vous ne bénéficiez pas d'une aide au logement le mois précédant votre entrée, la CAF ou la MSA ne versera l'APL qu'à compter du second loyer.

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

Rapprochez vous des services de la CAF ou la MSA. Attention pas de rappel au-delà de trois mois. Il faut donc constituer le dossier le plus rapidement possible.

### > Pour ne pas perdre vos droits APL

N'oubliez pas de répondre, sans tarder, aux demandes de renseignements de la CAF ou de la MSA, notamment à la déclaration de ressources. En l'absence de réponse dans les délais, votre APL pourrait être suspendue. Connectez vous directement sur le site de la CAF ou de la MSA.



# Bien vivre avec mes voisins

Bruit, respect des parties communes, animaux... :  
**Bienvenue dans la vie en collectivité !**  
Mais C'est quoi « le bien vivre ensemble » ?...



## La recette du bien vivre ensemble :

- une pincée quotidienne de respect de vos voisins (*baisser vos nuisances sonores au maximum*)
- un zeste de respect des parties communes (*pas de déchets sur les paliers et dans les escaliers*)
- laissez mijoter & agrémenter avec un sourire chaque matin

## Bien vivre ensemble



### > Le règlement intérieur de l'immeuble :

Respecter ses voisins c'est d'abord se respecter soi-même ; c'est aussi obtenir le respect de son voisinage. La mise en pratique de quelques règles élémentaires, doit offrir à l'ensemble des résidents la possibilité de bénéficier des conditions d'habitation plus agréables.

**L'ensemble des règles sont mentionnées dans le règlement affiché dans le hall de votre immeuble. Vous pouvez également le retrouver sur [tours-habitat.fr/je suis locataire/Vivre ensemble](http://tours-habitat.fr/je suis locataire/Vivre ensemble).**



### Troubles de voisinage ? Que faire ?



**MÉMO PRATIQUE**

Une procédure et une équipe dédiée pour vous accompagner :  
Rendez vous sur [tours-habitat.fr / je suis locataire / vivre ensemble](http://tours-habitat.fr/je suis locataire / vivre ensemble) pour retrouver :

- une attestation à télécharger et à compléter afin que votre demande soit prise en compte
- Un Mémo pratique et explicatif



CLAC !!!  
BOUM



## LE BRUIT

Le bruit est une source de perturbations qui affectent les relations entre locataires.

Certaines dispositions sont à prendre pour ne pas causer de gêne au voisinage.

- **Attention au volume des radio, télévision, chaîne stéréo.**
- **Utiliser des appareils électro-ménagers à des horaires adaptés.**
- **Éviter les bruits intempestifs** (*claquements de portes, fenêtres, volets, chutes d'objets*)
- **Modérer les travaux de bricolage** avec des appareils bruyants et lorsqu'ils s'avèrent indispensables, en informer ses voisins.
- **Surveiller ses enfants en les empêchant de causer du tapage dans les logements, les escaliers, les parties communes ou à l'extérieur des bâtiments**



## LES ANIMAUX

Les locataires sont responsables du comportement de leurs animaux de compagnie.

- Selon la Loi du 06/01/99, la présence de chiens de 1ère catégorie est interdite dans les logements ainsi que leur stationnement dans les parties communes des immeubles.
- À l'extérieur des logements, tous les chiens doivent être tenus en laisse et leurs déjections doivent être ramassées.
- La possession d'animaux ne doit pas causer de troubles à l'hygiène des appartements.
- Les locataires doivent accompagner leurs animaux dans leurs sorties et s'assurer qu'ils ne souillent pas les parties communes ou les abords des immeubles.



## 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.



C'est aussi participer à  
L'entretien des paliers



## ASTUCES

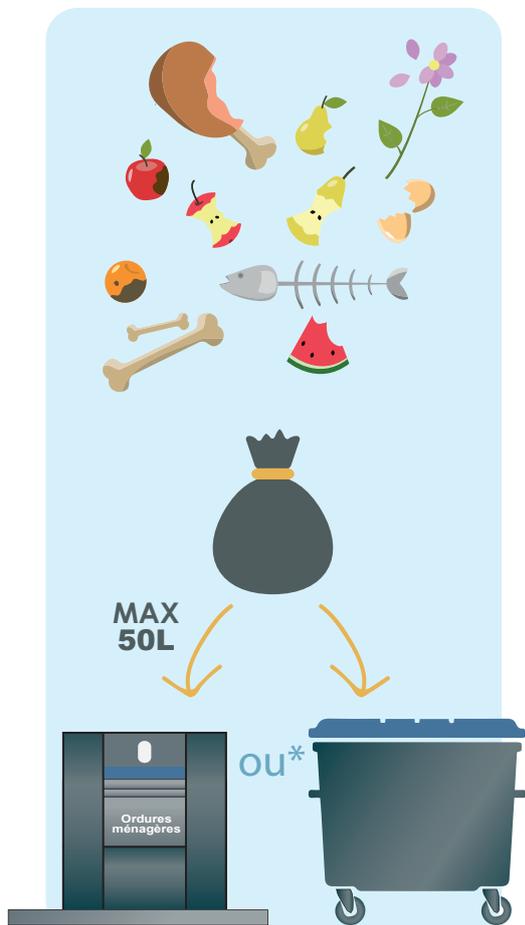
En cas de conflit, privilégiez le dialogue avec vos voisins. Si le problème persiste avertissez votre surveillant d'immeubles ou l'Office.

N'oubliez pas d'avertir vos voisins lorsque vous organisez une fête ou que vous réalisez des travaux. Mais dans tous les cas, n'abusez pas !

# Le tri sélectif

## Bien vivre au quotidien

### ORDURES MENAGÈRES



### LE RECYCLAGE



\*Selon l'équipement de votre résidence

### LES ENCOMBRANTS



#### 3 possibilités

1. Transportez-les à l'une des déchèteries à proximité de votre résidence.
2. Contacter le service de ramassage des encombrants de TMVDL- GRATUIT au 02 47 33 17 81 du lundi au jeudi, de 8 à 17 heures et le vendredi de 8 à 16 heures.
3. Contactez votre surveillant d'immeubles qui vous indiquera où les entreposer et vous permettra l'accès au local.

### LE VERRE



A mettre en vrac sans bouchon ni couvercle.

*ATTENTION : ne pas mettre de vaisselle, faïence, porcelaine et miroir.*

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



# Les éco-gestes

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

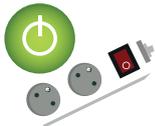


## Réduire votre consommation d'énergie

Quelques gestes simples pour faire des économies :



Pensez à **éteindre les lumières** dans les pièces inoccupées



**Eteignez les veilles** des appareils hifi, ordinateurs, TV.. simultanément à l'aide d'une multiprise



**Débranchez les chargeurs** après utilisation



Placez vos appareils de froid loin des sources de chaleur (ex four)



Utilisez des **ampoules basse consommation** et évitez l'usage de l'halogène



Privilégiez les appareils électroménagers de **basse consommation**



## Chasse au gaspillage

*Quelques bons réflexes à adopter :*



Privilégiez les **douches** plutôt que les bains (100L d'eau de moins)



Ne laissez pas couler l'eau à flot inutilement pendant le **brossage de dents** ou pendant la **vaisselle**.

▲ Ne pas attendre pour faire réparer ou signaler toutes fuites d'eau dans le logement.

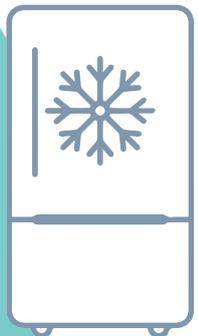
## ASTUCES

30°C



Laver son linge à 30 °C  
3 fois moins d'énergie qu'un lavage à 90 °C

Dégivrer son réfrigérateur  
Évite une surconsommation d'environ 30 %



Couvrir les casseroles pendant la cuisson  
4 fois moins d'électricité ou de gaz consommés  
source ADEME



## Ne surchauffez pas votre logement :

1°C en moins vous fera économiser 7% d'énergie

19°C

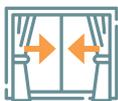


17°C

En chauffage individuel, réglez votre thermostat d'ambiance à 19°C  
17°C : Température conseillée pendant le sommeil

+de 2 jours ?  
**Absent**

Pensez à mettre vos radiateurs en position «éco» ou «hors gel».



L'hiver, bien fermer vos rideaux et volets la nuit, vous aidera à conserver la chaleur.  
L'été, cette même opération, en journée, **conservera la fraîcheur** dans le logement.



Retrouvez le guide complet sur [tours-habitat.fr](http://tours-habitat.fr)

Je suis locataire/ loyer et charges

# La télévision



**1.** Je profite de l'offre de base négociée «logement connecté» de ma résidence, proposée par le contrat de TOURS HABITAT.  
voir ci-dessous



## TÉLÉVISION



**29 chaînes TNT HD**  
+ Radios FM numériques



**+ chaînes étrangères**  
Décodeur supplémentaire avec dépôt de garantie de 75€

CNN / BBC WORLD NEWS / FRANCE 24  
ENG / CNBC EUROPE / BLOOMBERG Digital  
TV / AL JAZEERA ENG / 24NEWS ENGLISH /  
I24NEWS ARABIC / AL JAZEERA ARABE  
Digital / MEDI 1 TV / AL ARABIYA / RUSSIA  
TODAY / MES CHAINES DU MONDE / RTP1  
Digital TV / RAI UNO / BBC ENTERTAINMENT  
/ ZDF / CANAL ALGERIE / 2M MAROC /  
TUNISIA 1 / BERBERE TV / AL MAGHRIBIA/  
DUBAI TV / AL MASRIYAH / AL ARABIYA /  
SAUDI CHANNEL 1 / TELESUD

## INTERNET



**Accès illimité**  
avec débit jusqu'à 5 Méga  
+ 10 boîtes mail  
+ 10 Go d'espace personnel

## TÉLÉPHONIE



**une ligne fixe restreinte**  
permettant la réception  
des appels et l'accès  
aux numéros d'urgence  
+ messagerie vocale  
+ double appel / présentation n°

## Comment activer mon offre «Logement connecté» ?

Aucune inscription particulière n'est à prévoir.



**Rendez vous directement dans l'une des boutiques SFR afin de récupérer le modem (Gratuit).**

Mentionner que votre appartement bénéficie d'une offre «Logement connecté» et présenter les pièces suivantes obligatoires :

- Carte d'identité
- Justificatif de domicile
- RIB (aucune somme ne sera débitée sauf en cas de non restitution du matériel suite au départ du logement et de souscription complémentaire hors contrat négocié)



**Réalisez les branchements du MODEM.**

L'activation est réalisée dans la journée.

## ASSISTANCE / SAV ...

Appelez le **39 90**

Attention : afin d'obtenir le bon interlocuteur, merci de :

**TAPER «3»** pour les services collectifs (offre collective «logement connecté») et ensuite de **TAPER «2»** pour obtenir un téléopérateur SAV.





## > Que faire en cas de fuite d'eau

### COUPEZ L'ARRIVÉE D'EAU,

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



## > Pour votre sécurité

- **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 (gainés gaz, gainés électriques,...)
- **REPEREZ** les dispositifs de coupure des énergies et laissez l'accès libre aux différents compteurs.
- **PENSEZ** à tester et dépoussiérer vos détecteurs autonome de fumée (DAAF).



## > Si vous devez vous absenter plusieurs jours

### FERMEZ LES ROBINETS DE GAZ ET D'EAU,

- **PRÉVENEZ 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.



## > Insectes et nuisibles

**INSECTES** (*puces, araignées, fourmis, mouches...*)

Utilisez des produits appropriés du commerce.

### LES BLATTES ET CAFARDS

La société de désinsectisation traite l'ensemble des logements 2 fois par an. 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.**

**Si ces traitements ne sont pas suffisants, vous pouvez vous adresser à votre antenne de secteur.**

### PUNAISES DE LIT

**Prévenez rapidement votre antenne de secteur**  
**Un protocole de traitement sera mis en place avec les partenaires de TOURS HABITAT.**

### RONGEURS ET TERMITES

En cas d'apparitions dans les parties communes, prévenez votre surveillant d'immeubles.

# Les Conseils



## ASTUCES

Pour l'entretien et les réparations du logement consultez le guide sur

**tours-habitat.fr**

Page : Je suis locataire / J'entretiens mon logement



## > Faites respirer votre logement pour éviter les moisissures



### astuces :

- Aérer 10 min / jour, même en hiver
- Ne boucher pas les grilles de ventilation

# Je quitte mon logement



## 2. L'état des lieux sortant

Après la visite-conseil facultative, 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 et remis en état complet. Ne pas oublier de vider et de nettoyer la cave, le grenier et le garage.

Ce jour-là, vous remettrez les clés du logement et vous communiquerez votre nouvelle adresse.

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.

## 1.

### Le Préavis

**Vous devez envoyer votre lettre de congé 3 mois\* à l'avance par lettre recommandée avec Accusé de réception.**

*\*Sauf cas particuliers et sous réserve de la production du justificatif – Réduction à 1 mois dans les cas suivants :*

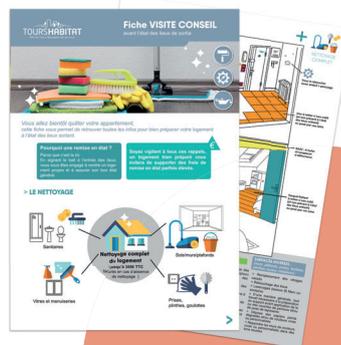
- en cas d'obtention d'un premier emploi ;
- de mutation professionnelle ;
- de perte d'emploi ou de nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi ;
- pour le locataire dont l'état de santé justifie un changement de domicile ;
- pour les bénéficiaires du RSA.
- pour les bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé
- attribution d'un autre logement HLM
- victime de violences familiales (procédure judiciaire en cours)

Dès réception de votre congé, TOURS HABITAT vous proposera :

- Soit un rendez-vous à votre domicile : pour une VISITE-CONSEIL
- Soit l'envoi d'une FICHE CONSEIL.

Suivez ces recommandations afin de rendre l'appartement EN BON ÉTAT, comme la loi vous en fait obligation.

L'état des lieux de sortie sera comparé à votre état des lieux entrant. Il permettra de déterminer les éventuelles réparations locatives à votre



### ASTUCES

Retrouvez le modèle de lettre à télécharger et la fiche visite conseil sur [tours-habitat.fr](http://tours-habitat.fr) je suis locataire/Arrivée/départ

### 3. 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.

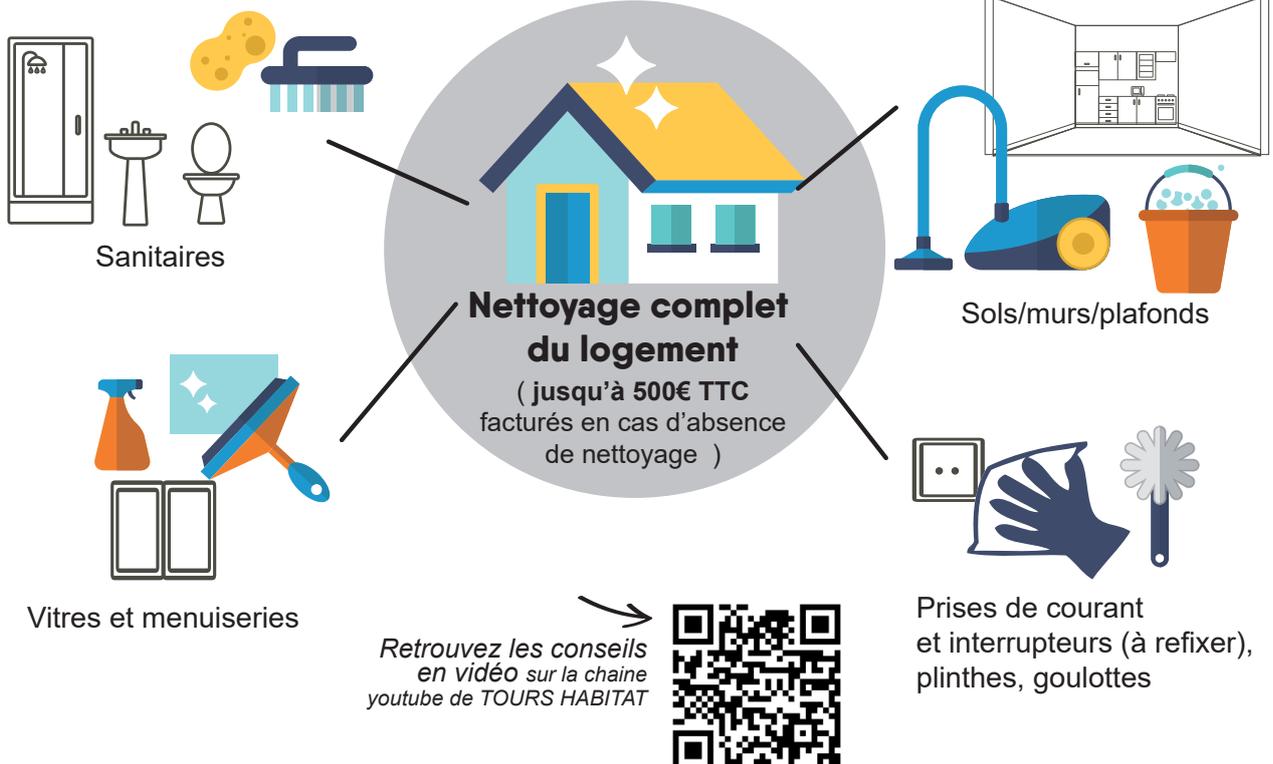
**Pensez à communiquer votre nouvelle adresse.**

*\*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.*

#### Pourquoi une remise en état ?

Parce que c'est la loi.  
En signant le bail à l'entrée des lieux, vous vous êtes engagé à rendre un logement propre et à assurer son bon état général.

€  
Soyez vigilant à tous ces rappels, un logement bien préparé vous évitera de supporter des frais de remise en état parfois élevés.



# Demande technique ? Besoin d'une information ?

## Qui contacter :

> Mon antenne de secteur :



### Antenne Centre-Cher

(siège de TOURS HABITAT)  
1 rue maurice Bedel - Tours

Tèl. 02 47 60 13 00

**Accueil du Public**  
Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 16h30 sans interruption

Permanence téléphonique de 8h30 à 17h



### Antenne Sud

6 allée Monteverdi - Tours

Tél. 02 47 60 83 30



### Antenne Nord

40 rue de Jemmapes - Tours

Tél. 02 47 60 83 10

**Accueil du Public**  
Du lundi au vendredi  
de 9h à 12h30 et de 14h30 à 16h30

Permanence téléphonique  
de 8h30 à 12h30  
et de 13h30 à 17h



### Antenne Ouest

31 rue des Tanneurs - Tours

Tél. 02 47 60 83 20

#### LOYER ET CHARGES

- > Information sur le loyer, les charges, le SLS
- > Demandes d'APL, attestation d'assurance.
- > Difficultés de paiement du loyer

#### TRAVAUX - SINISTRES - NUISANCES

- > Badges et clés
- > Réclamation techniques
- > Insectes : blattes, cafards et punaise de lit
- > Déclaration de sinistre

#### CHANGEMENT DE SITUATION

- > Demande de changement de logement et location de garages

#### DÉPART

- > Péavis de congé
- > Rdv visite-conseil et état des lieux

## Numéros d'urgence :

> **Service d'astreinte de votre surveillant d'immeubles** : Week-end, jours fériés et en semaine à partir de 18h30 : Consulter la note affichée sur la porte d'entrée de votre hall d'immeuble.



ALERTE INCENDIE  
APPELEZ LE :  
18 OU LE 112



URGENCE SÉCURITÉ  
GAZ  
APPELEZ LE :  
0 800 47 33 33



URGENCE SÉCURITÉ  
ELECTRICITÉ  
APPELEZ LE :  
09 72 67 50 37

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

