

Livret du locataire

de l'Office Public de l'Habitat
de l'Agglomération de La Rochelle



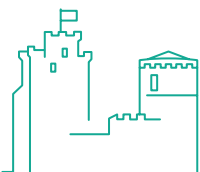
l'Office

Public de l'Habitat
de l'Agglomération
de La Rochelle

 IMMOBILIÈRE TERRES Océan

**Ensemble au service d'un habitat
durable et solidaire**

som- maire



Bienvenue chez vous !

Les équipes de l'Office Public de l'Habitat de l'agglomération de La Rochelle sont heureuses de vous accueillir dans votre logement et espèrent qu'il vous donnera entière satisfaction.

Pour vous accompagner tout au long de la vie de votre contrat, l'Office a édité ce livret qui rassemble toutes les informations utiles et pratiques dont vous aurez besoin durant votre séjour. Il reprend également les différents engagements qui nous lient.

Votre gardien est votre interlocuteur privilégié. À votre écoute, il répondra à toutes les questions complémentaires que vous pourrez vous poser.

Nous vous remercions de votre confiance.



Votre office

Notre histoire	5
Nos missions	6
Nos valeurs	6
Nos engagements sociétaux	7
Nos engagements environnementaux	7
Nos instances	10
Nous contacter	11
Vos interlocuteurs	12
Portail Locataire	14

Votre arrivée

Vos démarches	17
Le contrat de location	17
Dépôt de garantie	18
Aide personnalisée au logement	18
État des lieux	18
Clés et badges	18
Assurances	19
En cas de sinistre que faire ?	19

Votre loyer et vos charges

Pourquoi payer votre loyer ?	21
Comment est calculé votre loyer ?	21
Comment payer votre loyer ?	21
Vous avez des difficultés de paiement	22
Les charges	22

Votre situation change

Votre situation familiale change	25
Vos coordonnées changent	25

Bien entretenir votre logement

Vous souhaitez faire des travaux ?	27
Quelques conseils pour bien entretenir votre logement	27
Qui fait quoi ?	32
L'entretien de votre résidence et les contrats de maintenance	34
Parties communes de votre logement	35
La qualité de services avant tout	35

Pour votre sécurité

Incendie	37
Panne d'ascenseur	38
En cas d'absence	38
Numéros utiles	39
Dégâts des eaux	39
En cas de sinistre	39

Éco-locataire

Maîtrisez votre consommation d'énergie	41
Diminuez votre consommation d'eau	43
Réduisez vos déchets	44
Qu'est-ce que le compostage	45

Bien vivre ensemble

Votre départ

Le préavis	55
La visite-conseil	55
Prévoir les éventuelles réparations	55
L'état des lieux sortant	55
Le solde de tout compte	55

Votre office

Avec 8 700 logements c'est le premier bailleur social de l'agglomération de La Rochelle. Aujourd'hui l'Office loge près de 16 000 personnes, un Rochelais sur trois habite un logement à loyer modéré. L'Office Public de l'Habitat est engagé dans la réalisation de nouveaux projets, dans la métamorphose des quartiers de La Rochelle et dans le développement de son parc locatif sur l'ensemble du territoire intercommunal.

Nos 160 salariés et 23 administrateurs sont mobilisés pour répondre à vos attentes, à celles des collectivités et être à l'écoute des demandeurs de logements afin de proposer à chacun une qualité de service exemplaire.



Notre histoire

UN SIÈCLE D'EXPERTISE

PREMIER OFFICE CRÉÉ EN FRANCE

Création de la **Société Anonyme Rochelaise des Habitations à Bon Marché** à l'initiative d'entrepreneurs locaux dont Alcide d'Orbigny et Émile Delmas. Cette société privée avait pour objet "la construction à La Rochelle de maisons d'ouvriers ou d'employés".

À la fin de la Première Guerre mondiale, l'Office se met rapidement à l'œuvre, en construisant ses **65 premiers logements** rue Siegfried, puis à Saint-Maurice à Bongraine, à la Pallice des habitations avec jardinets, correspondant à l'économie et aux habitudes de l'époque.

Remise à niveau du parc ancien, expérimentation de la filière bois, mise en œuvre de systèmes constructifs performants. L'Office est lauréat en 1988 du Palmarès de l'Habitation. En 1989, l'Office participe à "Banlieue 89" avec la transformation de logements vétustes en Village de Vacances de 500 lits. Le rôle social de l'Office se réaffirme à travers sa politique d'attribution, de ses relations avec les collectivités. En 2006, l'Office change de collectivité de rattachement : c'est désormais la **Communauté d'Agglomération de La Rochelle**.

Le Programme de Rénovation Urbaine de Mireuil est sur les rails. En 2009, c'est au tour du quartier de Saint-Eloi de faire l'objet d'une restructuration. Au 1^{er} janvier 2010, près de **500 nouveaux logements** sont en projet, sur l'ensemble de l'agglomération Rochelaise.

L'union fait la force ! L'Office crée la **Société Coopérative de Coordination Immobilière Terres Océan** avec trois autres bailleurs de Charente-Maritime et de Charente : Rochefort Habitat Océan, l'OPH de l'Angoumois et la SEMIS de Saintes. Le groupe compte **18 900 logements** et **330 collaborateurs**. Il s'agit de la première société de coordination Loi Elan créée en France.

1891

1913

1920
1939

1948
1980

1980
2007

À partir de
2007

2008

2020

Près de 200 familles nombreuses nécessiteuses d'un logement décent sont recensées par le bureau d'assistance de La Rochelle. Le 11 février 1913, le Conseil Municipal de La Rochelle prend à l'unanimité l'initiative de demander la création d'un Office Public d'Habitation à Bon Marché, dont la loi du 25 décembre 1912 vient juste de mettre en place la constitution juridique. Il s'agira du tout premier à être créé en France.

L'Office contribue à la reconstruction nationale. Port-Neuf voit ses bâtiments pousser, et de techniques artisanales on passe rapidement aux procédés industriels. Le mouvement moderniste de grands ensembles commence à se réaliser à Port-Neuf, à Mireuil, à Villeneuve-les-Salines. En 1963 disparaissent les derniers baraquements à La Rochelle. Lors de cette période, l'Office réalise plus de **5 000 logements**.

L'Office accélère sa production : il s'agit de construire vite et bien pour apporter une réponse aux personnes en attente d'un logement, de plus en plus nombreuses. Pour **répondre aux objectifs du Programme Local de l'Habitat**, l'Office signe avec la Communauté d'agglomération un Contrat d'objectifs, quantitatifs et qualitatifs.



Nos missions

CONSTRUIRE, AMÉLIORER, RÉHABILITER

- pour offrir les meilleures solutions de logement aux familles de l'Agglomération Rochelaise :
 - logements familiaux collectifs, individuels
 - établissements spécialisés : EHPAD, foyers logements, foyers de jeunes travailleurs, résidences universitaires...
 - commerces, bureaux,...
 - garages, parkings, locaux et annexes...

GÉRER

- la location et l'entretien des logements, des équipements et des parties communes
- l'accompagnement et le suivi des locataires dans un objectif de qualité du service rendu.

ACCOMPAGNER À CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE

- en favorisant le parcours résidentiel des locataires de leur demande de logement à l'accession sociale à la propriété.

ÉQUILIBRER

La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'occupation des logements (CALEOL) et notre service attributions veillent aux équilibres de peuplement pour assurer la mixité sociale au sein des résidences.

Nos valeurs

ÊTRE ACTEUR DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

L'Office est au service des collectivités de l'Agglomération afin de les aider à mener leurs politiques de l'habitat et contribuer efficacement à l'aménagement du territoire.

L'Office est également un acteur majeur de l'économie Rochelaise. Notre investissement stimule le monde du Bâtiment, des Travaux Publics, de l'Ingénierie, de l'Insertion Sociale.

DÉVELOPPER NOTRE SOLIDARITÉ ET NOTRE EFFICACITÉ À PROMOUVOIR L'ESPRIT D'OUVERTURE

L'écoute, la réactivité, le professionnalisme, la responsabilité de chacun sont les fondements essentiels de cette valeur.

INNOVER POUR PRÉPARER L'AVENIR ET LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

La recherche permanente de l'efficacité énergétique de nos logements, l'optimisation des terrains à construire constituent nos objectifs permanents et l'Office entend l'assumer aux côtés des collectivités locales. Nos services sont en recherche constante de l'amélioration de nos pratiques pour limiter notre empreinte carbone : plan de mobilité, gestion électronique de données, déploiement du compostage, entretien durable des espaces verts.

Nos engagements sociétaux

COHÉSION SOCIALE

L'Office est intégré dans une démarche d'accompagnement social afin d'améliorer et de contribuer à la qualité de vie des locataires.

C'est en s'impliquant aux côtés des associations, Régie de quartiers, ALPMS, centres socioculturels et des collectivités locales que l'Office donne tout son sens à sa devise "Bien chez soi, bien ensemble".

INSERTION PROFESSIONNELLE

Engagé dans la lutte contre le chômage et l'exclusion, l'Office est un membre fondateur du "Club de l'achat social et solidaire" depuis 2016. Nos services appliquent une politique d'achat socialement responsable avec l'instauration de clauses spécifiques dans ses marchés.

Inscrites dans les Appels d'Offres de l'Office, ces clauses permettent la réalisation de missions réservées aux personnes éloignées du monde du travail et constituent un des dispositifs clés de lutte contre le chômage. Une nouvelle dynamique pour les demandeurs d'emploi qui peuvent ainsi renouer avec la vie active.

FIER DE NOS QUARTIERS

Depuis 2021, l'Office est mécène de la fondation Fier de nos quartiers. La fondation soutient financièrement les projets dédiés au bien-être dans les quartiers rochelais. Depuis 2011, elle a soutenu financièrement des centaines d'initiatives locales, culturelles et sportives, destinées à rassembler les habitants et à valoriser la vie dans les quartiers.

Nos engagements environnementaux

L'Office est résolument engagé dans la transition écologique à travers 3 axes :

1

ACCOMPAGNER LES COMPORTEMENTS

2

MAÎTRISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

3

FAVORISER LA BIODIVERSITÉ ET L'AGRICULTURE URBAINE



Zoom sur des actions concrètes

Miel de Port-Neuf

Depuis 2021 l'Office accueille des ruches dans l'enceinte de sa plateforme de compostage à Port-Neuf. Grâce à l'accompagnement des apiculteurs d'Oh Miel Marsais chaque été une récolte de miel est organisée pour être redistribuée gratuitement aux locataires, aux services et aux partenaires.



Plan de sobriété carbone

Élaboré sur un mode participatif sous forme d'atelier, le plan de sobriété carbone s'appuie sur 5 axes :

- 1 Diminuer la consommation d'énergie (chauffage du siège par exemple)
- 2 Investir pour une sobriété durable (panneaux solaires en autoconsommation sur le toit du garage du siège)
- 3 Agir sur la mobilité
- 4 Développer les écogestes
- 5 Accompagner et sensibiliser les équipes de l'Office Public de l'Habitat (formation bâtir demain - Atelier 2 tonnes)

L'Office est sociétaire de la Coopérative Carbone La Rochelle depuis 2022.

 **coopérative carbone** La Rochelle

Compostage de proximité

À La Rochelle on composte entre voisins

- 75% du patrimoine de l'Office équipé de sites de compostage partagé sur La Rochelle.
- Formation des équipes de proximité aux bonnes pratiques du compostage.
- Conseils, animations, distribution de bio-seaux et de compost auprès des locataires.
- Gestion d'une plateforme de compostage à Port-Neuf.
- Partage d'expérience et accueil de visiteurs (collectivités, bailleurs) pour encourager les structures à développer le compostage partagé sur de nouveaux territoires



Communication durable et responsable :

- Solution LISIO : le site Internet de l'Office est 100% neutre en carbone
- Impression de nos supports sur papiers recyclés. Notre prestataire en imprimerie est labélisé Imprim'vert. Nos imprimés peuvent être certifiés PEFC ou FSC®
- Recyclage de nos kakemonos en sacs avec l'association Remise à flot
- Signataire de la charte éco-manifestation pour des événements plus responsables

Jardins partagés

Mise à disposition, aménagement et équipement de terrains en pieds d'immeubles pour favoriser la création de jardins partagés.



Chantiers innovants et responsables

Membre du réseau Odéys



Depuis 2021, l'Office est membre du réseau Odéys - Cluster construction et aménagement

durables en Nouvelle-Aquitaine - qui regroupe de nombreux acteurs de la filière BTP. Odéys a un rôle de facilitateur avec des actions qui s'appuient sur 3 piliers :

- Animer le réseau de professionnels
- Faciliter l'innovation
- Accompagner Construction et Aménagement Durables

Démarche BDNA (Bâtiments Durables Nouvelle-Aquitaine)

Outil d'accompagnement des porteurs de projets et d'évaluation des bâtiments.

C'est un référentiel d'autoévaluation, co-construit par les professionnels du territoire, qui prend en compte les spécificités régionales.

En savoir plus sur nos actions concrètes pour la transition écologique.



Nos instances

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LES COMMISSIONS

Le Conseil d'Administration (C.A.) a une compétence large puisqu'il "règle par ses délibérations les affaires de l'Office". Il exerce donc une compétence d'orientation générale et de contrôle de l'activité de l'Office.

Ainsi, il décide des programmes d'aménagement, de construction ou de réhabilitation. Il fixe les orientations en matière de politique des loyers. Il vote le budget et approuve les comptes. Il élit le Président de l'Office et nomme le Directeur Général sur proposition du Président.

- 6 élus communautaires
- 7 personnes qualifiées désignées par la Communauté d'agglomération de La Rochelle
- 1 représentant d'association (œuvrant pour le logement social ou pour les personnes défavorisées)
- 3 membres désignés par les institutions
- 2 représentants syndicaux
- 4 représentants des locataires

Les administrateurs composent et président les commissions suivantes :

- Commission d'attribution des logements
- Comité Maîtrise d'œuvre
- Commission d'Appel d'offres
- Commission des impayés
- Commission des ventes

LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Il est composé des représentants des locataires et convoqué chaque fois que nécessaire pour donner un avis sur l'entretien du patrimoine, les contrats, les cessions ou acquisitions de patrimoine. Il intervient aussi sur toutes les mesures concernant les conditions d'habitat et de cadre de vie des locataires.



Nous contacter

Siège

2 avenue de Varsovie
CS 10555
17023 LA ROCHELLE CEDEX 1
Tél. : 05 46 00 49 94
Fax : 05 46 00 49 95

Nos horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi :
de 8h45 à 12h30
et de 13h30 à 16h15

Accueil téléphonique

Du lundi au vendredi :
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 16h30
contact@office-agglo-larochelle.fr

Retrouvez-nous sur

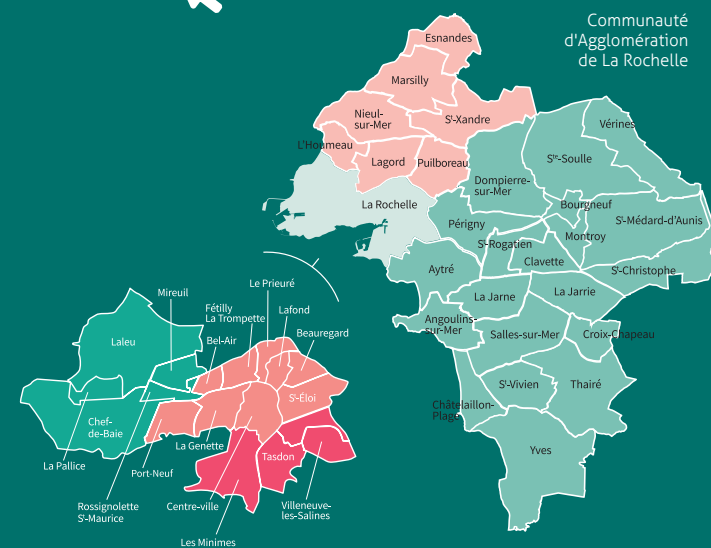
www.office-agglo-larochelle.fr



Point accueil

Attentifs à la qualité de service rendue, nos équipes vous accueillent dans nos Points Accueil de proximité du lundi au vendredi de 13h30 à 16h30 :

- **Point-accueil secteur Nord**
5 rue Meissonnier (Mireuil)
Tél. 05 46 42 72 85
- **Point-accueil de secteur Sud**
15 avenue Billaud-Varenne (Villeneuve-les-Salines)
Tél. 05 46 43 70 70
- **Point accueil secteur Centre**
23 av. du Maréchal Juin (Port-Neuf)
Tél. 05 46 43 67 00



Vos interlocuteurs

• Votre gardien

Il est votre interlocuteur privilégié, il gère au quotidien la propreté de votre résidence, les interventions pour travaux dans votre logement et veille au respect du règlement intérieur.

• Votre chargée d'accueil

elle apporte une première réponse à toutes vos demandes ou vous met en relation avec l'interlocuteur approprié.

• Votre chargé de location

Il assure le suivi de votre contrat jusqu'au jour de votre départ du logement pour :

- La signature de votre contrat de location et ses annexes
- L'éventuelle constitution de votre demande d'aides (APL)
- La prise en compte d'un changement de situation ou de coordonnées
- L'enregistrement de votre préavis de départ du logement

• Votre assistant de secteur

Il assure le suivi de vos réclamations transmises par les équipes de terrain. Il s'assure du bon déroulement des travaux et de la qualité des interventions des prestataires.

• Votre chargé de recouvrement

Il est à votre écoute (avec ou sans rendez-vous) et vous accompagne en toute discrétion si vous rencontrez des difficultés financières. Surtout n'attendez pas et ne restez pas seuls contactez-le.

• Votre service médiation sociale

Il travaille en lien avec les acteurs de l'insertion, de la médiation et de l'animation pour trouver des solutions en cas de troubles du voisinage, vous accompagner en cas de situation sociale complexe, animer la vie sociale des quartiers.

• Votre chargé d'opération

Il suit chaque étape des chantiers de réhabilitation ou de programme neufs. Il vous informe du planning des travaux et des objectifs attendus après réhabilitation. Il est également responsable du constat de parfait achèvement de votre résidence si vous habitez un logement neuf.

• Le service Assurances et SAV

Il enregistre et assure le suivi de votre déclaration de sinistre et sa gestion administrative.

• Le service charges locatives

Il assure la régularisation des charges. Vous pouvez prendre contact pour plus d'explications sur vos charges. servicecharges@office-agglo-laroche.fr

• Les services de la régie

Pour mieux vous servir, l'Office est doté d'une régie (polyvalente, peinture et espaces extérieurs) en charge de certaines interventions techniques dans les parties communes de votre résidence ou dans les logements.

• Vos représentants de locataires

Ils défendent vos intérêts et jouent un rôle crucial auprès des instances de l'Office (Conseil d'Administration, Bureau, Commission d'attribution de logements). C'est vous qui les élisez tous les 4 ans.

Astreinte

En dehors des heures d'ouverture au public, si vous rencontrez l'une des situations suivantes : colonne bouchée, panne chauffage, panne ascenseur, panne électricité des parties communes, panne TV collective, fuite d'eau, mesure conservatoire porte de parking, **contactez l'astreinte au 09 70 82 05 90.**

Tapez 1 pour le secteur nord
Tapez 2 pour le secteur centre
Tapez 3 pour le secteur sud
Voir page 11 pour connaître votre secteur de rattachement.

En cas d'extrême urgence, il convient d'appeler les services de secours.

Contacts :

AFOC
05 46 41 11 50
assofoconso17@gmail.com

CNL17
05 46 42 70 05
cnl17@orange.fr

INDECOSA CGT
05 46 34 72 47
indecosacgt17@wanadoo.fr

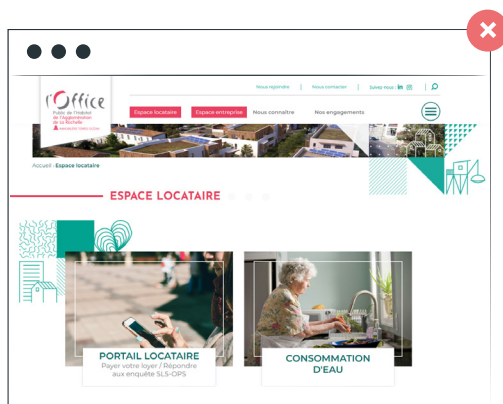


Portail Locataire

Pour répondre à vos attentes et faciliter votre quotidien, l'Office met à votre disposition un portail locataire personnalisé. **Disponible 24h/24 et 7 jours/7**, ce service en ligne signifie plus de

confort, plus d'autonomie et plus de réactivité pour vos demandes. Créez votre portail et bénéficiez de toutes les fonctionnalités où que vous soyez et au moment où vous le souhaitez !

.....



ÉTAPE 1

• Créez votre portail locataire

Depuis le site Internet de l'Office, cliquez sur l'onglet "Espace locataire" puis sur "Portail locataire".

www.office-agglo-larochelle.fr

→ Espace locataire

→ Portail locataire



Astuce

Munissez-vous de votre **dernier avis d'échéance** ! Vous devrez saisir le nom du signataire ainsi que votre référence client (sauf la lettre L) qui y figurent. Ne reste plus qu'à choisir votre mot de passe !



Vous êtes bloqué dans la création de votre compte ?
Quelque chose fonctionne mal et vous ne parvenez pas à vous connecter ou à accéder à vos documents ?

• Consultez le mode d'emploi en ligne

• Contactez-nous au 05 46 00 49 94

ou par mail contact@office-agglo-larochelle.fr



ÉTAPE 2

• Accédez à tous les services en ligne

• Consultez vos informations importantes

- Les données de votre contrat (personnes dans le foyer...)
- Vos contacts à l'Office (gardien, responsable de secteur...)

• Téléchargez vos documents

- avis d'échéance
- quittance de loyer
- régularisation des charges
- état des lieux d'entrée

• Effectuez vos démarches

- Modifiez votre situation personnelle (naissance, composition du foyer, séparation)
- Actualisez votre assurance habitation
- Payez votre loyer par CB ou prélèvement et consultez vos règlements
- Effectuez votre demande de changement de logement
- Répondez à l'enquête annuelle SLS/OPS en 5 minutes via le questionnaire pré-rempli et téléversez votre avis d'imposition

Votre arrivée

Vous arrivez dans votre logement et venez d'effectuer les premières démarches auprès de nos services. Nous vous souhaitons une bonne installation.



Vos démarches

CHANGEMENT D'ADRESSE

Pensez à signaler votre nouvelle adresse !

Effectuez votre changement d'adresse auprès de la Poste et signalez vos nouvelles coordonnées aux administrations, services publics et sociétés auprès desquels vous avez souscrit des abonnements.

(Fournisseurs d'électricité ou de gaz, prestataires téléphoniques, centre de Sécurité Sociale, Caisse d'Allocations Familiales, Centre des Impôts, écoles et crèches, Mairie pour votre inscription sur les listes électorales, Préfecture pour le changement de carte grise de votre voiture, banque ou centre des chèques postaux, employeur, assurances, mutuelle, etc.).

.....

ACCÈS À INTERNET

Conserver votre offre actuelle : vérifiez l'éligibilité de votre nouvelle adresse auprès de votre fournisseur actuel. Informez-les de votre déménagement et communiquez-leur votre nouvelle adresse. Attention, prévenez-les minimum 15 jours à l'avance.

Souscrire à une nouvelle offre : Cherchez les fournisseurs disponibles (Free/ Bouygues Telecom/ SFR/ Orange, etc.) et qui répondent le mieux à vos besoins (technologie/ tarifs, etc.) puis contactez-les.

.....

ÉLECTRICITÉ

Vous devez contracter un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité de votre choix, en lui communiquant simplement pour référence le numéro PDL (Point de livraison) qui vous a été communiqué par l'Office, lors de la signature de votre bail. Si votre chauffage et l'eau chaude sont collectifs, vous n'avez pas à souscrire de doubles tarifs (option de base).



En vous connectant sur service-public.fr rubrique démarches et outils, vous pouvez informer les organismes publics de votre changement d'adresse en quelques clics.

INSTALLATION DE LA FIBRE DANS LES PARTIES COMMUNES

Si vous souhaitez bénéficier de la fibre optique, il convient d'en faire la demande auprès de l'Office par mail ou par courrier. Vous recevrez en retour l'autorisation qui sera à remettre à votre fournisseur l'autorisant à intervenir dans les parties communes pour relier le branchement à votre logement.

.....

LE CONTRAT DE LOCATION

La signature de votre contrat de location avec votre chargé de location est la première étape. Ce document atteste que vous êtes le locataire du logement. Ce contrat précise notamment le montant du loyer, des provisions de charges et du dépôt de garantie, ainsi que la superficie de votre logement. Il précise quels sont vos droits, vos devoirs et vos engagements ainsi que ceux de l'Office. En le signant, vous vous êtes engagé à le respecter. Le règlement intérieur vous est également remis à cette occasion.

Autres documents

Il vous a été fourni un dossier diagnostic technique immobilier, prévu par la loi, pour votre logement et votre résidence ainsi que le règlement de copropriété le cas échéant.



DÉPÔT DE GARANTIE

Vous avez versé un dépôt de garantie, dont le montant figure dans le contrat de location, correspondant à un mois de loyer sans les charges. Il vous sera restitué à votre départ, déduction faite des éventuelles sommes dont vous seriez redevables (régularisation de charges, dégradations, réparations locatives à votre charge...). Il n'est pas réévalué en cours de bail.

.....

AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT

Par le biais du dispositif "IDEAL" l'Office vous accompagne lors de vos démarches. Votre dossier de demande d'APL correctement constitué a été transmis par voie numérique directement par votre chargé de location à la Caisse d'Allocations Familiales afin d'assurer un traitement rapide du dossier.

Le montant de l'APL, si vous y avez droit, sera directement versé à l'Office et automatiquement déduit de votre quittance de loyer.

Il est important d'informer la Caf de tout changement de situation. Si votre situation change (composition familiale, ressources...), vos droits seront recalculés.

Vos droits !

Vos droits sont révisés annuellement par la CAF. Remplissez le formulaire qu'elle vous adresse sinon vos aides seront supprimées. Si vous avez 3 mois de retard de loyer, votre APL sera suspendue.

SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

L'attribution d'un logement social est soumise à plafond de ressources. Au cours du bail, votre situation et vos revenus peuvent évoluer et dépasser ces plafonds. Tous les ans, si vous êtes concernés, une enquête est réalisée pour connaître vos revenus et ainsi calculer un éventuel "supplément de loyer de solidarité" (SLS). La réponse à cette enquête est obligatoire. **À défaut, le supplément d'un SLS maximum sera appliqué jusqu'à réponse à l'enquête et vous risquez de perdre votre droit au maintien dans les lieux.** Il vous sera également réclamé des frais de dossiers.

.....

L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT

Votre chargé de location vous a indiqué la date et l'heure de votre rendez-vous pour établir l'état des lieux entrant de votre futur logement. Ce document, rédigé en votre présence et de votre gardien, décrit l'état très précis du logement, vide, lors de votre entrée dans les lieux. Un exemplaire vous a été remis à la fin de la visite. Ce document servira de comparaison lors de l'état des lieux de sortie. Vous pouvez nous signaler les dysfonctionnements ou les vices cachés qui n'auraient pu être vus ce jour-là dans **un délai de 10 jours**, par courrier recommandé.

.....

LA REMISE DES CLÉS ET BADGES

Les clés et badges vous ont été remis lors de l'état des lieux entrant. Si vous souhaitez effectuer un double de votre badge, merci d'adresser votre demande écrite à l'Office. Le montant du double sera alors directement imputé sur votre prochaine quittance de loyer.

ASSURANCES

Vous avez souscrit un contrat d'assurance "multirisque habitation". Vous êtes en effet responsable des dommages causés au logement, à l'immeuble ou à l'ensemble de la résidence par votre faute, et cela même en votre absence. Pensez à fournir une attestation d'assurance à l'Office à chaque échéance.

C'est obligatoire

La loi et le contrat de location que vous avez signé vous imposent d'être assuré

(ART.1732 et 1733 du Code civil). À la remise des clés et à chaque échéance, l'Office vous demandera une attestation d'assurance. Le défaut d'assurance est une cause de résiliation du bail et vous seriez tenu d'indemniser l'Office pour les dommages causés.

C'est dans votre intérêt

En cas de sinistre dans votre logement pour dégât des eaux ou incendie vous serez couvert par votre compagnie d'assurance qui prendra en charge le montant des dommages causés lors du sinistre. Il est également de votre intérêt de souscrire une assurance responsabilité civile. Cette assurance paiera les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, un animal ou un objet vous appartenant.

En cas de sinistre... Que faire ?



- 1 Informer votre assureur
- 2 Informer votre gardien.ne
- 3 Rédiger un constat amiable

Si vous n'êtes pas responsable, il appartient à votre assurance de vous indemniser, sans application de la franchise.



Votre loyer et vos charges

À la fin de chaque mois, vous recevez un avis d'échéance comprenant votre loyer, vos charges, ainsi que le montant de l'APL s'il y a lieu. Ce loyer constitue la contrepartie financière à l'occupation de votre logement et aux services rendus.

Vous réglez votre loyer à terme échu, c'est-à-dire une fois le mois d'occupation écoulé.



Votre loyer

POURQUOI PAYER SON LOYER ?

Votre loyer constitue la contrepartie financière à l'occupation de votre logement et aux services rendus.

Il couvre :

- le remboursement des emprunts faits par l'Office pour construire et réhabiliter les logements,
- les frais de personnel : salaires et charges sociales,
- les dépenses de gestion et d'entretien non récupérables au titre des charges,

COMMENT PAYER VOTRE LOYER ?

Vous disposez de différents moyens pour payer votre loyer

Le prélèvement automatique

- **c'est GRATUIT** (plus besoin d'utiliser des enveloppes, des timbres, des chèques) ;
- **c'est SIMPLE** (il vous suffit de prendre contact avec votre chargé de recouvrement) ;
- **c'est SÛR** (pas de risque d'oubli, de retard ou de perte de courrier) ;
- **vous pouvez CHOISIR** entre trois dates : le 3, le 8 ou le 12 du mois.

Vous êtes intéressé ?

Prenez contact avec votre chargé de recouvrement à l'Office, 2 avenue de Varsovie à La Rochelle, ou déposez votre RIB directement à la caisse ou au service recouvrement.

Attention n'oubliez pas de mentionner la date de prélèvement que vous choisissez (le 3, le 8, le 12 du mois).



Comment est calculé votre loyer ?

Le montant de votre loyer

est calculé en fonction de la surface de votre logement et de ses annexes, de sa localisation, de son mode de financement. Il peut être révisé tous les ans.

- les grosses réparations,
- les impôts et taxes supportés par l'Office (ordures ménagères)
- Les travaux d'amélioration du patrimoine

Le chèque bancaire ou postal

(avant le 7 de chaque mois)

À libeller à l'ordre de "OPH de l'agglomération de La Rochelle" et à envoyer directement à l'Office, accompagné de la vignette détachable jointe à l'avis d'échéance.

Le paiement en ligne par notre site Internet

Muni de votre identifiant et mot de passe vous pouvez effectuer votre paiement avec votre Carte Bleue sur le portail locataire via notre site sécurisé dans la rubrique Espace locataire du site Internet www.office-agglo-larochelle.fr

Le virement bancaire

Programmez votre paiement sur le compte de l'Office :

IBAN FR76 1333 5004 0108 9501 8282 567
BIC CEPFRPP333

N'oubliez pas d'indiquer votre numéro de contrat dans la case "info".

En cas de difficultés de paiement... Que faire ?



UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

En cas de difficultés de paiement, n'attendez pas ! Votre chargé de recouvrement vous écoute et vous accompagne, en toute discrétion et de manière personnalisée. Il vous aide à éviter les situations d'impayés en vous proposant des

solutions sur mesure. (Connectez-vous à votre espace locataire sur le site Internet www.office-agglo-larochelle.fr pour connaître les coordonnées du chargé de recouvrement de votre secteur).

Les charges

Chaque mois, avec votre loyer vous réglez des provisions sur charges.

Ces charges correspondent à des dépenses que l'Office engage pour le compte des locataires au titre :

- des consommations liées à votre logement : consommation de chauffage collectif, eau chaude et eau froide, contrats d'entretien des équipements

- des consommations liées aux parties communes réparties entre tous les locataires de l'immeuble : entretien des espaces verts, des parties communes, et des équipements (ascenseurs, éclairage, chauffage, interphone...), rémunération partielle des agents de proximité
- des impôts et des taxes tels que la taxe d'ordures ménagères



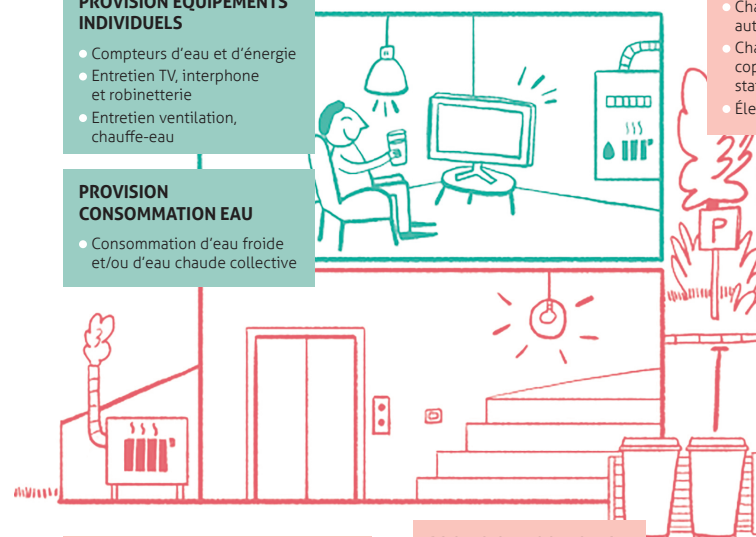
L'Office a classé les charges en 7 nouvelles catégories, que vous retrouvez sur votre décompte de régularisation :

PROVISION ÉQUIPEMENTS INDIVIDUELS

- Compteurs d'eau et d'énergie
- Entretien TV, interphone et robinetterie
- Entretien ventilation, chauffe-eau

PROVISION CONSOMMATION EAU

- Consommation d'eau froide et/ou d'eau chaude collective



PROVISION CHAUFFAGE

- Électricité chaufferie, maintenance de la chaufferie et fluide nécessaire au chauffage et au chauffage de l'eau si eau chaude collective

PROVISION ASCENSEUR

- Électricité, contrat de maintenance et entretien courant

PROVISION TAXES ORDURES MÉNAGÈRES

Taxe d'enlèvement des ordures ménagères

PROVISION CHARGES STATIONNEMENT

- Charges entretien porte automatique
- Charges locatives de copropriété liées au stationnement
- Électricité, entretien courant

PROVISION CHARGES COMMUNES

- Charges communes d'électricité
- Entretien ménage (ménage et déchets)
- Espaces verts et extérieurs
- Hygiène et entretien courant
- Charges locatives de copropriété
- Entretien porte automatique

RÉGULARISATION DES CHARGES

Chaque année, une comparaison est effectuée entre le total des provisions que vous avez versées et le montant réel des dépenses engagées par l'Office sur la même période.

Votre décompte individuel annuel des charges vous est adressé personnellement.

Vous pouvez prendre contact avec le service charges pour de plus amples informations sur les dépenses engagées par l'Office.

Et sur rendez-vous dans les 6 mois après la régularisation des charges pour visualiser les pièces justificatives.

Plus de renseignements : servicecharges@office-agglo-larochelle.fr

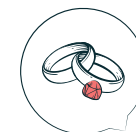


Votre situation change

Si votre situation familiale ou vos conditions de ressources changent en cours de bail, cela peut modifier vos droits relatifs au logement et les aides qui vous seront versées. À chaque changement, le bon réflexe est de nous en informer.



Votre situation familiale change



Situation	Pièces à nous fournir
Mariage ou PACS	<ul style="list-style-type: none">• Photocopie du certificat de mariage, de Pacs ou du livret de famille.
Concubinage	<ul style="list-style-type: none">• Courrier indiquant les informations relatives à la personne hébergée :<ul style="list-style-type: none">- dernier avis d'imposition- pièce d'identité- justificatif de ressources mensuelles
Naissance ou adoption	<ul style="list-style-type: none">• Photocopie du livret de famille ou de l'acte de naissance.
Divorce ou séparation	<ul style="list-style-type: none">• Lettre de congé du conjoint qui quitte le logement avec une copie d'un justificatif d'identité.• Photocopie du livret de famille mentionnant votre divorce ou l'extrait du jugement de divorce.• Si PACS : justificatif de dissolution du PACS.
Décès	<ul style="list-style-type: none">• Photocopie du certificat de décès.• Décès d'une personne qui vivait seule : le loyer est maintenu jusqu'à la date de remise des clés.• Lors du décès du titulaire du bail hébergeant d'autres personnes, le transfert de bail s'effectue sous condition.

Vos coordonnées changent

Si vous changez de numéro de téléphone, n'oubliez pas de réaliser les modifications sur votre compte, dans votre espace locataire. En cas de sinistre, par exemple, il est important que nous ayons vos coordonnées à jour pour vous contacter le plus rapidement possible.

Si vous souhaitez changer de logement, à la suite d'une naissance, d'un mariage ou d'un décès, vous pouvez déposer une demande de mutation (télécharger le formulaire de demande de logement sur le site Internet demandedelogement17.fr).

Attention ! Vous donner satisfaction n'est pas toujours possible : le nombre de demandes est important et les logements libérés peu nombreux.

location@office-agglo-larochelle.fr



Entretien et réparations de votre logement

Pour maintenir la qualité de vie dans votre résidence et dans votre logement, nous devons agir ensemble et entretenir chacun pour notre part les équipements existants. Un entretien régulier du logement renforce votre sécurité et permet d'améliorer votre confort tout en réalisant des économies significatives.



Vous souhaitez effectuer des travaux ?

Toute modification de votre part concernant l'équipement de votre logement, et tout aménagement important (changement des sols, démolition ou installation de cloisons, modification d'appareils sanitaires, abris jardin, pose de terrasse...) doit faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite préalable, adressée à l'Office.

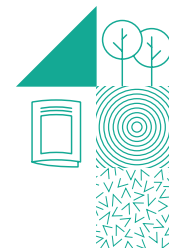
Quelques conseils pour bien entretenir votre logement

FENÊTRES

- Qu'elles soient en bois ou en PVC, les fenêtres et les portes-fenêtres de votre logement nécessitent le plus grand soin (nettoyage, graissage des paumelles, lasure). Utilisez un nettoyant lessivant et évitez les produits agressifs et les solvants chimiques. Les joints doivent être propres et bien positionnés pour bloquer l'air et l'eau, et peuvent être nettoyés avec un pinceau ou une brosse douce si nécessaire.
- Vérifiez périodiquement que les rainures d'égouttage et les trous d'évacuation d'eau ne sont pas obstrués.
- Nettoyez régulièrement les fenêtres en PVC avec une éponge humide en graissant les paumelles avec quelques gouttes d'huile et en appliquant de la lasure pour celles en bois.
- Afin de garantir le bon fonctionnement de votre crémone, graissez les tringles et les galets (parties métalliques) régulièrement.
- Pour conserver leur pouvoir isolant, ne percez pas les fenêtres PVC (utilisez des supports adhésifs) et ne peignez pas les joints d'étanchéité (la peinture risquerait de les endommager).
- Assurez-vous que les poignées sont bien fixées et resserrez les vis de fixation au besoin.
- Si vos vitrages comportent de minces rayures (quelques millimètres tout au plus), sachez que celles-ci ne sont pas rares dans des verres qui ont subi un long processus de fabrication, jusqu'au transport et la mise en place. Selon la norme et les DTU en vigueur, elles ne constituent pas un préjudice pour l'esthétique, ni pour l'éclairage.

Attention !

Il est interdit de fixer des pitons ou des vis dans vos fenêtres. Les tringles peuvent être fixées au moyen de taquets auto-adhésifs disponibles dans les grandes surfaces.



REVÊTEMENTS DE SOLS

Entretenez vos sols avec un produit adapté à leur nature (parquet, carrelage, dalles plastiques, linoléum, carrelages...) et ne les recouvrez pas d'un revêtement qui risquerait de les dégrader (moquette...). Pour l'entretien courant, l'aspirateur ou le balai suffisent. Les produits de nettoyage écologiques sont de plus en plus répandus sur le marché et ils jouent un rôle clé dans la préservation de l'environnement. Ces produits sont éco-labellisés et reconnaissables aux logos suivants :

MURS ET PLAFONDS

Vous êtes libre de décorer votre logement, cependant les murs et les plafonds ne doivent être ni crépis ni recouverts de lambris, de panneaux en liège ou en polystyrène, ces matières sont dangereuses en cas d'incendie.

En aucun cas vous ne devez percer les murs de façades.

Les fissures

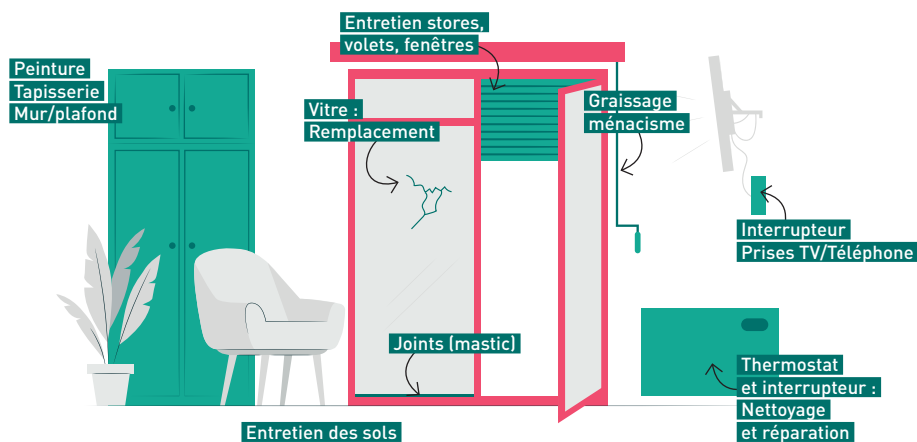
Des micro-fissures peuvent apparaître dans votre logement, souvent dues à la dilatation du bâtiment et au séchage des matériaux.

Généralement, ces fissures n'altèrent pas la structure du bâtiment, mais sont un désagrément esthétique traitable.

Pour les estomper, appliquez un joint acrylique peignable.

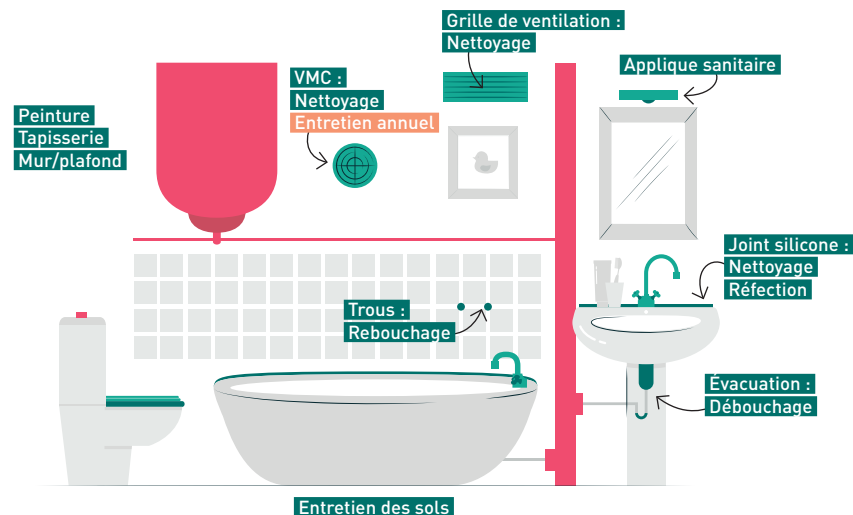
Si les fissures sont infiltrantes (laissent passer l'eau) contactez rapidement l'Office pour une intervention.

Séjour & Chambre



- Locataire
- Propriétaire

Salle de bain



- Locataire
- Propriétaire
- Contrat d'entretien

VENTILATION (VMC) ET AÉRATION

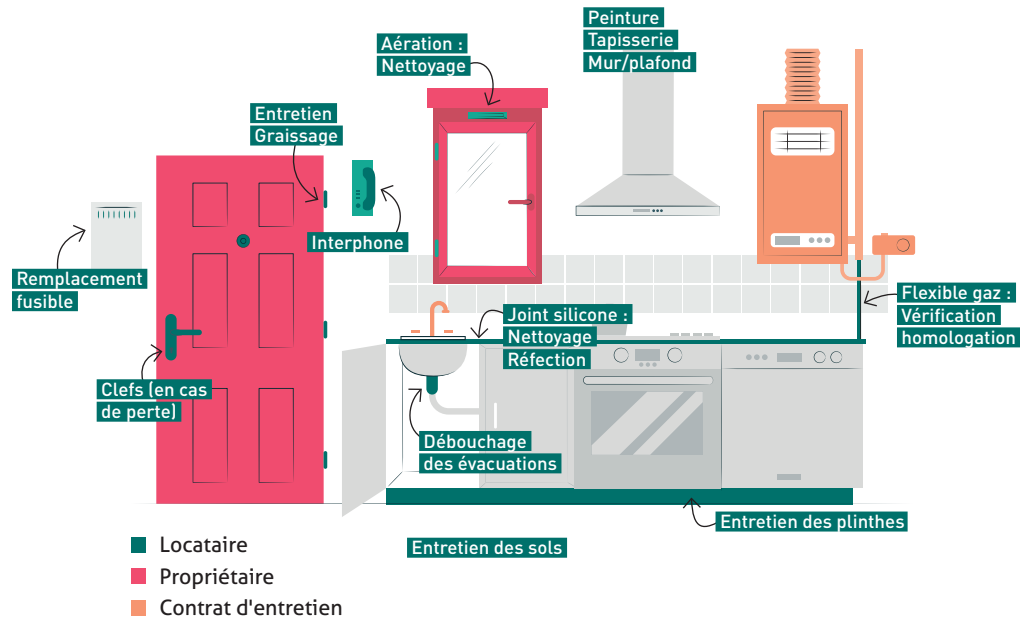
Le système de ventilation qui équipe votre logement permet de renouveler l'air dans toutes les pièces. Son bon fonctionnement est indispensable à la respiration et à la santé de ses occupants. Une bonne ventilation permet d'éviter l'accumulation de mauvaises odeurs, de gaz toxiques et la formation de moisissures.

Veillez à ne pas raccorder la VMC à la hotte aspirante de votre cuisine et assurez-vous de démonter les grilles d'extraction et d'entrée d'air pour les nettoyer et vérifier qu'elles ne sont pas obstruées. En hiver, pensez également à ne pas ouvrir vos fenêtres plus de 5 minutes et à couper le chauffage pour ne pas augmenter les besoins en chauffage.

RADIATEURS / CONVECTEURS

Un bon entretien des équipements de chauffage permet de diffuser pleinement la chaleur et de réaliser des économies d'énergie. Si votre logement est équipé de convecteurs électriques, nettoyez-les régulièrement en aspirant les poussières. Ne posez pas de tablettes sur les radiateurs ou sur les convecteurs, ne placez pas de meubles devant, n'y faites pas sécher de linge et retirez régulièrement la poussière sans les démonter.

Entrée & Cuisine



SANITAIRES, ROBINETTERIE ET CHAUFFE-EAU

- Maintenez en bon état les joints sanitaires (silicone) autour des lavabos, baignoires et éviers afin d'éviter les infiltrations d'eau. Nettoyez régulièrement les siphons des lavabos, de la baignoire, de la douche, de l'évier afin d'éviter l'encrassement des évacuations.
- Pour l'entretien du robinet, dévisser l'embout et le nettoyer (ou le faire tremper dans de l'eau vinaigrée) pour éviter l'entartrage et garder un jet régulier.
- Pour éviter l'entartrage, réglez votre thermostat sur 60°C.
- Ne jetez jamais de déchets susceptibles de boucher les canalisations (cotons, cheveux, couches, lingettes, emballages de tampons), la réparation des dégâts serait à votre charge. Vérifiez périodiquement le bon fonctionnement du robinet d'arrêt de l'alimentation d'eau de votre logement ainsi que celui du groupe de sécurité de votre chauffe-eau électrique (cumulus) en l'actionnant au moins une fois par trimestre.

ÉLECTRICITÉ

Le remplacement des interrupteurs, prises, fusibles, ampoules est à votre charge.

L'entretien concernant l'électricité porte plus sur les appareils que vous utilisez, que sur l'installation elle-même.

- Pour éviter tout risque d'incendie, ne surchargez pas les prises multiples. Laissez libre accès au compteur.
- Ne stockez rien dans les placards électriques.
- Vérifiez régulièrement l'état des fiches de vos appareils et débranchez-les correctement pour éviter les dommages.
- Un simple dépoussiérage du tableau électrique et de la Gaine Technique du Logement à l'aide d'un chiffon sec suffit pour les maintenir propres.

DÉTECTEURS AUTOMATIQUES DE FUMÉE

Un détecteur automatique de fumée étant installé au moment de votre entrée dans les lieux, il vous appartient d'en assurer l'entretien durant toute la durée de votre location. Pensez à le dépoussiérer régulièrement et à changer la pile si nécessaire.



Qui fait quoi ?

Pour la maintenance du logement, certaines tâches sont à votre charge, incluant :

- entretien de sols et carrelages
- réparations mineures (prises de courant, interrupteurs, luminaires)
- entretien des grilles d'aération
- nettoyage de ventilation
- maintenance de revêtements muraux (peintures, papiers peints)
- entretien des prises TV et téléphone
- nettoyage des vitres et joints de vitrages
- gestion des fusibles
- entretiens des plinthes
- gestion des clés (portes, boîte aux lettres)
- graissage de serrures et maintenance des seuils de porte
- débouchage des évacuations
- entretien de la sonnette

Les tâches suivantes sont, en revanche, la responsabilité du bailleur :

- compteurs d'eau
- canalisations d'eau
- porte d'entrée
- colonnes d'alimentation en eau
- colonnes d'eaux usées ou eaux-vannes

Divers contrats d'entretien contractés par l'Office et intégrés dans les charges

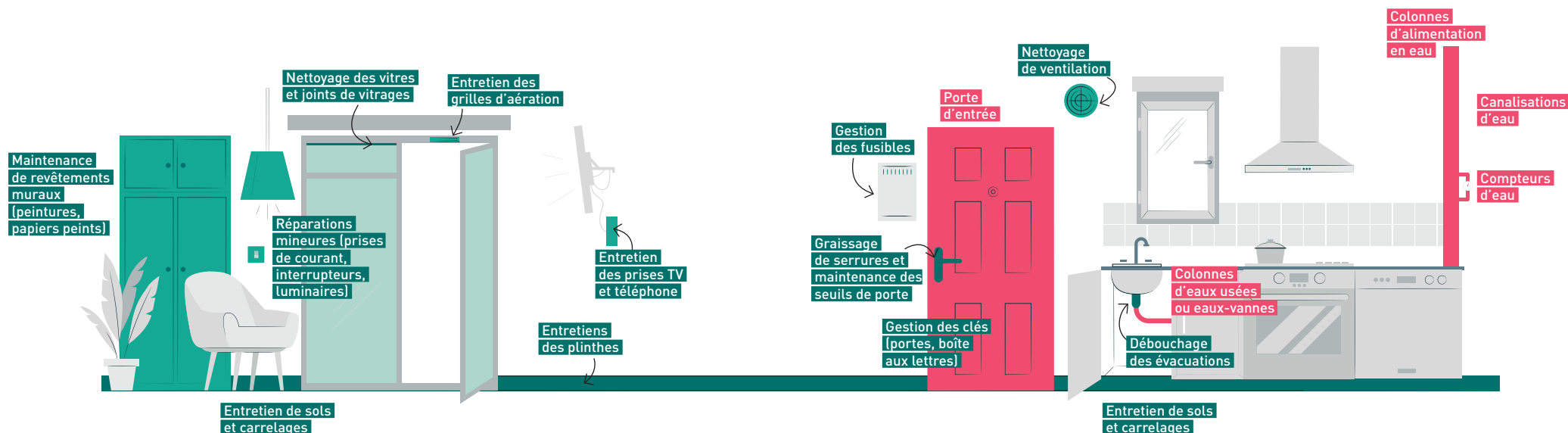
Contrat d'entretien robinetterie :

Robinets / Systèmes de chasse d'eau

Contrat d'entretien chaudière :

Radiateurs/ Thermostat/
Chaudière collective/ Panneaux solaires thermiques

- Locataire
- Bailleur



L'entretien de votre résidence

LA QUALITÉ DE L'ENSEMBLE DE L'ENVIRONNEMENT HABITAT (LOGEMENT, ESPACES EXTÉRIEURS, PARTIES COMMUNES) EST PRIMORDIALE.

Elle contribue au bien vivre dans son logement, dans son quartier. Elle fait l'objet d'une grande attention de la part de nos équipes et de nos prestataires.

Nous vous garantissons :

- la propreté des parties communes,
- une visite d'entretien une fois par an (robinetterie, chauffe-eau, chaudière et ventilation mécanique).

Les contrats de maintenance

De nombreux professionnels interviennent dans vos logements. Il est important de leur faciliter le travail en leur donnant accès à votre logement et en répondant présent à leur sollicitation de rendez-vous.

CHAUFFAGE ET EAU CHAUDE

Plusieurs entreprises entretiennent et surveillent 24h/24h les 40 chaufferies qui produisent le chauffage central et l'eau chaude sanitaire de la plupart des logements collectifs de l'Office. Leur mission est de vous garantir une température conforme à la réglementation à l'intérieur des appartements tout en veillant aux économies d'énergie par la régulation du chauffage. En cas de dysfonctionnement vous pouvez vous rapprocher de votre gardien.

ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

La propreté des parties communes dépend de tous. Le ménage dans les parties communes est effectué par les services de l'Office (gardien ou agent d'entretien) ou par une entreprise mandatée, avec également pour mission d'assurer, dans de bonnes conditions d'hygiène, la gestion des conteneurs à ordures.

Votre chauffage peut aussi être individuel (électrique ou au gaz). En cas de problème, contactez directement le gardien.

.....

ASCENSEUR

24h/24, 7 j/7, les week-ends et les jours fériés, la société prestataire intervient les ascenseurs de l'Office en cas de dysfonctionnement.

La maintenance repose sur des visites régulières, privilégiant certains contrôles systématiques tels que l'entretien complet des machineries, des dispositifs d'alarme, de l'éclairage des cabines, des parois et du système de télésurveillance.

LA DÉSINSECTISATION : HALTE AUX NUISIBLES !

Cafards, insectes... l'Office procède régulièrement à des campagnes de désinsectisation annoncées par affichage. Veuillez laisser les techniciens accéder à votre logement, pour permettre la réussite de l'opération. Sachez que les entreprises qui interviennent ont une obligation de résultat, n'hésitez pas à prévenir votre gardien si des insectes réapparaissent malgré le traitement.

Parties communes de votre logement

ASCENSEUR

Lors des emménagements ou déménagements, l'ascenseur ne doit pas être utilisé comme un monte-charge. Tous les encombrants susceptibles d'abîmer l'ascenseur sont interdits.



LOCAUX MOTOS/VÉLOS

Si votre résidence dispose d'un local motos/vélos, son accès est sécurisé par un contrôle. Pour les motos, vous devez vous servir de votre radio commande pour pénétrer dans le parking souterrain. Il convient d'en demander l'usage auprès de votre point accueil.

TÉLÉVISION

Le dépannage des installations collectives de réception est assuré par une entreprise.



La qualité de service avant tout

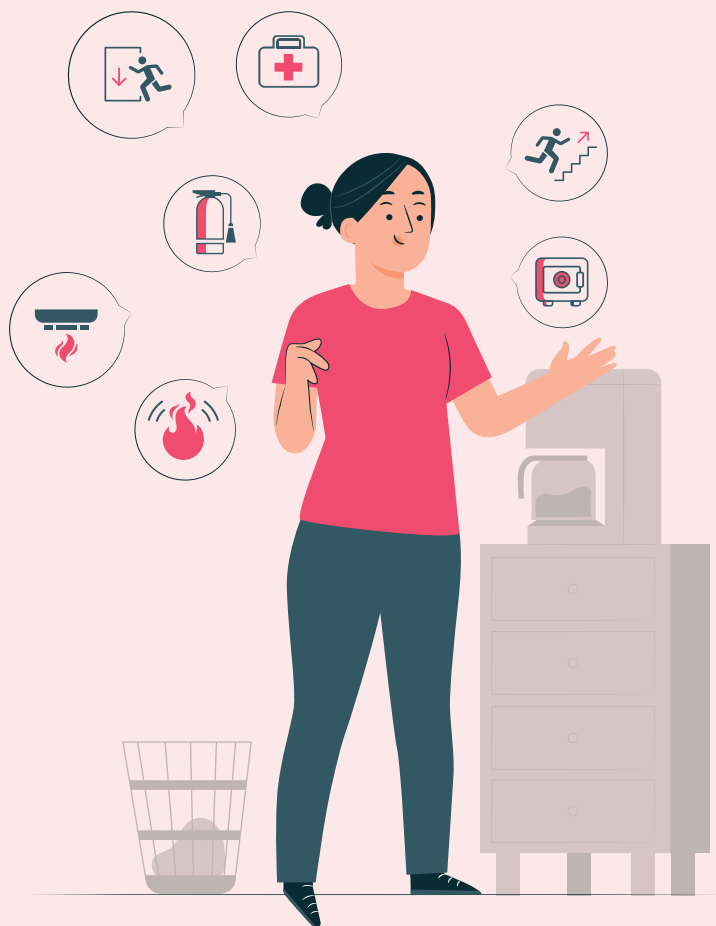
Nous effectuons des contrôles qualité sur l'ensemble de nos prestataires. Nous évaluons votre satisfaction sur les prestations offertes :

- tous les trois ans, une enquête de satisfaction est réalisée auprès d'un échantillon de locataires,
- à chaque demande d'intervention technique dans les logements.



Pour votre sécurité

Respecter quelques précautions élémentaires constitue la meilleure protection pour vous et votre famille et permet d'éviter un certain nombre de sinistres.



Incendie

QUE FAIRE EN CAS D'INCENDIE ?

En cas d'incendie, le plus important est de prévenir les pompiers en composant le 18 et d'attendre leur intervention.

Dans tous les cas, ne prenez jamais l'ascenseur !

Attention aux idées préconçues ! La fumée fait plus de dégâts que les flammes et tue rapidement.

À titre préventif prenez connaissance des consignes incendie affichées dans les halls de chaque immeuble.

Astreinte : 09 70 82 05 90

En dehors des heures d'ouverture au public, si vous rencontrez l'une des situations suivantes : colonne bouchée- panne Chauffage - panne ascenseur - panne électricité des parties communes - panne TV collective - fuite d'eau - mesure conservatoire porte de parking, en dehors des heures d'ouverture au public, contactez l'astreinte.

Risques électriques

Il ne faut jamais modifier l'installation électrique de votre logement. Vous êtes responsable de l'utilisation que vous en faites.

- Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.
- Ne passez pas les fils électriques sous les tapis.
- Ne couvrez pas le chauffage électrique.
- Coupez le courant ou le disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.



Pour votre sécurité

- Éloignez les matières inflammables de votre cuisinière (torchons, emballages carton...),
- Ne laissez pas les enfants jouer avec les allumettes, briquets, bougies,
- Ne stockez aucun produit inflammable dans les caves et parkings,
- Ne laissez jamais de plats sur le feu sans surveillance,
- Ne fumez jamais au lit et ne jetez pas vos mégots dans une corbeille à papier, ni par la fenêtre,
- Évitez les chauffages d'appoint
- Ne laissez jamais un jeune enfant seul dans un appartement. En cas d'incendie, il sera pris au piège.
- Gardez les objets inflammables comme les rideaux, la literie et les tapis à l'écart des sources de chaleur.
- Entretenez minutieusement votre sèche linge et ne le programmez pas en cas d'absence.
- Ne surchargez pas vos multiprises.

GAZ

En cas d'odeur suspecte :

- Fermez le robinet général d'arrivée et aérez votre logement.
- Sortez rapidement de votre logement, ne prenez pas l'ascenseur et ne verrouillez pas votre porte, prévenez vos voisins, ne faites jamais demi-tour.
- **ATTENTION : Évitez les risques d'étincelles : téléphone, interrupteur ou appareil électrique, sonnette, station manuelle d'alarme incendie, etc.**
- Appelez les pompiers au 18 puis prévenez votre gardien.

.....

Panne d'ascenseur

GARDEZ VOTRE CALME

- **Si vous êtes à l'intérieur :** appuyez sur le bouton "Alarme" et suivez les consignes pour être évacué dans les meilleurs délais.
- **Si vous êtes à l'extérieur :** prévenez votre agence de proximité ou composez le numéro d'urgence affiché sur l'ascenseur en cas d'incident, à défaut, les sapeurs-pompiers.

Ne tentez aucune manœuvre vous-même.

Ne laissez pas les enfants jouer avec les ascenseurs.



Pour votre sécurité

- Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles en caoutchouc de votre gazinière, changez-les dès qu'ils sont abîmés et respectez la date limite d'utilisation. Privilégiez les flexibles garantis 10 ans ou à vie.
- Ne bouchez pas les grilles de ventilation : elles permettent une bonne combustion du gaz et évitent tout risque d'asphyxie.
- **Il est strictement interdit d'entreposer des bouteilles de gaz dans votre logement, garage ou parties communes sous peine de résiliation de bail.**

Si vous vous absentez plusieurs jours

PRÉPAREZ VOTRE DÉPART

- Fermez les arrivées d'eau et de gaz.
- Ne laissez pas d'appareils électriques en état de veille.
- Laissez un double des clés ainsi que vos coordonnées à une personne de confiance. Votre gardien n'est pas habilité à détenir vos clés.
- Maintenez votre logement hors gel (température comprise entre 10° et 12°) en période hivernale et ne coupez pas la ventilation.
- Confiez votre numéro de téléphone à votre voisin ou à votre gardien afin d'être prévenu en cas d'accident.

Numéros utiles

Les pompiers

18

Le Samu

15

La Police ou Gendarmerie

17

Numéro d'appel d'urgence commun à tous les pays de l'Union Européenne depuis un téléphone portable.

112

Dégât des eaux

AYEZ LES BONS RÉFLEXES !

- Coupez l'eau en cas d'inondation et, si nécessaire, prévenez les secours.
- Assurez-vous de ne pas avoir causé de dégâts chez votre voisin du dessous.
- Faites réparer la fuite rapidement, afin d'éviter une aggravation des dommages.
- Surveillez régulièrement votre compteur d'eau.
- Si vous habitez un logement individuel, pensez à protéger votre compteur d'eau du froid.

Que vous soyez responsable ou non, vous devez, dans les 5 jours, remplir un "constat amiable dégâts des eaux" et en adresser un exemplaire à votre assureur et à l'Office.



Penser à l'expertise

- Conservez les justificatifs de réparation de la fuite et prenez des photos.
- Ne jetez aucun objet, même s'il est encombrant ou vous paraît définitivement dégradé. L'assureur et l'expert en auront besoin pour estimer les dommages.
- Évitez de remettre en état vos peintures, moquettes et papiers peints avant le passage de l'expert ou l'accord préalable de votre assureur et pour laisser le temps de sécher les surfaces inondées.

En cas de sinistre

Que vous soyez victime ou responsable, prévenez le plus rapidement possible :

- Votre assureur dans un délai de 5 jours ouvrés (48h en cas de vol), selon votre contrat.
- Votre gardien, en indiquant les références de votre assureur, les causes du sinistre et les dommages apparents.

Attention ! Ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez les documents qui peuvent justifier la valeur des biens abîmés ou disparus (factures, photos, garanties...) avant l'incident.

Éco-locataire, adoptez les gestes verts

Grâce à nos choix de modes de construction durable pour nos nouvelles opérations et pour nos réhabilitations, un réel travail relatif aux économies d'énergie a été mis en place.

L'objectif est double : préserver l'environnement, produire moins de gaz à effet de serre, et vous permettre de réduire vos factures énergétiques.

Pour être efficaces pour l'environnement, ENSEMBLE, et surtout pour faire baisser le coût de vos charges... vous pouvez suivre les conseils ci-après...



Maîtrisez votre consommation d'énergie

SE CHAUFFER RAISONNABLEMENT

Le chauffage domestique et la production d'eau chaude sont une source importante de consommation d'énergie et d'émission de gaz à effet de serre, qui contribuent au réchauffement cli-

matique. Ce sont également de gros postes de dépenses dans un logement. Par des gestes simples et une bonne utilisation des équipements, vous pouvez réaliser des économies.

L'hiver

CONSERVEZ AU MAXIMUM LA CHALEUR DANS VOTRE LOGEMENT

- **la journée** : laissez les volets ouverts pour profiter de la chaleur du soleil.
- **la nuit** : fermez-les pour éviter les déperditions de chaleur
- **aérez** au maximum 5 minutes en pensant à baisser le thermostat
- **en quittant votre domicile** : fermez les fenêtres et baissez le chauffage

PRIVILÉGIEZ LES MODES DE CHAUFFAGE EXISTANTS DANS LE LOGEMENT QUE VOUS OCCUPEZ

En effet, les chauffages d'appoint, électriques, à bain d'huile ou poêle à pétrole sont très souvent énergivores et peuvent être dangereux pour la santé (émanations de monoxyde de carbone, brûlures, incendies...).

COUVREZ-VOUS !

La chemise ou le tee-shirt toute l'année n'est pas le meilleur moyen de faire des économies.

Pensez à votre facture : un degré de moins c'est entre 15 et 20% dans les logements récents performants

RESPECTEZ LES TEMPÉRATURES DE CONFORT



Consignes de températures dans les logements collectifs (article R171-11 du Code de la construction et de l'habitation).

DIMINUER SA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE

L'électricité est incontournable pour alimenter de nombreux appareils ou pour nous éclairer. Sans difficulté, gardez le même confort tout en soulageant votre facture.



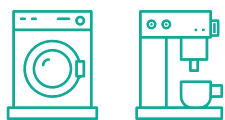
L'éclairage et les appareils électriques = 1/3 de notre consommation énergétique domestique !

LA LUMIÈRE

- Entretien vos systèmes d'éclairage. En effet, la poussière peut vous faire perdre jusqu'à 1 tiers d'efficacité lumineuse.
- Éteignez les lumières derrière vous, l'ordinateur (et son écran), la TV et le magnétoscope lorsque vous n'en avez pas la nécessité.
- Profitez au maximum de la lumière du jour, évitez d'allumer la lumière en plein jour.
- Orientez vos meubles de façon à éviter qu'ils n'assombrissent un bureau ou un coin lecture.
- Installez-vous près des fenêtres pour lire ou travailler
- Privilégiez les teintes claires dans une pièce, elles réfléchissent la lumière.

LES APPAREILS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTROMÉNAGERS

- **Éteignez vos appareils électriques** ordinateurs, TV, lecteurs DVD, four : les positions veilles peuvent représenter 10 % de votre consommation annuelle d'électricité (75% de sa consommation maximale) ou branchez les sur une prise multiple à interrupteur.
- **Débranchez les chargeurs** de téléphone après utilisation.
- **Optez pour un équipement électroménager de classe A ++ et A+++**, plus cher à l'achat mais d'un usage plus économique.
- **Évitez les équipements surdimensionnés** par rapport à vos besoins. Un gros équipement, réfrigérateur, écran TV, lave-linge..., consommera davantage.
- **Mettez un couvercle pour faire bouillir l'eau** = 4 fois moins d'énergie consommée.



A+++

A++




Vos ampoules

- Lorsque vous changez vos ampoules, privilégiez les ampoules "basse consommation" (fluocompactes ou LED) aux ampoules classiques.
- Dépoussiérez régulièrement vos ampoules, vous améliorerez de 40% leur flux lumineux

Votre réfrigérateur est très consommateur d'énergie

- **Dépoussiérez** une fois par an sa grille d'aération.
- **Ne collez pas la grille arrière** contre le mur afin de faciliter une bonne ventilation et nettoyez-la régulièrement.
- **Dégivrez régulièrement** le freezer ou le congélateur.
- **Réglez la température** à 5°C.



Diminuez votre consommation d'eau

DANS LA CUISINE

- **Pour laver les aliments**, la vaisselle ou pour nettoyer, fermez l'évier avec son bouchon.
- **Assurez-vous d'utiliser la touche éco** ou le cycle à 50°C avec votre lave-vaisselle.

EN FAISANT LE MÉNAGE

- **Évitez de faire couler l'eau** à chaque fois pour rincer l'éponge.
- **Mettez de l'eau dans une bassine** et rincez l'éponge dedans, inutile de remplir le seau, un peu d'eau suffit.
- **Préférez le programme rapide** ou économique pour la machine à laver et le lave-vaisselle.

office-agglo-larochelle.fr

Consultez votre consommation d'eau en temps réel :

- consultez votre consommation individuelle.
- comparez vos consommations sur les périodes de votre choix.
- conservez l'historique de vos relevés.
- soyez alerté en cas de fuite.

DANS LA SALLE DE BAIN

- Préférez une douche plutôt qu'un bain.



1 bain

=



6 douches

- Soyez attentif aux fuites (chasses d'eau).
- Lors du brossage des dents, du lavage des mains ou du rasage, ne laissez pas couler les robinets inutilement.
- Si vous êtes équipé, utilisez autant que possible le petit réservoir de la chasse d'eau à double commande 3/6 litres.
- Réduisez votre consommation d'eau en installant des mousseurs sur tous vos robinets. Les réducteurs de débit, mitigeurs, robinets thermostatiques, douchettes à faible débit peuvent vous permettre de réduire le débit jusqu'à 50%.
- Pensez à fermer le robinet central lors d'une longue absence.

ATTENTION : Ne jetez pas de lingettes, de couches, d'emballage de tampons, de tissus, d'aliments, de graisse, ni de serviettes hygiéniques dans les toilettes... ils risquent de boucher les canalisations et nécessiter une intervention coûteuse, à votre charge !

Réduisez vos déchets



Déchets d'un foyer
de 4 personnes



1,5 tonne
par an

DES GESTES SIMPLES

• Pour notre environnement, nous devons limiter la production de déchets par des gestes simples :

- Faites réparer vos appareils au lieu d'en changer,
- Donnez vos vêtements, vos livres,
- Louez des outils,
- Posez un autocollant stop-pub,
- Achetez des produits avec peu d'emballages.



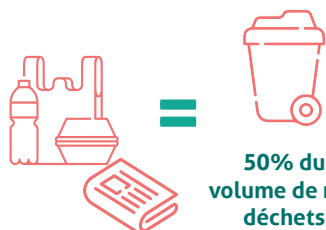
TRIER CORRECTEMENT SES DÉCHETS

Des locaux ou des containers enterrés sont à votre disposition pour déposer vos déchets.

• **Les ordures ménagères**

Nous vous conseillons d'utiliser des sacs plastiques pour l'évacuation de vos déchets ménagers.

• **Emballages et journaux**



50% du
volume de nos
déchets

Cette collecte sélective permet de préserver notre environnement et y recycler un bon nombre de produits. Vous avez à votre disposition des conteneurs jaunes pour y mettre vos bouteilles plastiques, cartons, papiers...

- Pour les liquides, privilégiez les briques alimentaires et le verre.
- Préférez les produits les moins emballés possible et, lorsqu'il y en a, des emballages recyclables ou recyclés.

• **Les déchets ménagers spéciaux**



Une pile jetée
dans la nature



1m³ de terre et
1 000 m³ d'eau
pollués pendant
500 ans !

- Ne jetez pas les piles usagées à la poubelle. Déposez-les dans un point de collecte dédié chez les commerçants ou à la déchetterie.
- Ne déversez pas les restes de peinture, solvants usagés dans les toilettes ou l'évier. Ils doivent être rapportés en déchetterie.
- Ramenez vos médicaments non utilisés ou périmés à votre pharmacien. Ils seront détruits par incinération.

- Pour un nouvel achat électronique, le détaillant a l'obligation de reprendre votre ancien appareil. Ce service est gratuit mais répercuté par une contribution recyclage, la "taxe éco-participation".

• **Le verre**



Les verres doivent être déposés dans les bornes d'apport volontaire.

• **Les encombrants**

Il est strictement interdit de déposer un sac-poubelle, sachet ou autre objet dans les halls, couloirs, cave, sous-sols, passages extérieurs, corbeille à papier... Il est expressément interdit de jeter des objets, quels qu'ils soient, par les fenêtres.

• **Pour tous les autres déchets**

(batteries, électroménagers, gravats, pots de peinture ou solvants), vous devez porter vos déchets à la déchetterie.

Pour connaître l'adresse de la déchetterie la plus proche de chez vous : www.agglo-larochelle.fr



Les déchets
organiques
compostables



40 % du
contenu de
nos poubelles

Qu'est-ce que le compostage ?

On appelle "compostage" la transformation des matières organiques, leur décomposition progressive pour parvenir à un produit riche en humus, grâce :

- à l'action de multiples organismes au travail : des vers, des cloportes, des bactéries, des champignons...
- à votre participation qui va permettre de donner à ces petites bêtes une nourriture équilibrée, de l'oxygène et une humidité suffisante.

De la matière sèche (broyat de végétaux, sachets en papier...) et de la matière humide (déchets alimentaires) sont nécessaires pour produire un bon compost.

Depuis 2019, l'Office déploie le compostage partagé au pied des immeubles de son patrimoine.

L'Office est garant du bon fonctionnement des sites de compostage partagé.

Les gardiens et le personnel de proximité ont été formés et ont pour mission de :

- vous renseigner et vous accompagner
- surveiller régulièrement l'équilibre entre matière sèche et humide dans le bac d'apport
- aérer les matières et veiller à leur bonne décomposition
- transvaser la matière du bac d'apport vers la plateforme de compostage à Port-Neuf

Le compostage partagé en 3 étapes

1 Apporter régulièrement vos déchets de cuisine pour éviter les mauvaises odeurs et la macération des déchets dans votre bioseau.

2 Bien étaler les déchets à la surface du bac d'apport.

3 Recouvrir vos déchets avec du broyat de végétaux pour éviter les moucheron et les mauvaises odeurs.

Astuces

- Placer une feuille de journal ou d'essuie-tout au fond de votre bioseau.
- Découper les gros morceaux pour faciliter la décomposition.

Consignes de Tri

QUE PEUT-ON COMPOSTER ?

- épluchures de fruits et légumes (y compris les agrumes)
- fruits et légumes abîmés
- marc de café avec le filtre en papier
- sachets de thé
- restes de pain
- restes de repas (pâtes, riz, légumes, plats cuisinés, plats en sauce...)
- viande (sans gros os), poisson, crustacés (crevettes, langoustines...)
- coquilles de fruits secs (noix, noisettes...)
- coquilles d'œufs
- serviettes en papier et essuie-tout
- petits cartons et sachets en papier
- fleurs fanées



Vous souhaitez plus de renseignements ?

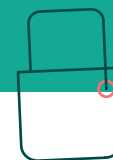
Vous souhaitez retirer gratuitement votre bioseau ? Adressez-vous à votre gardien ou au point accueil de votre secteur :

• **Point accueil secteur Nord**
5 rue Meissonier Mireuil
05 46 56 16 94

• **Point accueil secteur Centre**
Avenue du Maréchal Juin -
Bâtiment 18 Port-Neuf
05 46 43 67 00

• **Point accueil secteur Sud**
15 avenue Billaud Varenne
Villeneuve-les-Salines
05 46 43 70 70

Ouverts du lundi au vendredi
de 13h30 à 16h30



ATTENTION À NE PAS METTRE

- sacs en plastique biodégradables*
- crustacés et coquillages (huîtres, moules...)
- gros os
- huiles
- poussières et balayures
- litières d'animaux et excréments
- terre des jardinières
- mégots de cigarette
- vos déchets verts : tous les résidus issus de l'entretien des jardins et espaces verts



*Les sacs dits "biodégradables" sont difficiles à décomposer et contiennent généralement une part de matière plastique (non compostable).



Bien vivre ensemble



Bien vivre ensemble chacun ses droits chacun ses devoirs

Que ce soit en habitat collectif ou en logement individuel, nous sommes tous tenus de **veiller au respect des autres**, voisins ou bailleur, de nos concitoyens en général. Le contrôle des nuisances sonores, la propreté des parties communes, le dressage des animaux de compagnie ou tout simplement la politesse, sont quelques-uns des éléments fondamentaux qui sont incontournables pour favoriser un cadre de vie agréable.



Partageons la tranquillité pas les décibels

Chacun doit pouvoir profiter d'un environnement paisible, de jour comme de nuit... Pour que les relations de voisinage reposent sur des échanges harmonieux et respectueux, voici quelques recommandations pratiques :

- veillez au volume de la télé, de la radio ou de la musique quelle que soit l'heure,
- soyez attentifs aux bruits causés par vos travaux d'aménagements ou d'entretien,
- attention aux portes qui claquent, aux longues discussions dans les escaliers,
- pensez à vos voisins lorsque vous recevez du monde,
- faites attention aux jeux et aux cris de vos enfants dans le hall de l'immeuble ou aux abords,
- certains sports se pratiquent en plein air (trottinette, football...).

Que faire ?

Si vous êtes importuné

Au moment des faits vous pouvez faire appel aux services de l'ALPMS (Agence Locale Prévention Médiation Sociale) dont les coordonnées sont affichées dans votre hall.

Dans un second temps, prévenez votre gardien qui rappellera les règles de bon voisinage aux fauteurs de troubles et constituera un dossier auprès du service tranquillité et vie sociale de l'Office avant d'en assurer le suivi.



QUE DIT LA LOI ?

L'article 1719 du Code civil stipule que le bailleur est obligé et sans qu'il soit besoin d'aucune stipulation particulière, de faire jouir paisiblement le preneur de la chose louée pendant la durée du bail.

L'article 1728 du Code civil stipule que le preneur est tenu de deux obligations principales : user de la chose louée en bon père de famille et suivant la destination qui lui a été donnée par le bail. Et de payer le prix du bail aux termes convenus.

L'Office se doit donc d'intervenir en cas de non-respect de ces obligations et sera fondé le cas échéant à demander la résiliation judiciaire du bail sur le fondement des troubles anormaux du voisinage.

Partageons notre cadre de vie pas nos déchets

Chacun doit pouvoir aller et venir dans les parties communes ou aux abords de son immeuble (halls, escaliers, paliers, couloirs, caves...) sans avoir à déplorer la présence de débris.

Maintenir un environnement agréable et paisible est l'affaire de tous :

- évitez de salir après le passage des équipes de nettoyage,
- ne pas laisser des déchets, des papiers, des encombrants, des sacs poubelles sur les paliers,
- ne pas jeter d'objets ou de nourriture par les fenêtres.



QUE DIT LA LOI ?

L'enlèvement des encombrants ou sacs poubelles peut être facturé par le bailleur lorsque l'auteur est identifié.

Les risques de blessures et d'incendie lié à ces comportements sont importants et peuvent engager la responsabilité de leurs auteurs.

Ce type de comportements peut être constitutif de troubles anormaux du voisinage et entraîner la résiliation du contrat de location.

Bien vivre ensemble

Partageons le sens des responsabilités pas les nuisances de nos animaux

Pensez que le choix d'une race de chien doit être compatible avec votre mode de vie, votre âge, votre lieu de vie. Renseignez-vous avant de craquer, vous vous engagez pour 10 à 15 ans et serez responsable des actes et dommages éventuellement causés par votre animal.

- Attention aux aboiements intempestifs.
- Attention à la propreté : ramassez les déjections de vos animaux.
- Attention aux morsures et aux bagarres entre congénères : dans les parties communes votre animal doit être tenu en laisse.
- Attention à ne pas laisser vos animaux uriner ou déféquer sur vos balcons.



Que faire ?

Si vous êtes importuné

Au moment des faits, vous pouvez faire appel aux services de l'ALPMS (Agence Locale Prévention Médiation Sociale) dont les coordonnées sont affichées dans votre hall.

Dans un second temps, prévenez votre gardien qui rappellera les règles de bon voisinage aux fauteurs de troubles et constituera un dossier auprès du service tranquillité et vie sociale de l'Office avant d'en assurer le suivi.

QUE DIT LA LOI ?

Le propriétaire d'un animal, ou celui qui s'en sert, pendant qu'il est à son usage, est responsable du dommage que l'animal a causé, soit que l'animal fût sous sa garde, soit qu'il fût égaré ou échappé. (Article 1385 du Code civil).

Chacun a le droit de posséder un animal de compagnie au sein de son logement dans la mesure où celui-ci ne nuit pas à la tranquillité du voisinage. Si votre animal est à l'origine de nuisances sonores ou autres (insalubrité) votre bail pourrait être résilié.

Partageons le même savoir-vivre pas les incivilités

L'Office se doit d'offrir au public un service d'accueil de qualité et répondre aux besoins exprimés dans les meilleures conditions d'écoute et de réactivité. Les relations que nous instaurons sont construites sur des valeurs impliquant la courtoisie et le respect des personnes.

En contrepartie le personnel de l'Office doit pouvoir exercer ses fonctions dans des conditions de travail lui garantissant également le respect de ces valeurs.

Afin de remplir son obligation de sécurité envers son personnel, l'Office a mis en place des procédures qui permettent de prendre en charge rapidement tout incident qui serait généré par des personnes ayant un comportement agressif, qu'il soit verbal ou physique. Ces personnes s'exposent, suivant la gravité des actes commis, à des mesures d'expulsion, voire à des poursuites pénales.

Ces comportements, bien que peu fréquents, ne peuvent être acceptés et chacun comprendra l'intérêt de ces mesures qui ont pour unique objet le maintien des meilleures conditions d'accueil et de disponibilité au service de l'ensemble des locataires.



Votre départ

Vous avez décidé de quitter votre logement. Pour vous aider à organiser ce déménagement dans les meilleures conditions, voici en détail les différentes démarches à effectuer auprès de votre bailleur.



LE PRÉAVIS

Signalez-nous votre intention de quitter votre logement par courrier recommandé avec accusé de réception. Téléchargez le formulaire sur www.office-agglo-larochelle.fr rubrique Vous êtes locataire / quittez votre logement.

À compter du jour de la réception de la lettre recommandée, un préavis d'un mois prend effet.

LA VISITE-CONSEIL

Une visite de conseil vous est proposée. Il s'agit là d'une première visite afin d'évaluer les travaux à effectuer et de limiter ainsi les réparations locatives à votre charge.

PRÉVOIR LES ÉVENTUELLES RÉPARATIONS

L'Office tient compte du vieillissement du logement et des équipements (dans un usage normal). Cependant, outre la propreté de l'appartement, des réparations locatives peuvent vous être réclamées.

Si vous entretenez régulièrement votre appartement et effectuez les réparations au fur et à mesure qu'elles sont nécessaires, vous diminuerez considérablement le risque de litige.

(À titre d'exemples)

- Rebouchez les trous faits dans les murs et les cloisons pour accrocher des éléments.
- Remplacez les vitres cassées ou fêlées.
- Changez les appareils sanitaires cassés ou fêlés de votre fait.
- Vérifiez les prises de courant, douilles électriques, portes ou serrures abîmées ou faussées.
- Changez les revêtements de sol détériorés (moquette brûlée ou comportant des taches indélébiles), lessivez les peintures et changez les papiers peints détériorés de votre fait.

* L'usure normale des revêtements de sols plastiques, des papiers peints et des équipements ne vous sera pas facturée.

L'ÉTAT DES LIEUX SORTANT

L'état des lieux de sortie, étape obligatoire, est établi par le gardien superviseur de votre secteur et constitue la fin juridique de votre contrat de location. Votre chargé de location vous proposera un rendez-vous à la date de fin de votre préavis.

Cet état des lieux déterminera les éventuelles réparations locatives qui seront à votre charge.

Vous devrez avoir vidé, réparé et nettoyé votre logement, la cave et tout autre local annexe. Vous restituerez également l'ensemble des clés, badges, cartes, etc.

Le bon déroulement de l'état des lieux vous permettra de récupérer tout ou partie* du dépôt de garantie que vous avez versé lors de votre entrée dans le logement.

En revanche, toute dégradation résultant d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais entretien pourra être retenue sur votre caution, voire vous être retirée.

LE SOLDE DE TOUT COMPTE

Suite à l'état des lieux, vous recevrez un décompte définitif.

L'Office peut être appelé à vous demander les :

- Loyers en retard
- Charges restant à payer (chauffage et divers)
- Indemnités pour réparations locatives.

Ces sommes seront imputées sur le dépôt de garantie que vous avez versé lors de votre entrée dans les lieux :

- si le solde est CRÉDITEUR, il sera versé dans les deux mois suivant votre départ par virement (pensez à nous fournir un RIB).
- si le solde est DÉBITEUR, le montant vous en sera réclamé dans le même délai.

La récupération postérieure du dépôt de garantie ne vous dispense pas de payer le dernier mois de loyer.



Public de l'Habitat
de l'Agglomération
de La Rochelle

 IMMOBILIÈRE TERRES OCÉAN

Tél. 05 46 00 49 94
2 avenue de Varsovie
CS 10555
17023 LA ROCHELLE CEDEX 1
www.office-agglo-larochelle.fr