# Bienvenue dans votre logement de Plaine **Commune Habitat**

# 

- une série de fiches pratiques sur les règles et les conseils indispensables au « bien vivre dans votre résidence »,
- vos droits et obligations décrits dans le contrat de location et dans le règlement intérieur ; Il s'agit de documents sur lesquels vous vous êtes engagés en les signant et que vous devez conserver précieusement,
- un guide travaux et entretien de votre logement,
- une fiche sur votre résidence,
- un document explicatif pour bien comprendre l'avis d'échéance que vous recevez tous les mois,
- et tous les documents d'information qui peuvent vous être utiles au quotidien au cours de votre parcours de locataire à nos côtés.

Et en complément de ces informations, le gardien est votre interlocuteur privilégié: c'est auprès de lui que vous trouverez les conseils pour vous aiguiller au cours de votre parcours au sein du patrimoine de Plaine Commune Habitat.

Dans un mois, votre gardien vous rendra une visite de courtoisie. Connaître votre avis sur les conditions d'accueil dans votre logement est important. En effet, vos réponses nous permettront de mieux satisfaire vos besoins. Veuillez nous renvoyer le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis à votre entrée dans les lieux.

L'ensemble du personnel de Plaine Commune Habitat vous souhaite un bon séjour au sein d'une de nos résidences.

• Créé le 1er octobre 2005, Plaine Commune Habitat est un office public d'habitation communautaire. Il est le fruit de la volonté des élus locaux qui ont choisi de mutualiser leurs moyens pour offrir des logements de qualité à un coût raisonnable, construire du logement social, réhabiliter et entretenir efficacement le patrimoine.



# Payez votre loyer et comprenez vos charges



- L'avis d'échéance que vous recevez tous les mois par courrier **comprend le** loyer et les charges.
- Le montant de votre lover est fixé au

moment de la signature du contrat de location. Son augmentation est réglementée et fait l'objet d'un vote du Conseil d'Administration de Plaine Commune Habitat.

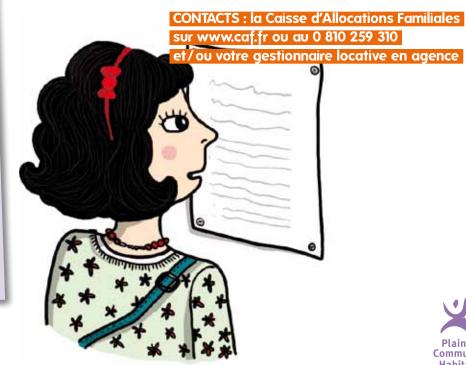
- Les charges de votre logement dépendent de votre consommation d'énergie personnelle. Pour le chauffage, quand celui-ci est collectif, la répartition se fait en fonction de la surface de votre appartement.
- Les charges collectives sur les parties communes sont calculées en fonction des dépenses de fonctionnement de votre immeuble.

#### CONSEILS MALINS

 En complément de cette fiche, référez-vous au document explicatif sur l'avis d'échéance qui vous précise les modes de paiement qui vous sont proposés, notamment le prélèvement automatique, moyen le plus simple et le plus sûr pour payer votre loyer sans retard ni pénalité.

# 

- Un dossier de demande d'aide auprès de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) vous a été remis au moment de la signature du contrat de location.
- Vous pouvez prétendre, selon vos revenus et votre composition familiale, à une aide personnalisée au logement (APL) ou à une gide au logement (AL).
- Cette aide est versée directement à Plaine Commune Habitat qui la déduit de votre loyer. Vous ne payez que la différence et c'est vous qui devez en faire la demande.
- Par ailleurs, si vous avez 3 enfants à charge (nés ou à naître et dont le plus jeune à moins de 2 ans), vous pouvez peut-être bénéficier d'une prime de déménagement de la CAF. Il faut en faire la demande auprès de votre Caisse d'Allocations Familiales dans un délai maximum de 6 mois après votre emménagement.





# FICHE N°2 suite



# Payez votre loyer et comprenez vos charges



# " VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES : N'ATTENDEZ PAS POUR AGIR

• Si vous rencontrez des difficultés financières passagères vous empêchant de payer votre loyer, il ne faut pas hésiter et ne pas tarder pour nous en parler.

- Tout le monde peut malheureusement être confronté à un passage difficile sur le plan familial ou professionnel. Mais n'attendez pas pour agir. Les gestionnaires locatifs et sociaux, au sein des agences, ainsi que votre gardien sont là pour vous écouter et trouver une solution avant que la situation ne s'aggrave.
- Ne laissez pas votre loyer non payé et une dette se constituer, vous vous exposez à des poursuites graves, pouvant aller jusqu'à la saisie de vos meubles et même une expulsion.

CONTACTS : Votre gardien, votre gestionnaire locative en agence ou les conseillères en économie sociale et familiale



# Veillez à limiter vos charges locatives

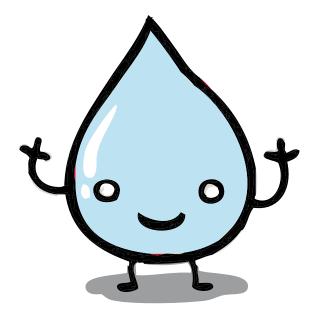
L'installation dans votre nouveau logement est l'occasion de prendre de bonnes habitudes.

## ··· L'EAU

- L'eau fait partie de vos charges.
- Vous payez tous les mois une provision, c'est-à-dire un acompte dont le montant est fixé à partir d'une estimation de votre consommation d'eau.

Votre consommation est mesurée grâce aux compteurs d'eau chaude et d'eau froide situés dans votre logement.

- Le relevé des compteurs permet de faire le bilan exact de votre consommation. A partir de ce relevé, une régularisation a lieu.
- Votre consommation est supérieure aux acomptes versés : vous réglerez un supplément de charges.
- Votre consommation est inférieure aux acomptes versés : vous serez remboursé.



# Comment réduire votre consommation d'eau?

- Vous bénéficiez d'une facturation individuelle de l'eau. Vos relevés de consommation se font
  - automatiquement par radio-relève sans qu'un technicien n'ait besoin de rentrer chez vous.
  - Surveillez l'état de vos installations.
- Demandez à toute la famille d'éviter les gaspillages.

#### ATTENTION

• Les fuites d'eau sont coûteuses et à la charge du locataire. En effet : c'est vous qui payez la facture en cas de mauvais entretien. En faisant une simple demande au gardien, celui-ci pourra faire intervenir un plombier : une intervention à votre charge, mais qui vous permettra d'éviter de gros gaspillages.

#### CONSEILS MALINS

 Préférez les douches aux bains, ne laissez pas couler le robinet inutilement, évitez les demi-charges de machine à laver...

CONTACTS : Pour des économies Institut de l'écologie en Milieu Urbain (IDEMU) 17 rue des Ursulines, 93200 Saint-Denis Tel : 01 48 13 04 19

Courriel: www.idemu.org

Plaine Commune Habitat organise régulièrement des actions de sensibilisation sur ses résidences. Renseignez-vous auprès de votre gardien.

Plaine Commune Habitat

# FICHE N°3 suite



# 📆 Veillez à limiter vos charges locatives



## **....** LE CHAUFFAGE

### Si votre chauffage est collectif

- Si votre chauffage est « collectif », cela signifie que votre logement est chauffé par une chaufferie collective qui distribue la chaleur à des centaines de logements à travers un réseau.
- Pour assurer à la fois le confort des locataires et une bonne maîtrise de l'énergie, la température de votre logement est fixée dans le cadre d'un contrat entre Plaine Commune Habitat et l'entreprise de chauffage (à 19°-20°C).
- Si vous rencontrez un problème, signalez-le immédiatement à votre gardien qui viendra effectuer un relevé de température. N'attendez pas pour **prévenir** car le passage de l'entreprise de chauffage se fait uniquement sur demande.

### Si votre chauffage est individuel, au gaz

- Dans ce cas, vous réglez la température de votre logement à votre convenance et recevez alors une facture d'un distributeur de gaz.
- Ces appareils doivent impérativement être entretenus très régulièrement, pour des raisons de sécurité. Plaine Commune Habitat a donc mandaté une entreprise pour réaliser l'entretien annuel de votre équipement. Par ailleurs, vous devez suivre attentivement la description du livret de maintenance qui vous a été remis.

### Si votre chauffage est individuel, électrique

• Dans les logements équipés de chauffage électrique, c'est à vous de régler la température de votre logement à votre convenance et vous recevez alors une facture d'un distributeur d'électricité.

#### ATTENTION

 Un équipement mal entretenu peut provoquer l'augmentation de vos consommations.

CONTACTS : votre gardien et l'Institut

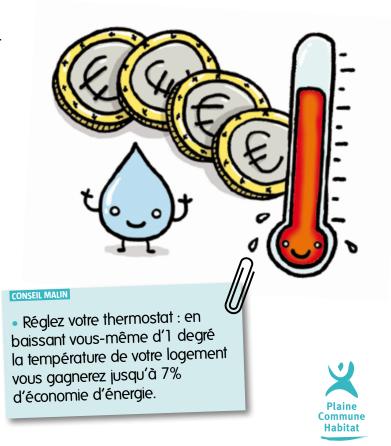
de l'Ecologie

en Milieu Urbain (IDEMU)

17 rue des ursulines, 93200 Saint-Denis

Tel: 01 48 13 04 19

Courriel: www.idemu.org





# Vivez bien dans votre logement

# 

• Un guide sur les travaux et l'entretien du logement vous est remis. Référez-vous-y et n'oubliez pas que le manque d'entretien ou le mauvais usage des équipements peut provoquer des dégradations importantes dont le coût sera à votre charge.

# 

#### C'est une obligation légale

- Chaque année, vous avez l'obligation de nous faire parvenir votre attestation d'assurance. Il faut l'adresser à votre agence.
- Plaine Commune Habitat est en droit de mettre fin à votre contrat de location si vous ne présentez pas ce document.

#### Les sinistres

- Seule l'assurance habitation vous permettra de vous couvrir en cas de sinistre (dégât des eaux, incendie).
- Vous êtes responsable des dégâts que vous provoquez.
- Les incendies, explosions ou dégâts des eaux qui se produisent dans votre logement sont de votre responsabilité, même en votre absence. C'est à vous de réparer financièrement les dommages. Etant assuré, c'est votre assureur qui prendra en charge le règlement des dégâts de votre logement et de ceux répercutés chez vos voisins. N'oubliez pas de prendre contact avec votre gardien afin de signaler le sinistre le plus rapidement possible.

www.oph-plainecommunehabitat.fr

• En cas de sinistre vous disposez de 5 jours pour prévenir votre assureur. Pour prouver le sinistre, conservez les objets détériorés.

#### Que faire en cas d'incendie?

#### Si le feu se déclare dans une pièce de l'appartement :

- fermez la porte de la pièce en feu et toutes les fenêtres de l'appartement pour réduire les courants d'air qui aggraveraient l'incendie,
- fermez le gaz et/ou l'électricité.

#### Si la cage d'escalier ou le palier est en feu :

- restez dans l'appartement,
- placez un linge mouillé au bas de la porte et arrosez-le régulièrement,
- fermez les fenêtres et coupez le gaz et/ou l'électricité.

#### Que faire en cas d'inondation?

• Coupez l'eau et appelez les pompiers au 18.

 En cas d'incendie ou de dégâts des eaux, vous disposez de 5 jours pour prévenir votre assureur et Plaine Commune Habitat. Ne faîtes pas de réparation avant le passage de l'expert.





# FICHE N°4 suite



# Vivez bien dans votre logement



## --- QUI FAIT QUOI ?

- Il est impératif de laisser les entreprises de maintenance contrôler vos équipements au moins une fois par an pour des raisons de sécurité (prévention incendie, fuites, vérification du bon fonctionnement, etc.). Ces contrôles techniques annuels sont une obligation pour le locataire.
- Pour les problèmes rencontrés dans les logements chauffés en collectif, vous devez contacter votre gardien qui viendra faire un pré-diagnostic. En cas de besoin, il préviendra le chauffagiste pour régler votre problème.
- Pour les logements équipés de chauffage individuel : **c'est à vous de contacter l'entreprise** directement.
- En cas de fuite sur votre robinetterie, il vous faut prévenir le gardien qui se chargera de contacter l'entreprise. Toute intervention d'urgence sera effectuée au plus tard le premier jour ouvré suivant l'appel.
- En cas de panne de ballon électrique et chauffeeau, vous devez contacter le prestataire. Le dépannage doit intervenir le lendemain. En cas de remplacement d'une pièce défectueuse, le prestataire l'effectuera sous 48h maximum pour remise en service de l'appareil.
- En cas de panne sur la ventilation de votre appartement (Ventilation Mécanique Contrôlée) **prévenir le gardien** qui se chargera de contacter l'entreprise chargée de la maintenance. Pour tout problème signalé, l'intervention se fait 48h après l'appel (le lundi si la demande est faite le week-end).

#### CONTACT : votre gardien

Notez ici les coordonnées de votre assureur et les références de votre contrat :

## --- L'AÉRATION

- Pour votre santé et l'entretien de votre appartement prenez soin de la qualité de l'air dans votre logement.
- Les grilles d'aération des fenêtres et la ventilation mécanique contrôlée (VMC) dont est équipé votre logement vous évitent les problèmes de condensation et de ruissellement de l'eau à l'intérieur de votre logement. Elle permet d'assainir l'air de votre intérieur et d'évacuer les odeurs.

#### **CONSEILS MALINS**

- Ne bouchez pas la VMC, cela entraînerait pollution de l'air et moisissures.
- Les aérations des fenêtres ne doivent pas être obstruées. Pensez à les nettoyer régulièrement.

## --- LES CAFARDS

- Pour être efficace, la lutte contre les cafards doit être massive et collective. Un logement non traité est une source de contamination pour les autres logements.
- Pour éradiquer les cafards,
   Plaine Commune Habitat a

Commune Habitat

conclu un contrat d'entretien avec une entreprise prestataire.

- Deux passages par an dans chaque logement sont programmés. Si vous êtes absent le jour du passage de l'entreprise de désinsectisation, confiez les clefs de votre logement à votre gardien.
- Plaine Commune Habitat peut également procéder à une désinsectisation à votre demande.
   Pour cela, adressez-vous à votre gardien.

# Vivez bien dans votre résidence

- Les halls, cages d'escaliers, ascenseurs, espaces verts des résidences sont des espaces aménagés pour votre agrément et votre confort.
- La propreté du cadre de vie dépend de chaque locataire. Il s'agit pour chacun d'entre nous d'être vigilant à la propreté de son lieu de vie, de sensibiliser notre entourage et rappeler les règles de vie quotidienne avec convivialité.

#### CONSEILS MALINS

- Déposez vos ordures ménagères dans les emplacements dédiés. Vous aiderez le travail quotidien de votre gardien!
- Appelez Allo Agglo 0 800 074 909 pour signaler tout dysfonctionnement sur l'espace public.
- Pensez au PEPS (plate-forme d'échange, de partage et de services entre voisins).
   Contact : http://peps.plainecommune.fr/

# .... TRIEZ VOS DÉCHETS

- Le ramassage des ordures ménagères est établi par les principes du tri sélectif et des colonnes enterrées.
- Soyez attentif à placer les poubelles dans les conteneurs par respect pour le travail des gardiens et pour éviter la prolifération des insectes et des rongeurs.

• Suivez les consignes de Plaine Commune, votre communauté d'agglomération, qui a en charge le traitement des déchets ménagers, la propreté des espaces publics et la compétence pour toutes les questions relatives au tri sélectif.

# Les règles d'or du tri des déchets et les 3 poubelles :

- La poubelle habituelle pour les déchets ordinaires, comme les restes de son repas (poulet, purée, pain...) les boîtes sales, couches-culottes, pots de yaourts, etc. Ces déchets sont non recyclables et ils seront valorisés énergétiquement, ou pour une partie, mis en décharge.
- Une poubelle ou des sacs pour les papiers, journaux, magazines, imprimés, emballages en plastique : bouteilles et flacons en plastique, emballages en carton : cartons, briques alimentaires, boîtes en carton, gros cartons pliés, emballages métalliques : boîtes de conserve, barquettes aluminium, canettes, aérosols. Bref, tout ce qui peut être recyclé!
- Et une poubelle ou un sac pour le verre.

#### ATTENTION

 Le ramassage des encombrants est prévu 2 fois par mois selon un calendrier communiqué par la communauté d'agglomération Plaine Commune.

CONTACTS : Allo Agglo 0 800 074 904 Déchèterie communautaire 102/104, rue d'Amiens à Pierrefitte-sur-Seine



# FICHE N°5 suite



# Vivez bien dans votre résidence



# ..... PRENEZ SOIN DE VOTRE ASCENSEUR

- L'ascenseur, première voie de circulation quotidienne, **doit s'utiliser avec vigilance** pour réduire les risques de pannes et les frais d'entretien.
- Ne laissez pas les enfants et les personnes vulnérables l'utiliser seuls.
- Un contrôle technique a lieu chaque année.

**En cas de panne,** ne tentez aucune intervention technique.

Si vous êtes dans l'ascenseur, actionnez le signal d'appel jusqu'à obtention de la réponse d'un opérateur et suivez les instructions.

- Si vous êtes à l'extérieur **prévenez ou téléphonez** à votre gardien qui contactera la société de maintenance des ascenseurs.
- Les dépannages ont lieu 24h sur 24 y compris les week-ends et jours fériés, dans un délai de 4h au maximum suivant l'appel reçu (entre 8h et 20h).
- En soirée et le week-end, les appels reçus sur le téléphone portable du gardien sont automatiquement transmis au personnel d'astreinte.

**En cas de panne importante** entraînant un arrêt de plus de 24h, les locataires seront informés par voie d'affichage dans l'entrée de chaque bâtiment de la nature de la panne et du délai de remise en service.

## **…** RESPECTEZ VOS VOISINS

- Il revient à chaque locataire d'éviter les conflits et de préserver la tranquillité de ses voisins.
- À toutes heures, 24h/24h, il est interdit de déranger ses voisins, et pas seulement après 22h. En cas de conflit de voisinage, mieux vaut, dans un premier temps, essayer d'engager une discussion avec votre voisin. Une discussion calme et cordiale vous permettra certainement de résoudre le problème. Cette prise d'initiative facilite la relation et le lien entre voisins.
- Si votre intervention reste sans effet, **informez-en votre gardien.**
- Si le dialogue s'avère difficile, **Plaine Commune Habitat peut faire intervenir un médiateur.** Celui-ci
  est un professionnel expérimenté dont le métier est
  de retisser le dialogue et trouver des solutions
  au conflit de voisinage (bruit, manque de respect
  des parties communes, attitudes agressives...).
- En dernier recours, votre maire et la Police nationale disposent de pouvoirs de police qui leur permettent de sanctionner les troubles du voisinage.



# FICHE N°5 bis

# Vivez bien dans votre résidence



# 

- Nous vous invitons à nous faire part de votre point de vue au sein du Conseil d'Agence, qui se réunit 2 à 3 fois par an. Cette instance écoute vos propositions et prépare les décisions qui auront un impact sur votre quotidien.
- Des administrateurs représentant les locataires, siègent au Conseil d'administration, de Plaine Commune Habitat. Ces administrateurs sont des locataires comme vous. Ils votent le budget et donnent leur avis sur les projets de votre bailleur. Ils sont élus tous les quatre ans par les locataires lors d'un scrutin ouvert à tous les locataires majeurs (titulaires en titre du contrat), sans condition de nationalité.
- Vous trouverez également, à travers les amicales de locataires, des représentants de votre résidence et des acteurs importants du vivre-ensemble qu'il ne faut pas hésiter à contacter, ou à rejoindre.

CONTACTS : vos représentants des locataires au conseil d'administration et les coordonnées des amicales de locataires sur le site www.oph-plainecommunehabitat.fr



### " investissez-vous dans le « Bien vivre ensemble sur votre résidence »

# S'installer dans un nouveau logement, c'est aussi s'installer dans un nouvel environnement!

• Plaine Commune Habitat s'investit avec les locataires et les associations du quartier dans la qualité de vie et le bien vivre ensemble. Vous êtes invités à participer, à vous engager et à prendre part aux actions afin d'embellir et améliorer la vie dans les résidences et les quartiers de Plaine Commune Habitat.

Des campagnes de sensibilisation aux pieds des immeubles sont organisées régulièrement pour agir ensemble sur la réduction des charges locatives :

- « Economisons l'eau »
- « La propreté, un enjeu collectif »
- « Les colonnes, le tri et les déchets »

# Un appart' futé pour accompagner les réhabilitations

• Au moment où votre résidence bénéficie d'importants travaux et afin de bénéficier de tous les avantages de son logement réhabilité, un appart' futé — décor en trompe l'œil très réaliste présentant une salle de bain, des toilettes, une cuisine et un salon — est installé dans votre bâtiment. Pendant une semaine, vous pourrez découvrir toutes les astuces et tous les conseils malins pour mieux apprécier votre logement.

Pour y participer et proposer des initiatives, n'hésitez pas à en parler à votre gardien!



www.oph-plainecommunehabitat.fr

# FICHE N°5 suite



# Vivez bien dans votre résidence

#### **Embellir son quartier**

Nos résidences regorgent de sites dotés d'espaces verts. Afin d'embellir notre environnement, des ateliers fleurissement-verdissement sont organisés avec les acteurs locaux du guartier.

#### Renforcer les solidarités de proximité

Plaine Commune Habitat soutient et renforce les actions en faveur de la solidarité, du lien social et du bon voisinage avec :

# • Du théâtre dans les quartiers avec un Cabaret pour s'entendre

La pièce de théâtre illustre avec réalisme et une touche d'humour les enjeux du « vivre ensemble » dans nos bâtiments. La pièce est suivie d'une discussion avec les locataires et les acteurs locaux et d'un moment convivial.

• Les célébrations du « vivre ensemble »

Pour réduire l'isolement qui fragilise le lien social,
votre bailleur s'inscrit dans la dynamique nationale

du « vivre ensemble » au travers d'Immeubles en fête et les fêtes de fin d'année.

#### **CONSEILS MALINS**

 Moment propice au partage et à la convivialité, l'organisme se tient à votre disposition si vous organisez ou participez aux animations dans votre quartier.



Pour favoriser le lien social, encourager les solidarités, instaurer le dialogue entre voisins, les amicales de locataires peuvent bénéficier du Fonds d'Initiative des amicales. Ce fonds est destiné aux financements de projets et d'actions au bénéfice de l'ensemble des locataires d'une résidence.

N'hésitez pas à vous rapprocher de votre amicale pour plus d'informations.



# FICHE Nº6

# Vous décidez de changer de logement, comment préparer votre départ ?

### " VOTRE LOGEMENT NE CORRESPOND PLUS À VOS BESOINS PARCE QUE VOTRE SITUATION FAMILIALE A ÉVOLUÉ

• Il peut être possible d'obtenir un échange de logement si votre situation de famille évolue et que votre logement actuel est devenu trop petit ou trop grand. Il convient alors de nous contacter pour faire une demande de mutation qui sera étudiée en fonction de vos ressources, de votre composition familiale et des logements libres à ce moment-ci.

### " VOUS DÉCIDEZ DE QUITTER VOTRE LOGEMENT ET LE PATRIMOINE DE PLAINE COMMUNE HABITAT

• Adressez une lettre recommandée avec accusé de réception à Plaine Commune Habitat. Le préavis commence à la date de réception de votre courrier à l'agence. Il est en général de 3 mois. Ce délai peut être réduit à 2 mois si vous quittez votre logement pour un autre logement HLM.

• En cas de situation exceptionnelle (mutation ou de perte d'emploi...), le préavis peut être ramené à 1 mois.

• Dès que vous avez annoncé votre départ, vous devez faciliter la visite de votre logement en vue d'une relocation rapide.

### La visite technique (pré-état des lieux)

• Cette visite est effectuée par votre gardien pour vous aider à déterminer les frais de réparation à votre charge et ceux qui seront à la charge de Plaine Commune Habitat.

#### L' Etat des lieux sortant est obligatoire

- Les réparations dues à un défaut d'entretien ou à un mauvais usage sont à la charge du locataire.
- Les réparations rendues nécessaires par la vétusté ou l'usage normal des lieux ou des équipements sont à la charge de Plaine Commune Habitat. Une comparaison est faite avec l'état des lieux entrant. Si des dégradations sont constatées, des réparations locatives peuvent vous être facturées.

#### CONTACT : votre gestionnaire locatif en agence





# Contactez-nous, nous sommes à votre service

## .... VOTRE GARDIEN



 Votre gardien est votre premier interlocuteur. Il est à votre écoute, vous conseille et vous oriente.

Horaires de présence sur la résidence :

- 8h30-12h / 14h -17h30
- Il vous reçoit au bureau d'accueil du lundi au vendredi de ......à et de \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_
- Après 17h30, en cas d'urgence, votre appel est transféré sur un numéro d'astreinte.

## **...... VOTRE AGENCE**

- Votre agence est responsable au quotidien de la gestion de votre résidence. Elle connaît votre dossier locataire et est compétente sur toutes les guestions d'entretien et de maintenance.
- elle répond à vos questions sur les quittances de loyer, calcul de charges et tout autre courrier,
- elle supervise les travaux de nettoyage quotidien,
- elle vous écoute et vous épaule en cas de difficultés de paiement.

## ..... PAR COURRIER

• Pour toute correspondance vous devez nous indiquer votre numéro d'appartement et votre numéro locataire et nous l'adresser au siège de Plaine Commune Habitat.

**Plaine Commune Habitat** 32-38 boulevard Jules Guesde 93215 Saint-Denis Cedex

## --- PAR INTERNET

• Par internet sur le site www.oph-plainecommunehabitat.fr où vous pouvez laisser un message par mail qui sera traité dans les meilleurs délais

• Vous y trouverez aussi plein d'autres informations pratiques.

