

livret du locataire

**Bien
venue
chez
vous**

FRAGILE

FRAGILE

Bienvenue chez vous

Habitat du Nord vous souhaite la bienvenue dans votre nouveau logement !

Pour faciliter votre installation, nous sommes heureux de vous offrir ce livret qui vous apportera quelques conseils pratiques et vous aidera à répondre aux principales questions que vous vous posez sur votre logement.

Lisez-le attentivement et surtout conservez-le, il peut vous être utile à tout moment !

Toute l'équipe d'Habitat du Nord vous souhaite beaucoup de bonheur et reste à votre disposition pour tout renseignement.

Bonne lecture.

VOTRE NUMÉRO LOCATAIRE

VOTRE LOGEMENT EST SUR LE TERRITOIRE

Pour remplir au mieux ses missions de bailleur social, Habitat du Nord est amené à gérer des informations personnelles vous concernant. Pour en savoir plus, vous pouvez nous écrire à rgpd.hdn@habitatdunord.fr

05

HABITAT DU NORD : PRÉSENTATION

- > Un acteur régional du logement
- > Une offre locative adaptée à chaque famille
- > Une offre d'accèsion à la propriété
- > Pour vous, Habitat du Nord s'engage
- > Vos interlocuteurs et contacts utiles

09

VOS PREMIÈRES DÉMARCHES

- > Votre contrat de location
- > L'état des lieux entrant
- > Le contrôle technique de votre logement
- > La visite de courtoisie
- > Votre dépôt de garantie

11

VOTRE LOYER ET VOS CHARGES

- > Votre loyer
- > Vos charges locatives
- > Comprendre votre avis d'échéance
- > L'APL – Aide Personnalisée au logement
- > Votre situation change
- > Le SLS – Supplément Loyer Solidarité

15

L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

- > La visite annuelle de contrôle
- > Comment entretenir votre logement ?

23

VIVRE EN BON VOISINAGE

- > Le bruit
- > Les animaux
- > La circulation et le stationnement
- > La concertation : pour mieux prendre en compte votre avis et vos revendications
- > Les encombrants

25

VOTRE SÉCURITÉ

- > Assurer votre logement : c'est obligatoire
- > En cas d'incendie
- > Le dégât des eaux
- > La fuite de gaz
- > La sécurité électrique

29

UN DÉPART SEREIN ET SANS SURPRISE

- > La lettre recommandée
- > La visite conseil
- > L'état des lieux de sortie
- > Le solde de tout compte

Habitat du Nord présentation



>UN ACTEUR RÉGIONAL
DU LOGEMENT

>UNE OFFRE LOCATIVE
ADAPTÉE À CHAQUE
FAMILLE

>UNE OFFRE D'ACCESSION
À LA PROPRIÉTÉ

>POUR VOUS, HABITAT
DU NORD S'ENGAGE

>VOS INTERLOCUTEURS
ET CONTACTS UTILES

UN ACTEUR REGIONAL DU LOGEMENT

"Construisons ensemble un avenir de qualité" ; c'est dans cet objectif qu'est née en 1956 Habitat du Nord.

Aujourd'hui, il gère un patrimoine locatif de plus de 10 000 logements et places en foyer dans la région Hauts-de-France.

En 2020, est créé Mon Abri Groupe. Ce groupement composé de quatre bailleurs (Logis Métropole, Groupe SAI - Sambre Avesnois Immobilier qui fédère Promocil et l'Avesnoise, Espace Habitat et Habitat du Nord) est un interlocuteur important dans le domaine du logement social avec 45 500 logements dans les Hauts-de-France et le Grand Est.

Au niveau national, Habitat du Nord s'est associé avec une trentaine d'autres organismes hlm, au sein d'HABITAT RÉUNI. Ensemble, ils s'engagent sur les enjeux majeurs du logement social : production, développement durable et maîtrise des charges...

UNE OFFRE LOCATIVE ADAPTEE A CHAQUE FAMILLE

Afin de répondre aux besoins de chacun, Habitat du Nord propose :

- des logements en pavillons ou résidence,
- des pavillons adaptés aux personnes âgées,
- des foyers logement et des EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes),
- des logements adaptés au handicap,
- des commerces.

Retrouvez nos logements disponibles sur www.bienveo.fr

UNE OFFRE D'ACCESSION A LA PROPRIETE



Vous souhaitez devenir propriétaire ? Habitat du Nord coop propose un parcours résidentiel sur mesure et sécurisé.

- Vente de logements anciens : en tant que locataire, vous avez la possibilité d'acheter le logement que vous occupez, s'il est mis en vente.
- Vente de logements neufs en accession à la propriété ou en location/accession ou de terrain à bâtir.

Si vous souhaitez en savoir plus, n'hésitez pas à consulter notre site Internet : www.habitatdunord.fr

POUR VOUS, HABITAT DU NORD S'ENGAGE

La SA Habitat du Nord est certifiée Qualibail® selon le référentiel REF-113.

Qualibail® prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à un engagement renforcé du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes ; le suivi des demandes d'intervention technique ; la maîtrise des charges ; la prise en compte de mesures environnementales ; les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire.



Nos engagements sont :

- 1 Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement.
- 2 Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité.
- 3 Assurer le bon déroulement de votre location.
- 4 Traiter vos demandes d'intervention technique.
- 5 Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence.
- 6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel.

Retrouvez dans votre livret
ces engagements
signalés par :



VOS INTERLOCUTEURS ET CONTACTS UTILES

En agence, dans les points accueil et espaces proximité, vous pourrez rencontrer vos différents interlocuteurs Habitat du Nord. Demande d'intervention, conflit de voisinage, interrogation sur les loyers, les paiements, demande de mutation : toutes ces questions pourront être abordées avec nos équipes dédiées (le gestionnaire clientèle, le conseiller social, le médiateur...).



VOS PREMIÈRES DÉMARCHES

Vos premières
démarches



>VOTRE CONTRAT
DE LOCATION

>L'ÉTAT DES LIEUX
ENTRANT

>LE CONTRÔLE TECHNIQUE
DE VOTRE LOGEMENT

>LA VISITE DE COURTOISIE

>VOTRE DÉPÔT
DE GARANTIE

vos premières démarches



Votre contrat de location

Vous venez de signer votre contrat de location. Ce document fixe vos droits et obligations et vous engage, comme il engage Habitat du Nord. Lisez-le attentivement et conservez-le pendant toute la durée de votre séjour dans le logement.

L'état des lieux entrant



Vous allez effectuer en compagnie de votre gestionnaire clientèle l'état des lieux de votre logement. Il atteste de l'état du logement et des équipements à votre arrivée. Il sera comparé à l'état des lieux de sortie quand vous quitterez le logement.



LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Privilégiez les échanges électroniques pour votre changement d'adresse. Certains organismes et services comme les impôts, la mairie ou encore les opérateurs de téléphonie vous proposent d'effectuer toutes ces démarches en ligne. Renseignez-vous sur : www.changement-adresse.gouv.fr. Vous gagnerez du temps !

Le contrôle technique de votre logement



Dans le cadre de votre emménagement, vous recevrez la visite d'un technicien. Il assurera l'entretien de vos différents appareils (sanitaires, chaudière, ventilation...). Il vérifiera également le bon fonctionnement des équipements électriques (tableau électrique, l'interphone...), et des menuiseries (accessoires des portes, fenêtres, volets...). La liste des équipements couverts vous sera remise lors de cette visite.

Le technicien peut aussi vous aider à vous familiariser avec vos nouveaux équipements, n'hésitez pas à lui poser vos questions et à lui demander comment optimiser votre consommation d'énergie !

Visite de courtoisie



3 mois après votre entrée dans votre logement, votre gestionnaire clientèle vous proposera de vous rencontrer pour faire le point sur votre installation.

Votre dépôt de garantie

Lors de votre signature de bail, vous devez verser à Habitat du Nord un dépôt de garantie égal à un mois de loyer hors charges. Il vous sera ensuite restitué entièrement ou en partie après votre départ du logement, en fonction de l'état de celui-ci.

Votre loyer et vos charges



Votre loyer
et vos charges

>VOTRE LOYER

>VOS CHARGES LOCATIVES

>COMPRENDRE VOTRE AVIS
D'ÉCHÉANCE

>L'APL – AIDE PERSONNALISÉE
AU LOGEMENT

>VOTRE SITUATION
CHANGE

>LE SLS – SUPPLÉMENT
LOYER SOLIDARITÉ

votre loyer et vos charges

VOTRE LOYER

Que couvre-t-il ?

- Le remboursement des emprunts effectués par Habitat du Nord pour construire et réhabiliter les logements.
- Les dépenses de gestion et d'entretien.
- Les grosses réparations.
- Les impôts et taxes.
- Les frais de personnel : salaires et charges sociales.

À SAVOIR :

le loyer est réévalué chaque année au mois de janvier dans les limites fixées par la réglementation.

VOS CHARGES LOCATIVES

On appelle charges locatives les sommes dues par le locataire pour les prestations accessoires résultant du bail. Ces charges sont réglementées. Vous en trouverez le détail dans votre contrat de location.

Que couvrent-elles ?

- **Les services rendus aux résidents** : chauffage collectif, eau chaude, éclairage des parties communes...
- **L'entretien courant et les menues réparations** (plomberie, Ventilation Mécanique Contrôlée, antenne TV, ascenseur, espaces verts...).
- **Les impôts et taxes locatives** (enlèvement des ordures ménagères...).

Comment vous sont-elles réclamées ?

Chaque mois, vous retrouvez dans votre avis d'échéance des provisions pour charges dans les lignes "charges générales - impôts et taxes - chauffage". Elles sont calculées sur la base du budget prévisionnel établi par Habitat du Nord en début d'année.

De plus, une fois par an, vous recevez la "régularisation des charges". Ce document vous indique la somme exacte que vous devez à Habitat du Nord, calculée en fonction des consommations réelles et des acomptes mensuels versés. Votre avis d'échéance suivant tiendra compte de la différence constatée (en plus ou en moins).

COMPRENDRE VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE

À la fin de chaque mois, vous recevrez votre avis d'échéance à votre domicile. Le paiement du loyer et des charges doit se faire dès réception de l'avis d'échéance.

1 RÉFÉRENCE LOCATAIRE

Attention, une référence locataire vous a été attribuée. À noter : si vous êtes, en plus de votre logement, locataire d'un garage, ce numéro est valable pour les deux locations.

2 DÉTAIL DE L'ÉCHÉANCE

Retrouvez vos rubriques habituelles (loyer, charges, APL...).

3 LOYER MAXI RÉGLEMENTAIRE

Loyer maximum indicatif pouvant être imputé au logement.

4 RELEVÉ DE COMPTE

Retrouvez toutes les opérations effectuées sur votre compte locataire depuis la dernière quittance.

5 Part à charge pour le mois.

6 MONTANT RESTANT DÛ

C'est la somme totale de ce que vous devez à Habitat du Nord.

7 À RÉGLER

C'est ce que vous avez à payer ce mois-ci.

AVIS D'ÉCHÉANCE NOVEMBRE 20XX
Valant Quittance de loyer pour le mois précédent et le solde à la date d'édition (faut être supérieur à 2019)

Période du 01/11/20XX au 30/11/20XX
Villeeneuve D'Ascq, le 24 novembre 20XX

Habitat du Nord
pour toute correspondance :
HABITAT DU NORD SA
10 RUE DU VASSEAU
LE VENTOUSE, CS 30209
59650 VILLENEUVE D'ASCQ
Tél : 03.58.78.99.99
contact@habitatnord.fr
N° de TVA intracommunautaire :
FR 784560356

À rappeler dans toute correspondance :
RÉFÉRENCE LOCATAIRE : L7918075

MR DU PONT LAURENT
34 RUE ALFRED DE VIGNY
59000 LILLE

LOYER MAXI RÉGLEMENTAIRE : 486,02 €

2 DÉTAIL DE CETTE ÉCHÉANCE		MONTANT	
LOGEMENT 0913.0008		485,42 €	
LOYER OU INDÉMNITÉ OCCUPATION		36,96 €	
LOYER ACCESSOIRE		25,28 €	
APL		-169,08 €	
ÉCHÉANCE DU MOIS		5	373,54 €

4 VOS PRÉCÉDENTES OPÉRATIONS			
DATE	OPERATION	Montant dû	Réglement
31/10/20XX	Solde arrêté au 31/10/20XX		-4,20 €
31/10/20XX	QUITTANCEMENT OCTOBRE		
08/11/20XX	VERSEMENT APL MENSUELLE	942,54 €	
08/11/20XX	PRELEVEMENT AUTOMATIQUE		-169,08 €
			-373,54 €

Solde au 24/11/20XX	0,00 €
Échéance du mois	373,54 €
Montant restant dû	373,54 €
6	

Date de Prélèvement 08/12/20XX

A régler 373,54 €

7

MESSAGE :



LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Trier ses déchets, c'est essentiel pour la planète et également pour votre porte-monnaie. Sur les sites concernés, les résidents doivent respecter le tri sélectif. Dans le cas contraire, Habitat du Nord est dans l'obligation de solliciter une entreprise de nettoyage, ce qui augmentera les charges locatives.



Comment régler votre loyer ?

- Par prélèvement automatique : le moyen le plus sûr et le plus efficace. Il peut être mis en place à tout moment à votre demande.
- Par paiement en ligne, par CB sur le site sécurisé : habitatdunord.fr
- Par tout autre moyen à votre convenance : TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, en espèces avec Eficash (service facturé par La Poste).

Vous avez des difficultés pour payer votre loyer ?

Ne laissez pas votre situation s'aggraver. Contactez-nous dès le premier mois de retard (Tél : 03 59 75 59 59). Nous étudierons avec vous les possibilités de règlement de votre dette.

L'APL Aide personnalisée au logement

Tous les logements HLM sont conventionnés par l'État et ouvrent droit à l'APL* : tout dépend de vos ressources et de la composition de votre famille. Elle est calculée selon des barèmes établis par l'État.

Lors de la signature du contrat de location, Habitat du Nord vous propose de constituer avec vous et d'adresser votre dossier de demande d'Aide Personnalisée au Logement (APL).



À SAVOIR :

Vous ne recevez pas directement l'APL : la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA) la verse à Habitat du Nord qui la déduit ensuite de votre loyer.

*Les logements PLI ne sont pas concernés

LE SLS Supplément loyer solidarité

Le principe du SLS a été instauré par la loi 96-162 du 4.03.1996.

L'enquête SLS concerne les résidents qui dépassent les plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement HLM. Chaque année, les résidents concernés reçoivent l'enquête SLS afin d'actualiser leur situation et, à partir de là, d'ajuster le montant de leur loyer.

ATTENTION !

Il est important d'y répondre dans les délais et de fournir les documents réclamés sinon vous vous exposez à payer une surtaxe non remboursable.

Tous les deux ans, l'ensemble des locataires est invité à communiquer à Habitat du Nord la composition de sa famille et ses ressources, ceci en vue de statistiques. Cette enquête d'occupation du parc social, biennale, est également obligatoire.

VOUSRE SITUATION CHANGE

Pour pouvoir calculer vos nouveaux droits à l'APL et dans votre intérêt, informez au plus tôt la CAF ou la MSA et Habitat du Nord de toute modification de votre situation familiale, professionnelle ou financière, de vous-même ou de toute autre personne vivant dans votre foyer.

Exemples : mariage, concubinage, naissance, décès, divorce, chômage, reprise d'activité...



À SAVOIR :

Lorsque votre composition de famille, votre situation professionnelle ou de santé évolue, sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours (jours calendaires) pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.

L'entretien de votre Logement



> LA VISITE ANNUELLE
DE CONTRÔLE

> COMMENT ENTREtenir
VOTRE LOGEMENT ?

L'entretien
de votre logement

La visite annuelle de contrôle



Une fois par an, votre logement fait l'objet d'une visite de contrôle technique préventive. Cette visite est obligatoire, elle est comprise dans vos charges locatives. À cette occasion, le technicien assurera l'entretien des équipements suivants :

- la robinetterie de l'ensemble des appareils sanitaires, y compris les WC et les mécanismes de chasse d'eau,
- la chaudière, le chauffe-bain ou cumulus (y compris le contacteur "jour/nuit" et/ou le thermostat d'ambiance) et les évacuations de gaz brûlés,
- les robinets d'arrêt (ouverture, fermeture),
- les tuyauteries d'eau et de chauffage,
- les tuyauteries de gaz et le flexible de gaz (sachant que si ce dernier est périmé, il restera à votre charge),
- la Ventilation Mécanique Contrôlée.

Le technicien entretiendra :

- les canalisations d'eau chaude (détartrage si nécessaire),
- les bouches d'extraction et d'entrée d'air (avec retrait des moustiquaires s'il y a lieu),
- le ramonage des conduits,
- la purge des radiateurs,
- le caisson de VMC situé en terrasse ou dans les combles.

L'électricité et les menuiseries seront de même contrôlées à chaque relocation ou sur demande de dépannage.

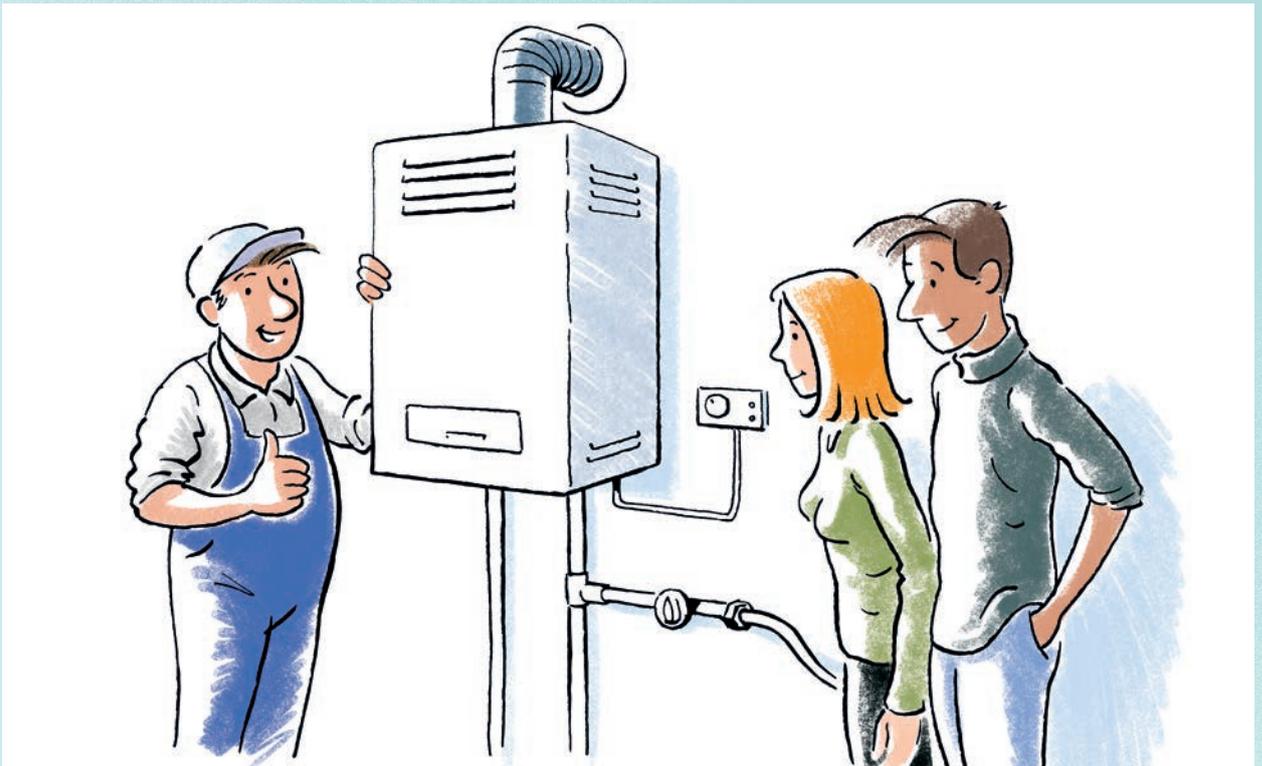


LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Il est important de laisser libre accès à votre logement lors de la visite annuelle d'entretien. Cela est nécessaire pour votre sécurité, pour la santé de votre chaudière et celle de vos finances : une chaudière régulièrement entretenue, c'est 8 à 12 % d'énergie consommée en moins.

ATTENTION !

Toute modification importante, transformation de votre logement ou travaux affectant la nature des matériaux doit préalablement donner lieu à une demande d'autorisation écrite adressée à Habitat du Nord : changement des sols, démolition de cloisons, modification d'appareils sanitaires, pose de parabole, création d'une terrasse, modification de façade, etc. Faute d'autorisation, Habitat du Nord serait alors en droit de vous demander une remise en état de votre logement à vos frais. Et en cas de dégradations volontaires ou accidentelles, les travaux de réparation sont à votre charge et votre responsabilité est engagée.

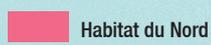
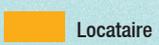
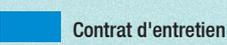


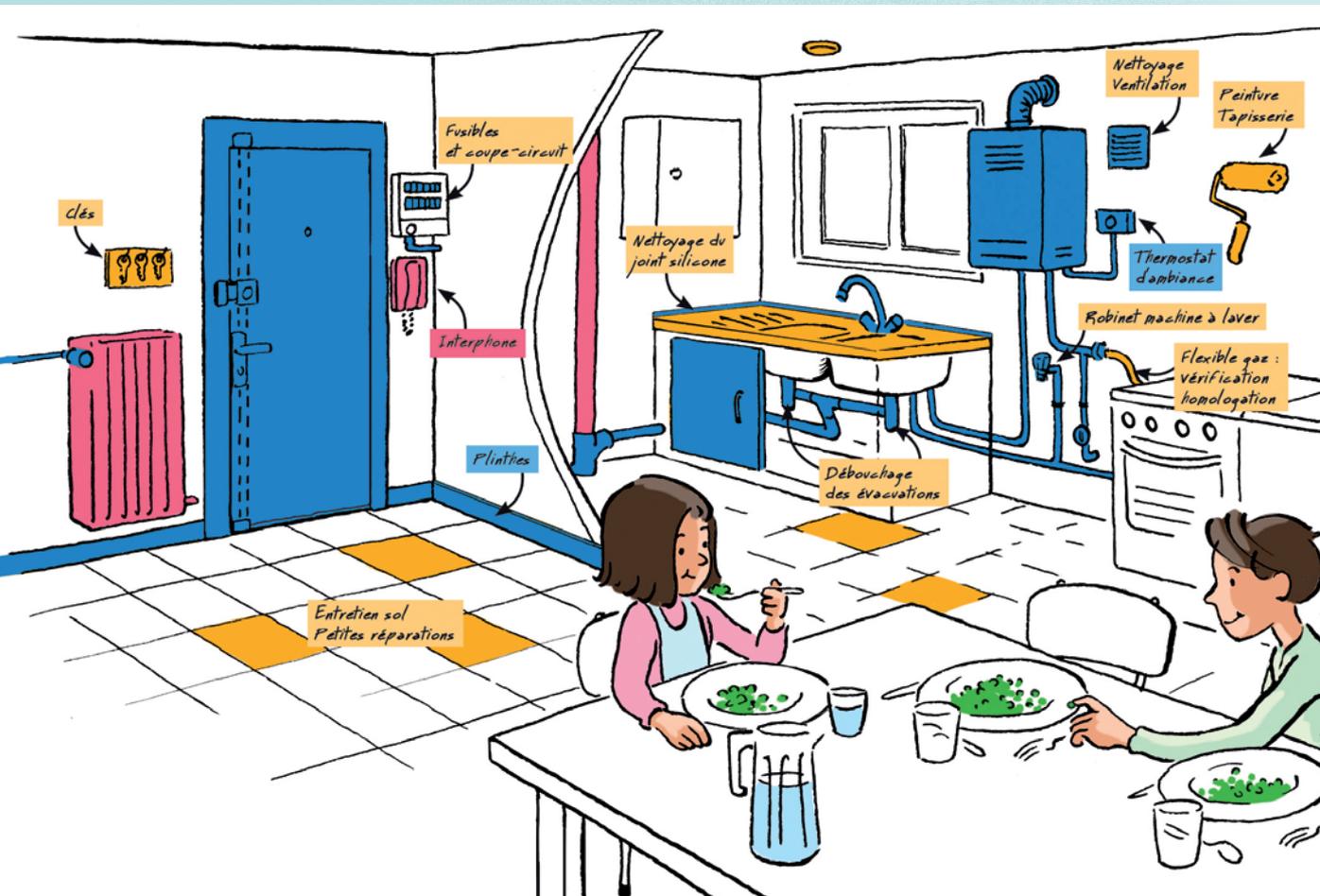
COMMENT ENTREtenir VOTRE LOGEMENT

Pour maintenir votre logement en bon état, vous devez prendre en charge l'entretien courant et les petits travaux liés à l'usage normal des équipements. Toutefois, pour votre confort et votre sécurité, Habitat du Nord a souscrit un contrat d'entretien de la plomberie, de l'électricité et des menuiseries auprès d'un prestataire spécialisé. En cas de dysfonctionnement vous devez le contacter directement grâce au numéro de téléphone indiqué sur le document "Numéros utiles" joint avec ce livret. Enfin, certaines réparations restent à la charge d'Habitat du Nord.

> L'entrée et la cuisine

Les différentes couleurs indiquent à qui incombe l'entretien ou la réparation des différents éléments.

 Habitat du Nord  Locataire
Entretien  Contrat d'entretien
Changeement/réparation



L'entretien
de votre logement

ATTENTION !

- Laissez l'accès libre à votre chaudière : ne pas l'encastrier dans une menuiserie ou autre, ne jamais disposer une gazinière ou un appareil électrique sous la chaudière.
- Vérifiez régulièrement la date de péremption des tuyaux de gaz.
- Assurez-vous que votre logement est parfaitement ventilé et donc que l'évacuation des gaz de combustion se fait correctement.



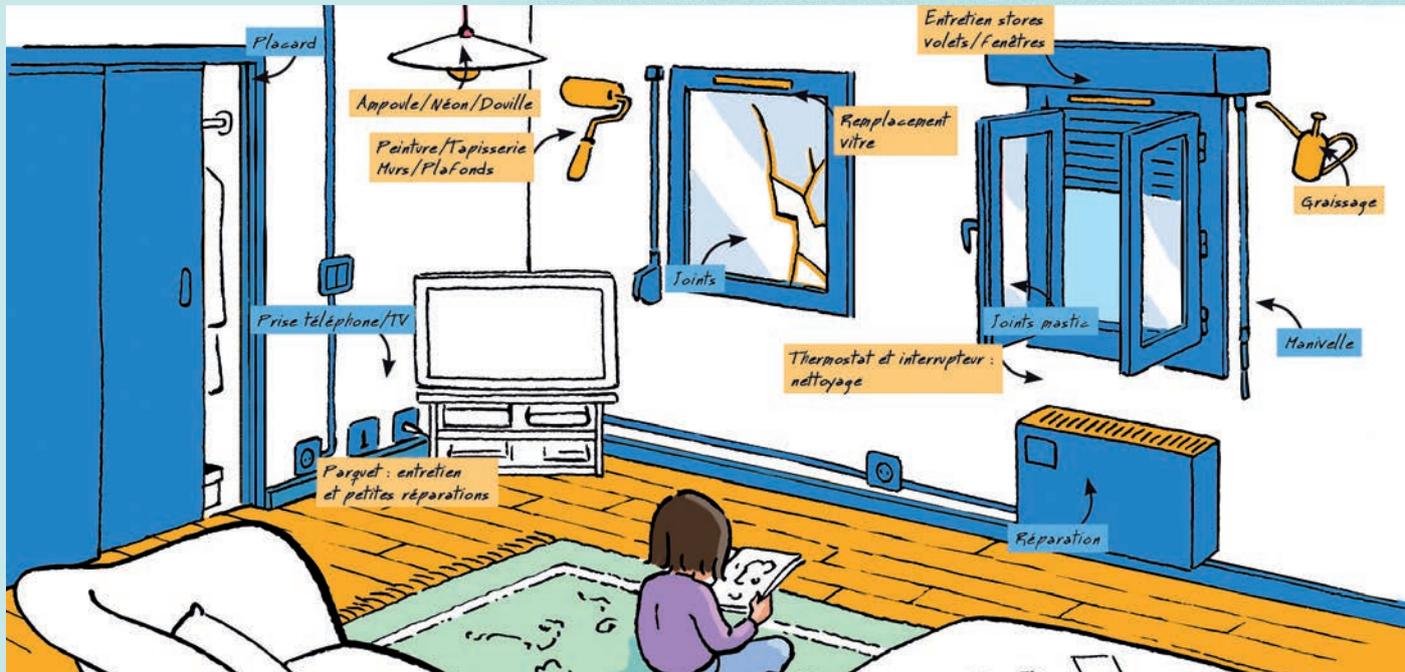
LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

1°C de plus c'est 7 % en plus sur la facture d'électricité.
Rappel des températures de confort dans le logement : 19°C le jour / 16°C la nuit.

l'entretien de votre logement

> Le séjour, la chambre...

Locataire
Entretien
 Contrat d'entretien
Changement/réparation



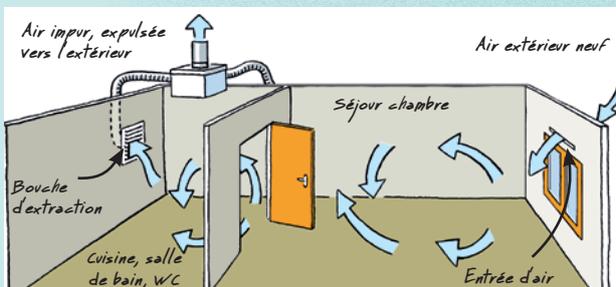
TRUCS & ASTUCES

- Sols plastiques : placez des protections sous les pieds de vos meubles.
- Dalles plastiques, linoléum ou similaires, carrelages : évitez le lavage à grande eau et utilisez de préférence des produits spécialement adaptés et non acides.
- Fixations : utilisez des crochets ou des chevilles appropriés afin d'éviter les dégradations.
- Si vos fenêtres sont en PVC : ne les peignez pas, n'utilisez pas de détergent, ne les percez pas, prenez soin des joints d'étanchéité.

Aération : laissez respirer votre logement

Tous les logements Habitat du Nord sont équipés d'une ventilation qu'elle soit mécanique contrôlée (VMC) ou naturelle. Ces installations favorisent le renouvellement de l'air dans le logement et sont donc indispensables à votre bien-être.

La Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)



ATTENTION !

Pour votre sécurité, il est interdit :

- de boucher ou de recouvrir les entrées et sorties d'air,
- de retirer les bouches d'extraction pour brancher des appareils tels que hotte, sèche-linge... (danger d'asphyxie et dégradations des installations).

TRUCS & ASTUCES

- Pour que votre système de ventilation soit toujours au maximum de son efficacité, il est important de nettoyer régulièrement les entrées d'air ainsi que les bouches d'extraction. Pour cela, équipez-vous d'une éponge, d'un chiffon et d'un produit dégraissant (liquide vaisselle).
- Pour vérifier le bon fonctionnement de la VMC, il suffit d'approcher une feuille de papier toilettes contre la bouche d'extraction ; celle-ci doit coller (dans le cas contraire contactez l'entreprise prestataire du contrat plomberie : voir l'affiche numéros utiles dans votre valisette).



DÉLAIS D'INTERVENTION

Pour l'entretien de certains équipements, Habitat du Nord a passé des contrats avec des professionnels. Pour vous assurer un service de qualité, nous avons négocié les délais d'intervention*.

*hors livraison de logements neufs

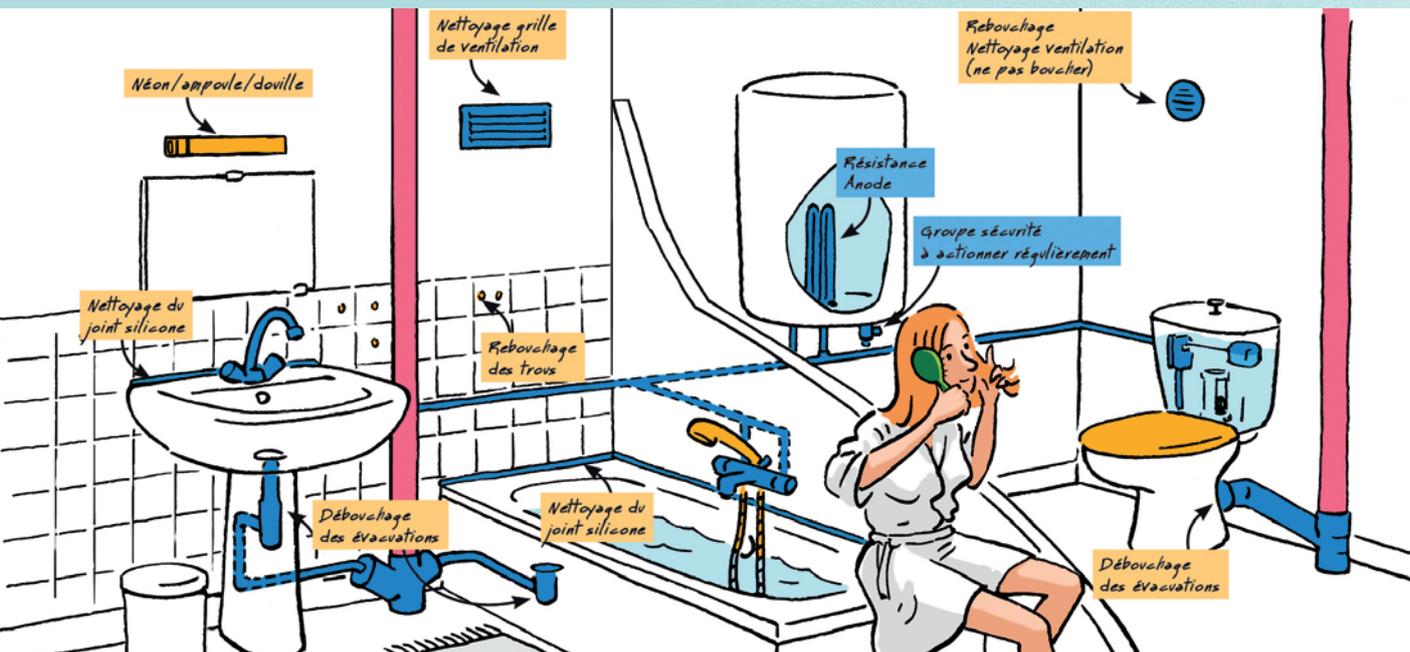


À votre demande, l'entreprise doit prévoir le dépannage, la réparation ou le remplacement dans un délai de :	
Concernant la robinetterie, plomberie et le chauffage individuel	72 heures
En cas d'intervention urgente, le délai d'exécution (samedis, dimanches et jours fériés compris) sera de :	
• panne d'eau chaude	48 heures
• panne de chauffage	24 heures
• panne de Ventilation Mécanique Contrôlée	72 heures
• en cas de fuite de gaz ou d'eau (pouvant entraîner un sinistre)	Entre 1 et 4 heures

Retrouvez le n° du prestataire sur le document "Contacts utiles" joint à votre livret.

> La salle de bains et les WC

■ Habitat du Nord
 ■ Locataire Entretien
 ■ Contrat d'entretien Changement/réparation



L'entretien de votre logement



LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Un robinet qui fuit consomme 4 litres d'eau par heure, soit 35 000 litres sur une année ! En cas de fuite, coupez l'eau et contactez au plus vite l'entreprise prestataire plomberie, cela vous évitera de recevoir une facture d'eau conséquente et de subir un dégât des eaux.

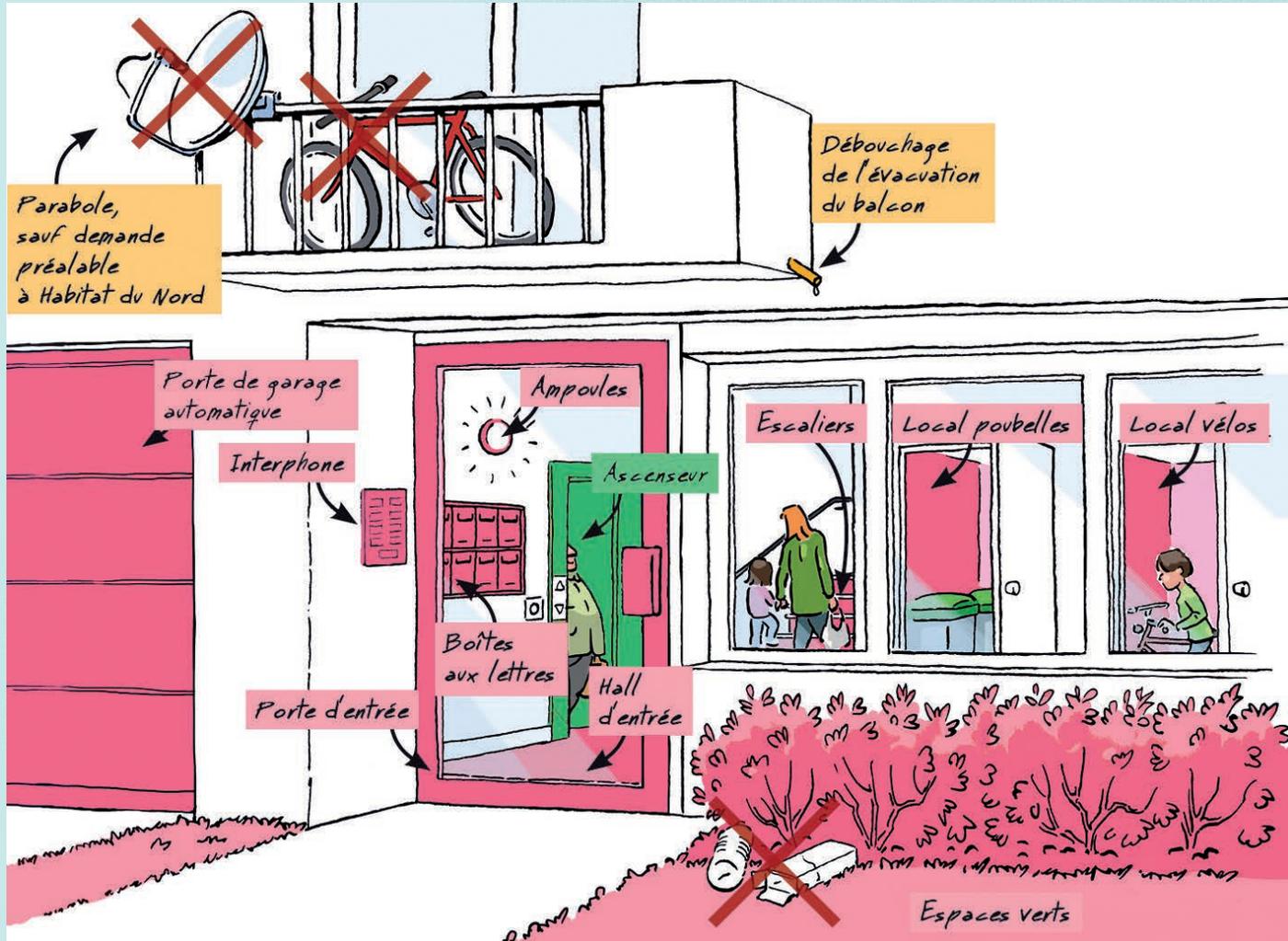
TRUCS & ASTUCES

- Lorsque les robinets fuient, ne les serrez pas à fond, appelez le prestataire de contrat d'entretien.
- Les WC ne sont pas des poubelles ! N'y jetez pas n'importe quoi (coton, tissu, serviettes hygiéniques...). Vous risquez d'obstruer le siphon et des dégâts importants vous seront facturés.
- Votre pommeau de douche est entartré : trempez-le dans du vinaigre tiède pendant quelques heures.
- Vérifiez périodiquement le bon fonctionnement du robinet d'arrêt de l'alimentation d'eau de votre logement et du groupe de sécurité de votre chauffe-eau électrique (cumulus) en l'actionnant au moins une fois par trimestre.

l'entretien de votre logement

> Les parties communes de l'immeuble

■ Habitat du Nord
 ■ Locataire
 ■ Retrouvez le n° de téléphone de votre ascensoriste sur votre ascenseur
 Entretien



DÉLAIS D'INTERVENTION

• Les ascenseurs

Entretien et dépannage

- Toute personne bloquée dans un ascenseur sera libérée dans la demi-heure.
- Toute autre intervention de dépannage aura lieu dans les 4 heures qui suivront votre appel.

• Consignes de sécurité

- **Si vous êtes à l'intérieur de l'ascenseur** : ne paniquez pas ! Conformez-vous aux consignes de sécurité : appuyez longtemps sur le bouton d'alarme et attendez l'intervention extérieure. Les ascenseurs sont sous télésurveillance ; l'utilisation du bouton d'alarme déclenche automatiquement une intervention.
- **Si vous êtes à l'extérieur** : ne tentez aucune manœuvre par vous-même. Rassurez plutôt les personnes qui sont à l'intérieur en leur rappelant de se conformer aux consignes de sécurité.

Et aussi : ne laissez pas vos enfants "s'amuser" avec l'ascenseur !

Le locataire doit respecter les espaces communs et ne pas les détériorer.

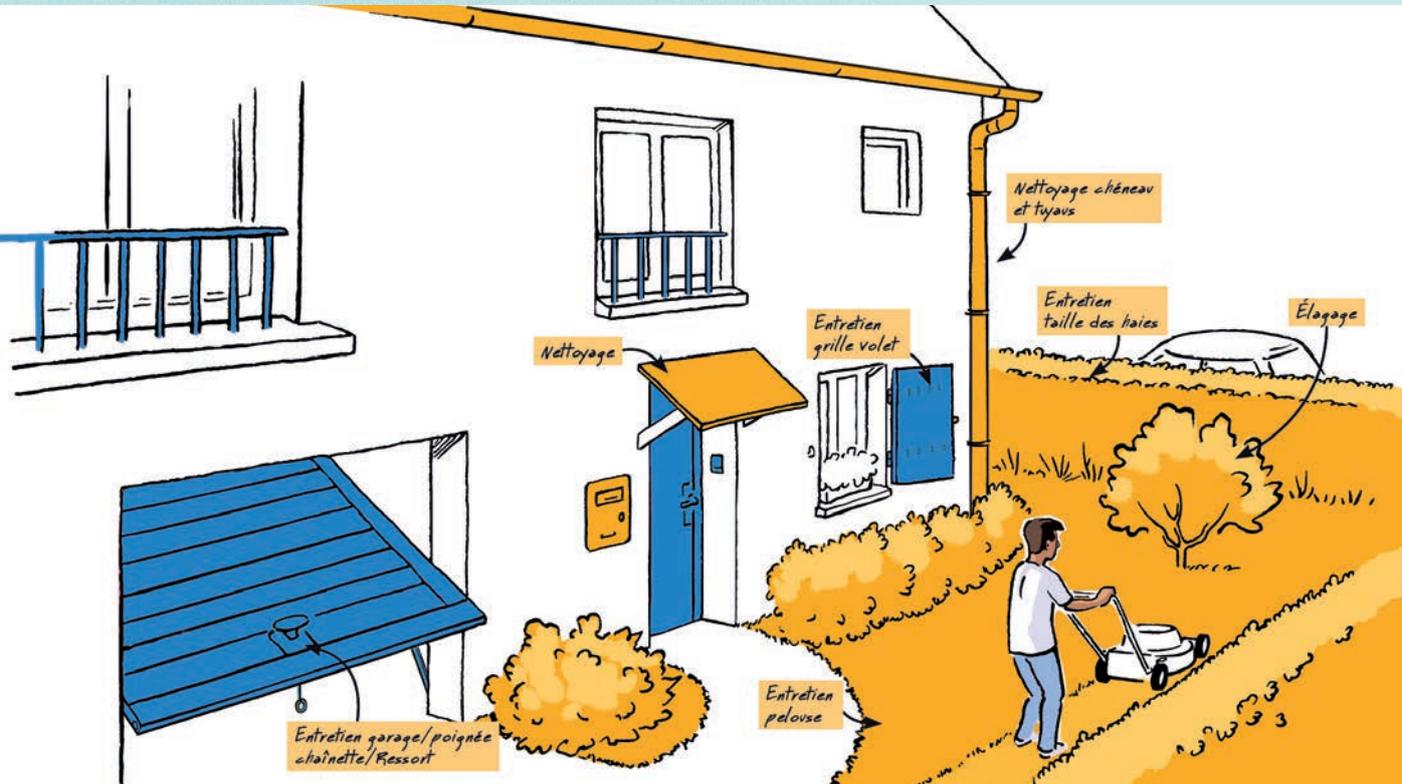


LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Ne jetez pas vos déchets n'importe où. Certains produits qui ne peuvent être recyclés doivent être déposés dans les déchetteries : batterie, piles, gravats et cailloux, ferrailles, encombrants (meubles, pneus...), huiles usagées de vidange et de friture. Pour connaître la déchetterie la plus proche, renseignez-vous auprès de votre mairie.

> Les extérieurs et le jardin

■ Locataire
Entretien
 ■ Contrat d'entretien
Changement/réparation



TRUCS & ASTUCES

- Ne lavez pas vos terrasses et balcons à grandes eaux. Vous éviterez le ruissellement sur les façades ou sur les logements du dessous.
- Si vous êtes locataire d'un garage : graissez régulièrement les ressorts, tringleries et serrures de la porte d'accès.
- Les plantes ne doivent pas être suspendues aux balcons ou fenêtres vers l'extérieur. En cas d'accident, votre responsabilité serait en cause.

BON À SAVOIR



Lorsque des travaux sont programmés, nous vous communiquons, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, les informations suivantes : date de démarrage et emplacement du chantier, nature et durée des travaux, nom des entreprises intervenantes, nom du responsable et coordonnées de votre interlocuteur.



LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Pour prendre soin de son jardin facilement et économiquement :

- je réduis ma consommation d'eau en arrosant au coucher du soleil, et en récupérant l'eau de pluie,
- j'utilise les déchets organiques. Le compost à maturité fournit un excellent terreau,
- j'utilise l'eau de cuisson des pommes de terre pour chasser les mauvaises herbes,
- la tonte haute renforce l'enrichissement du gazon et sa résistance à la sécheresse, maintient une bonne couverture herbacée qui s'oppose à la germination des graines indésirables et au développement de la mousse,
- contre les pucerons, trempez des orties dans l'eau pendant une bonne semaine dans un seau ou un arrosoir. Ajoutez ensuite de l'eau pour diluer la décoction et pulvérisiez-la sur les plantes.

N'oubliez pas que les traitements chimiques (engrais, pesticides...) autorisés dans les jardins sont nocifs pour votre santé.

Vivre en bon voisinage



>LE BRUIT

>LES ANIMAUX

>LA CIRCULATION
ET LE STATIONNEMENT

>LA CONCERTATION :
POUR MIEUX
PRENDRE EN COMPTE
VOTRE AVIS
ET VOS REVENDEICATIONS

>LES ENCOMBRANTS

Vivre en bon
voisinage

vivre en bon voisinage

Pour bien vivre ensemble, il y a des règles à respecter ! Ce n'est pas compliqué, avec un peu de civilité et de respect d'autrui, la vie est tellement plus facile et agréable.

POUR VOTRE SÉCURITÉ ET CELLE DES AUTRES

- Veillez à bien refermer la porte d'entrée de votre immeuble derrière vous.
- Et n'ouvrez pas la porte à n'importe qui !

Le bruit

Saviez-vous que l'interdiction de faire du bruit après 22 heures est une légende ? En effet, la nuit comme la journée, l'excès de bruit est un délit. Votre voisin est peut-être souffrant, ou bien ses horaires de travail et de repos sont particuliers, ou encore a-t-il des enfants en bas âge ?

Il est donc important de respecter sa tranquillité.

Et si, à titre exceptionnel, vous deviez faire un peu trop de bruit (travaux...), quelle que soit l'heure, prévenez votre voisin, il n'en sera que plus conciliant.

Un bruit annoncé est à moitié pardonné !

LES ANIMAUX

Vous avez un animal domestique ? Agissez en bon propriétaire et veillez à ce qu'il ne gêne pas votre entourage :

- tenez-le toujours en laisse,
- évitez les aboiements, miaulements prolongés et intempestifs,
- assurez-vous qu'il ne laisse pas de traces désagréables de son passage dans les parties communes.

Rappelez-vous que vous serez toujours tenu responsable des dégâts ou dommages occasionnés par votre animal.

Circulation et stationnement

- Pensez à toujours laisser libre accès aux moyens de secours (pompiers, ambulance...).
- Garez correctement votre véhicule dans les garages ou parkings et respectez les interdictions de stationner. Et si vous êtes en deux-roues, utilisez les locaux prévus à cet effet plutôt que de l'entreposer à un endroit où il pourrait être gênant.

VOUS AVEZ UN PROBLÈME AVEC VOTRE VOISIN ?

Malgré tous ces bons conseils, il arrive parfois que subsistent des problèmes de voisinage. Ces petits maux de la vie quotidienne se règlent souvent plus facilement qu'on ne le croit : avec une pincée de bon sens.

Suivez nos conseils :

1. Expliquez-vous calmement avec votre voisin, peut-être a-t-il agi par inadvertance.

La concertation : pour mieux prendre en compte votre avis

Il existe des personnes ou instances qui sont à votre écoute, et qui peuvent agir pour vous assurer une qualité de vie au quotidien.

Les correspondants d'entrée

Le correspondant d'entrée est un locataire qui, à titre bénévole, s'implique dans la vie de son entrée, de son quartier. En tant que référent de son immeuble il va, par exemple, servir de relais d'information, accueillir les nouveaux voisins ou organiser une animation. Ils sont aujourd'hui plus de 250 à assurer ce rôle dans nos entrées.

Vous voulez en savoir plus sur le rôle de votre correspondant d'entrée ? Parlez-en avec votre gestionnaire clientèle.

Le Conseil de Concertation Locative

C'est un lieu de rencontre, d'échange et d'expression entre les associations représentatives des locataires et Habitat du Nord. Plusieurs fois dans l'année, le Conseil se réunit autour de thèmes divers touchant à la vie quotidienne des locataires.

Les représentants locataires au sein du Conseil de Surveillance

Les locataires ont aussi leur mot à dire dans les instances décisionnaires d'Habitat du Nord. Aussi, tous les quatre ans, vous êtes invités à élire des locataires pour vous représenter au Conseil de Surveillance d'Habitat du Nord. Ils participent aux débats du Conseil et sont donc amenés à prendre part aux grandes décisions qui fixent les orientations de la société (budgets, programmes de réhabilitation...). Ils participent aussi aux commissions d'attribution de logements.

Ces élections sont un moment fort dans la vie de la société, c'est pourquoi il est important que vous participiez au vote.

LES ENCOMBRANTS

L'enlèvement des encombrants n'est pas du ressort d'Habitat du Nord. Pour votre sécurité et par respect pour vos voisins, il vous appartient donc de déposer vous-même vos débris en déchetterie.



...Si les problèmes subsistent ou se renouvellent :

2. Parlez-en à votre gestionnaire clientèle, il tentera de remédier à la situation.

...Et si après tout cela, le problème n'est pas résolu,

3. Consultez le médiateur ou le conseil de médiation de votre mairie,

4. Vous pouvez aussi déposer plainte auprès du commissariat de police.

Vivre en bon voisinage, c'est aussi participer à la vie de l'immeuble en prenant régulièrement connaissance des courriers Habitat du Nord et des informations affichées dans les parties communes.

VOTRE SÉCURITÉ



- > ASSURER VOTRE LOGEMENT : C'EST OBLIGATOIRE
- > EN CAS D'INCENDIE
- > LE DÉGÂT DES EAUX
- > LA FUITE DE GAZ
- > LA SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE

ASSURER VOTRE LOGEMENT : C'EST OBLIGATOIRE

La loi, ainsi que le contrat de location, vous imposent d'avoir une assurance habitation. Pour être toujours couvert(e), **vous devez la renouveler chaque année** et nous transmettre une copie de votre attestation.

Et c'est bien utile !

En cas d'incendie, d'explosion ou encore de dégâts des eaux provenant de votre logement, vous êtes responsable des dommages que vous auriez pu causer, même en votre absence. Vous serez alors amené à rembourser les dégâts commis, et la facture peut s'avérer très lourde si vous n'avez pas souscrit une assurance.

ATTENTION !

À tout moment, Habitat du Nord peut vous demander de présenter un justificatif de paiement de votre contrat d'assurance. Le défaut d'assurance peut provoquer la résiliation de votre bail.

Habitat du Nord vous propose de bénéficier d'une offre assurance multirisque habitation* complète et adaptée à vos besoins, avec une tarification simplifiée (fonction de la typologie de votre logement).

*en partenariat avec Habitat Réuni.

PLUS D'INFOS

Pour plus d'infos, réaliser un devis ou souscrire un contrat, contactez directement ALTIMA (groupe MAIF) au 09 69 39 41 30 ou rendez-vous sur internet en scannant le QR Code suivant (pensez à vous munir de votre n° de logement indiqué sur votre avis d'échéance).



DÉTECTEUR AVERTISSEUR AUTONOME DE FUMÉE

Ce boîtier qui signale tout début d'incendie peut vous sauver la vie. N'hésitez pas à le tester régulièrement et à l'entretenir (dépoussiérage, changer les piles).

EN CAS D'URGENCE

Appelez le **03 59 75 59 59**
numéro d'astreinte 24 h/24, 7 j/7

EN CAS D'INCENDIE

En cas d'incendie, prévenez :

- 1) les sapeurs-pompiers en appelant le 18 et attendez leur intervention en appliquant les consignes suivantes,
- 2) Habitat du Nord au 03 59 75 59 59.

CONSIGNES INCENDIE HABITATION

En cas de fumée dans les escaliers ou les couloirs



Ne sortez **JAMAIS** dans une zone enfumée



Appelez les pompiers



Restez chez vous



Calfeutrez la porte



Montrez-vous à la fenêtre

En cas d'incendie dans votre logement



Si vous n'avez pas réussi à éteindre



Fermez votre porte



Prévenez vos voisins



Sortez de l'immeuble



Appelez les pompiers

Le dégât des eaux

En cas d'inondation due à une avarie de canalisation de votre logement, **coupez l'eau**.

Si vous ne parvenez pas à maîtriser la situation, prévenez les pompiers.

La fuite de gaz

En cas de fuite de gaz :

- coupez le robinet d'arrivée du gaz,
- ouvrez la fenêtre,
- évitez toute flamme et ne manipulez pas d'interrupteur électrique,
- et appelez le plus rapidement possible les pompiers, la société qui gère votre contrat de maintenance et Habitat du Nord au 03 59 75 59 59.



Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte en amont de votre compteur, prévenez immédiatement votre agence Gaz de France.

La sécurité électrique

- Vérifiez régulièrement le bon état des prises de courant et des fils de vos appareils électriques.
- N'utilisez pas d'appareil électrique en ayant les mains mouillées ou les pieds nus (attention aux rasoirs et sèche-cheveux !).
- Les logements récents sont équipés de disjoncteurs avec bouton test ; il est important de régulièrement contrôler son bon fonctionnement.
- Faites attention aux prises multiples qui risquent de chauffer, et n'abusez pas des rallonges car elles peuvent être à l'origine d'accidents.
- Si vos prises électriques ne sont pas "à éclipses⁽¹⁾" et que vous avez des enfants en bas âge, utilisez des cache-prises pour leur sécurité.

⁽¹⁾ Les trous des prises à éclipses sont fermés par deux volets qui ne s'ouvrent que sous la poussée des deux broches d'une fiche.

Vous devez intervenir sur l'installation électrique de votre logement ?

Attention, électricien est un métier ; limitez-vous donc aux plus simples interventions et :

- avant toute intervention, coupez le courant au disjoncteur, même pour changer une ampoule,
- lorsqu'un fusible a sauté, remplacez-le par un vrai fusible, de même calibre,
- avant de procéder à toute modification, n'oubliez pas de demander l'autorisation à Habitat du Nord (dans le cas contraire, votre responsabilité serait engagée).

Et respectez les règlements de sécurité !



LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Pour votre sécurité et pour faire des économies, ne laissez pas vos appareils en veille. Vous pouvez économiser 10 % de votre consommation annuelle.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Prévenez :

- **Habitat du Nord** en composant le 03 59 75 59 59, dès l'apparition du sinistre,
- **votre assureur** dans un délai maximum de 5 jours (24 h en cas de vol),
- la police en cas de faits occasionnés volontairement par un tiers.

Et n'oubliez pas d'indiquer :

- votre numéro de contrat d'assurance,
- la date et la nature du sinistre,
- les circonstances du sinistre,
- la description détaillée des dommages.

ATTENTION : vous devez apporter la preuve des dommages. Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, photos, certificats...).

SI VOUS VOUS ABSENTEZ PENDANT PLUSIEURS JOURS

- Fermez les robinets d'arrivée (eau et gaz). (En période froide, et en cas d'absence prolongée, laissez le chauffage en position mini.)
- Veillez à ce que les canalisations d'eau soient bien protégées du gel.
- Débranchez l'antenne TV.
- Et enfin, si vous pouvez, laissez à un voisin une adresse ou un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre en cas d'urgence.

QUELQUES CONSEILS PRUDENTS

L'accès aux systèmes de coupure

Chaque membre de la famille doit connaître l'emplacement des systèmes de coupure pour l'eau, l'électricité et le gaz et en avoir libre accès en cas de nécessité ou d'absence prolongée.

Les bouteilles de gaz

L'utilisation de bouteille **propane** (couverture argentée) est **strictement interdite** dans les logements. L'utilisation de bouteille butane est soumise à autorisation écrite d'Habitat du Nord (conformément aux dispositions de votre contrat de location).

Les feux à pétrole

Leur utilisation est **interdite** ; elle met en danger votre vie et celles de vos proches. Certes, ces appareils sont "économiques" à court terme **mais dangereux** pour trois raisons essentielles :

- risque d'incendie = en présence de matériaux combustibles à proximité, en cas d'emploi d'un combustible inapproprié et du non respect des consignes de remplissage ou de stockage,
- risque d'intoxication par le monoxyde de carbone, provoquée par combustion incomplète,
- risque de dégradation à l'intérieur de votre logement = causée par la vapeur d'eau dégagée par ces appareils. Dans ce cas, les travaux de remise en état sont à votre charge.

UN DÉPART SÉRÉIN ET SANS SURPRISE



> LA LETTRE
RECOMMANDÉE

> LA VISITE CONSEIL

> L'ÉTAT DES LIEUX
DE SORTIE

> LE SOLDE DE TOUT
COMPTE

un départ serein et sans surprise



La lettre recommandée

Vous quittez votre logement ? Prévenez Habitat du Nord en envoyant une **lettre recommandée avec accusé de réception**. Cette lettre doit être signée par toutes les personnes signataires du contrat de location. Pensez aussi à indiquer votre nouvelle adresse.

N'oubliez pas qu'il existe un délai de préavis légal de trois mois (réductible sous conditions). N'hésitez pas à obtenir des précisions au 03 59 75 59 59.

Comme il est prévu dans votre contrat de location, n'oubliez pas de laisser visiter votre logement aux candidats à la location.



La visite conseil

Dès réception de votre résiliation, votre gestionnaire clientèle fixe avec vous un rendez-vous pour effectuer un pré-état des lieux.

Il s'agit d'une visite conseil qui permet de déterminer, avant l'état des lieux de sortie, les réparations locatives éventuelles qui vous incombent. Vous serez ainsi avisé de l'existence de ces réparations et serez libre de les effectuer ou non. Dans ce dernier cas, elles vous seront facturées.



LES GESTES ÉCO-LOCATAIRES

Pensez aux associations caritatives pour donner les objets ou les vêtements que vous n'utilisez plus : ils peuvent servir à d'autres.

L'état des lieux de sortie

Au terme de votre préavis, un nouveau rendez-vous est fixé avec votre gestionnaire clientèle pour effectuer l'état des lieux de sortie.

Ce jour là :

- votre présence ou à défaut celle d'un représentant dûment mandaté est impérative,
- votre logement et ses annexes (cave, garage, boîte aux lettres) doivent être vidés de vos meubles et nettoyés,
- vous devrez nous remettre toutes les clés de votre logement et annexes confiées lors de votre entrée dans les lieux.

Pensez aussi à résilier vos différents abonnements (eau, gaz, électricité, téléphone) MAIS demandez à ce que ces fournitures soient bien interrompues **après l'état des lieux** afin que le bon fonctionnement des installations puisse être contrôlé ce jour-là et que les pièces soient éclairées.

Le solde de tout compte

Lors de votre départ, si aucun travaux locatifs n'est à prévoir suite à l'état des lieux de sortie, votre dépôt de garantie vous sera restitué dans un délai d'un mois. A contrario, si des sommes sont à déduire du dépôt de garantie, le délai passe à deux mois.

Ce remboursement sera effectif après réception de l'ensemble des pièces réclamées (pensez à bien actualiser vos coordonnées bancaires).

La régularisation des charges de votre logement vous sera adressée l'année suivante de votre départ.



les Hlm

HABITER MIEUX

bien vivre ensemble

HABITAT DU NORD EST ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHE RSE.

La responsabilité sociale et environnementale est de la responsabilité de tous. Les ressources de notre planète ne sont pas inépuisables et ce sont une fois cumulées que les petites actions de chacun auront un impact.

- Votre livret est imprimé sur du papier issu de forêts durablement gérées afin de réduire l'impact écologique,
- Dans votre livret, retrouvez des gestes-écologiques. 

Les résultats de la politique RSE d'Habitat du Nord sont consultables sur habitatdunord.fr



HABITAT DU NORD

10, rue du Vaisseau - 59650 Villeneuve d'Ascq

www.habitatdunord.fr

03 59 75 59 59

Une équipe de conseillers vous répond du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h (16 h 30 le vendredi).
Une astreinte pour les urgences (liées à la sécurité des biens et des personnes) existe 7 j/7, 24 h/24.

membres des groupes



HABITAT
RÉUN La force
du logement
social

