



EPINAL
HABITAT

GUIDE DU LOCATAIRE

Ce guide vous facilite la vie de nouveau résident. Il vous informe des aspects les plus courants de la vie de locataire et des liens avec le bailleur Epinal Habitat. Nous souhaitons répondre au mieux à vos attentes mais surtout vous simplifier les démarches d'entretien de votre logement.

www.epinal-habitat.com

ENGAGEMENT
DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION

BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT

VOUS VENEZ DE SIGNER VOTRE BAIL ET VOUS EMMÉNAGEZ. FÉLICITATIONS !

Voici un livret de quelques pages avec toutes les informations utiles pour vous sentir bien chez vous ! Nous vous recommandons, en plus d'une lecture attentive du bail et du règlement intérieur, de lire ce fascicule afin de bien connaître vos droits et vos devoirs !



VOS DEVOIRS

CADRE DE VIE

Pour le bien de tous, à commencer par le vôtre, il vous appartient de maintenir votre logement ainsi que les parties communes, s'il y a lieu, en état constant de propreté. Respectez votre environnement ; ne jetez pas les restes de nourriture ni autres débris dans les halls d'entrées, paliers ou les espaces verts (interdit par arrêté municipal).

Renseignez-vous sur les dates de ramassage des encombrants et n'entrez aucun objet ou mobilier dans les parties communes (il pourra être débarrassé sans préavis, à vos frais).

L'Office engage chaque année plusieurs procédures d'expulsion pour défaut d'hygiène, et ce, en relation avec les services de Police Municipale.



Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les parties communes d'immeuble sous peine d'amende.





VOISINAGE

Les principales nuisances sont dues au bruit (musique, talons sur le sol, cris et jeux d'enfants, aboiements de chiens ou télévision trop forte ...). Sachez qu'il est interdit de troubler la tranquillité du voisinage quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit, à l'intérieur comme à l'extérieur des logements ! Toutefois, en collectivité, il est impossible de supprimer les bruits de la vie, alors faites preuve de vigilance mais aussi de compréhension ... De bonnes relations de voisinage reposent sur le bon sens de chacun !

- Les rassemblements dans les parties communes sont interdits. Si vous êtes importunés, alertez la Police (17).
- Vous êtes responsable d'éventuels troubles provoqués par les personnes que vous accueillez dans votre logement !
- En cas de tapage ou de troubles à l'ordre public, seuls les services de Police sont en mesure de faire cesser les nuisances. Épinal Habitat peut engager des actions de médiation, puis en cas de récurrence, une action contentieuse conduisant à la résiliation du bail.



MÉDIATEURS EPINAL HABITAT
06 30 49 25 18

ASSURANCE

Vous devez être assuré et le rester ! La loi ! ainsi que le contrat de location vous obligent à souscrire une assurance couvrant les risques locatifs.

Tous les ans, Épinal Habitat vous demandera de transmettre votre attestation annuelle d'assurance, veillez à toujours régler en temps et en heure les échéances de primes, afin d'être à jour.



Conseil : Assurez-vous en responsabilité civile et contre le vol, les bris de glace et pour votre mobilier. L'assurance est obligatoire. Un défaut d'assurance peut conduire à la résiliation du bail

L'ÉCO-GUIDE



ÉLECTRICITÉ

- Utilisez la lumière naturelle autant que possible et pensez à éteindre les lumières en quittant la pièce.
- Si vous éteignez vos appareils (au lieu de les mettre en veille), vous gagnerez jusqu'à 50% de consommation à l'année. Le plus simple ? Utilisez une multi-prise avec un interrupteur!
- Un lavage au linge à 40°C utilise 25% de l'électricité en moins par rapport à un lavage à 60°C



Conseil : Pour votre maison ou votre appartement, privilégiez tous les équipements peu gourmands en énergie- classe A - et utilisez des ampoules basse consommation pour l'éclairage.

DÉCHETS

En France, chaque habitant produit environ 360kg de déchet par an. Pour préserver notre environnement, pensez à trier entre les déchets non-recyclables (poubelle classique) et les déchets recyclables (bacs jaunes) en respectant les consignes de tri de votre commune.

- Pour limiter le volume de déchets : achetez vos produits en format familial, utilisez les éco-recharges (café, savon, lessives ...) ou encore évitez les produits jetables !
- Déposez vos encombrants en déchetterie.
- Remettez vos médicaments périmés à votre pharmacien
- Attention, certains produits usagés doivent être déposés en déchetterie : piles électriques, ampoules fluo compactes, solvants ... Rapportez vos ampoules ou vos piles chez les commerçants disposant d'un point de collecte.



Attention : Ne jetez pas de déchets, graisses ou lingettes dans la cuvette des WC ou autres canalisations! Ainsi vous éviterez de boucher vos tuyaux et de provoquer des refoulements.



CHAUFFAGE



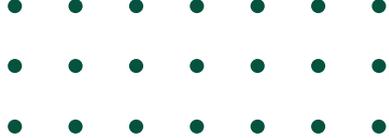
- Ne bloquez jamais les grilles de ventilation de votre logement et n'arrêtez jamais votre VMC. Un logement mal ventilé devient plus humide et par conséquent plus difficile à chauffer et plus sujet aux moisissures.
- Aérer votre logement en 5 à 10 min par jour (en éteignant le chauffage avant !)
- Ne couvrez pas vos radiateurs et dépoussiérez-les fréquemment : ils seront plus efficaces.
- Fermez les rideaux et volets la nuit pour éviter les pertes de chaleurs.
- Si vous disposez d'un thermostat programmable, baissez la température pendant votre absence. **Nous vous recommandons de mettre le thermostat à 19°C la journée et 16°C la nuit.**

EAU



Évitez le gaspillage ! Attention aux fuites, il est possible de réduire sa facture et sa consommation avec des gestes simples et quotidiens.

- Ne laissez pas couler l'eau de vos robinets : n'utilisez que l'eau nécessaire (démaquillage, rasage, brossage de dents ..)
- Privilégiez les douches aux bains : une douche consomme 5 fois moins d'eau qu'un bain!
- Surveillez les fuites de temps en temps : vérifiez votre compteur avant d'aller vous coucher et au moment du levé, si aucun appareil n'a de fuite d'eau, alors l'index sera identique ! Un goutte à goutte peut faire perdre jusqu'à 30m³ par an.
- Un jardin ou un jardinet ? Utilisez un récupérateur d'eau pour arroser vos plantes !



QUALIBAIL QUALITÉ DE SERVICE

SENSIBLE AUX ATTENTES DE SES LOCATAIRES ET DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS, EPINAL HABITAT S'EST ENGAGÉ DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE SES SERVICES. C'EST AINSI QUE L'OFFICE A OBTENU, FIN 2012, LA CERTIFICATION ENGAGEMENT DE SERVICE® REF113-O3 QUALIBAIL® DÉLIVRÉE PAR L'AFNOR.

« 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. »

1. NOUS VOUS ORIENTONS À CHAQUE ÉTAPE DE VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

1.1 Nous vous informons des régies et critères d'attribution des logements dans tous les lieux d'accueil et sur notre site internet.

Nos conseillers vous orientent et répondent à vos questions sur vos démarches de recherche de logement.

1.2 Nous mettons à votre disposition la liste de nos résidences dans lesquelles des logements sont disponibles à la location

1.3 Nous accusons réception du dépôt de votre dossier de demande de logement dans un délai de 8 jours, précisant la suite qui y sera donnée

1.4 Avant le passage en commission de votre dossier, un entretien découverte vous est proposé

1.5 Nous vous informons dans les 3 jours de la décision de la commission d'attribution

1.6 A la signature du bail, nous constituons avec vous et adressons votre dossier de demande d'APL

2. NOUS FACILITONS VOTRE EMMÉNAGEMENT ET AGISSONS POUR VOTRE CONFORT ET VOTRE SÉCURITÉ

2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement, en cas de non-conformité, **nous vous proposons une action correctrice**. Nous mettons à votre disposition un logement sécurisé et «prêt à emménager».

2.2 Nous contrôlons les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les gardes corps,

2.3 Nous changeons les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage,

2.4 Tous les points lumineux intérieurs sont équipés d'ampoules basse consommation ou mises à disposition lors de votre installation

2.5 Des équipements hydro-économes sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.

3. NOUS ASSURONS LE BON DÉROULEMENT DE VOTRE LOCATION

3.1 Nous vous proposons un entretien de courtoisie, dans /es 3 mois suivant votre entrée dans /es lieux. Il a notamment pour objet de faire /e point sur votre installation.

3.2 Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide.

3.3 Sur notre site internet, nous vous informons sur les représentants des locataires (administrateurs, associations nationales de locataires, médiateurs consommation).

3.4 Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite fait l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours, indiquant les suites données.

3.5 Nous prenons en compte vos insatisfactions dues à des troubles de voisinage et accusons réception sous 8 jours. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

4. NOUS TRAITONS VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

4.1 Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique*:

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes,
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

* Selon la nature du problème, l'intervention peut consister à prendre rendez-vous, effectuer un diagnostic, prendre des mesures conservatoires, se rendre sur place et laisser un avis de passage, passer une commande travaux, réaliser les travaux. Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.

4.2 Nous respectons votre emploi du temps : les rendez-vous sont fixés en concertation avec vous, ils ne peuvent être annulés le jour même, sauf en cas de force majeure. Vous êtes prévenus de tout retard éventuel dépassant 15 minutes.

4.3 Nous vous communiquons le numéro d'appel d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Notre service d'urgence technique (l'astreinte) prend en charge vos appels concernant:

- les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
- les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : en or ement, refoulement .

5. NOUS VOUS INFORMONS ET ÉVALUONS LES INTERVENTIONS EFFECTUÉES CHEZ VOUS OU DANS VOTRE RÉSIDENCE

5.1 Nos prestataires (entreprise ou régie) sont soumis à une procédure de sélection et d'agrément. Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délais des interventions).

5.2 et 5.3 Les personnels qui interviennent dans votre logement qu'il s'agisse d'une entreprise ou de notre régie sont identifiables (carte professionnelle, badge, bon d'intervention, tenue) et laissent leurs chantiers propres après leur départ.

5.4 Nous affichons :

- les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés dans les immeubles
- les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords

Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage effectuées. En cas de non-conformité, nous mettons en place un plan d'action.

5.5 Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type /*.

5.6 Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence : la date de démarrage du chantier, sa nature, l'emplacement, la durée, le nom de l'entreprise intervenante et celui du responsable vous sont communiqués 8 jours avant le début de ces travaux. Nous contrôlons la bonne réalisation des travaux programmés. En cas de réserve à la réception, nous déclenchons une action correctrice.

6. NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL

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

6.2 Lorsque vous donnez congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite-conseil. Cette visite-conseil vous informe du montant des éventuelles réparations à votre charge de remise en état de votre logement. Ce rendez-vous est convenu avec vous, nous ne pouvons l'annuler le jour même (sauf cas de force majeure) et nous vous prévenons en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue.

6.3 Nous vous informons, sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en accession sociale et location-accession. Nous vous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.



NOUS CONTACTER

**TOUS LES COURRIERS
DOIVENT ÊTRE ADRESSÉS
EXCLUSIVEMENT AU
SIÈGE DE L'ORGANISME :**

EPINAL HABITAT
23 rue Antoine Hurault
88026 EPINAL Cedex

**SINISTRES, TROUBLES DE
VOISINAGES, ENTRETIEN DES
PARTIES COMMUNES,
CADRE DE VIE.**

ANTENNE VILLES DE FRANCE
20 avenue des Villes de France
03 29 34 95 06

*(Accueil du public du lundi au vendredi :
8h45/11h 45 et 13h30/16h30)*

ANTENNE DE BITOLA

37 rue de Bitola

L'accueil du public se fait
uniquement sur rendez-vous.

**LES CHARGES LOCATIVES :
RÉGULARISATION ANNUELLE**

GESTION FINANCIÈRE (SIÈGE)
03.29.29.22.15

**S'INFORMER SUR :
LE CONTRAT DE LOCATION
LA RÉSILIATION DU BAIL,
UN ÉCHANGE DE LOGEMENT,
SIGNALER UN DÉCÈS OU UNE
MODIFICATION DE VOTRE
SITUATION**

GESTION LOCATIVE (SIÈGE)

Service Attribution :
03.29.29.22.29

Accueil au public : Lundi au vendredi 08h45 / 11h45 et 13h30 / 16h30

Accueil Téléphonique: Lundi au vendredi 08h / 12h et 13h30 / 17h

**AGENTS DE MÉDIATION
(TROUBLES DE VOISINAGE)**

06.30.49.25.18

**LE RÈGLEMENT DU LOYER
- PAIEMENT EN LIGNE: SUR
EPINAL-HABITAT.COM
- PAIEMENT SUR PLACE : CB
ET ESPÈCES
- PRÉLÈVEMENT**

OUVERTURE BORNE

N° LOCATAIRE NÉCESSAIRE

Du lundi au vendredi de 7h30 / 19h30

03.29.29.22.16



ADRESSER UNE RÉCLAMATION

Toute réclamation (insatisfaction, mécontentement, plainte) doit être adressée par courrier au siège de l'organisme. Elle doit être signée et datée. L'Office s'engage à vous répondre sous 8 jours.

DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE (D.I.T)

UN PROBLÈME ?

Premièrement, vérifiez dans votre guide pratique « multiservices » si la prestation est incluse dans ce service. **Un numéro unique : 0969 395 031.**

Sinon contactez votre antenne de proximité et suivez les explications ci-dessous

COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE (D.I.T) ?

Expliquez le problème à votre antenne de proximité, par téléphone ou sur place.

Si le problème se situe dans votre logement :

- 1 - Nos agents attribuent à votre demande un numéro de D.I.T (pour assurer le meilleur suivi) et vous appellent pour convenir d'un rendez-vous pour une visite de diagnostic.
- 2 - Chez vous, notre technicien détermine les travaux à réaliser et s'ils sont à votre charge vous fait signer un acte d'engagement.
- 3 - L'entreprise mandatée par l'Office ou notre Régie vous contacte pour prendre un rendez-vous et réaliser les travaux.

MON ANTENNE DE PROXIMITÉ

ANTENNE DE BITOLA

37 rue de Bitola
L'accueil du public se fait uniquement sur rendez-vous.

ANTENNE VILLES DE FRANCE

20 avenue des Villes de France
03 29 34 95 06
(Accueil du public du lundi au vendredi :
8h45/11h 45 et 13h30/16h30)

EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE DE BUREAU, EPINAL HABITAT ASSURE UN SERVICE D'ASTREINTE POUR LES SITUATIONS D'URGENCE TECHNIQUE

06.82.14.08.90

Ce service n'intervient qu'en cas de danger pour les personnes et les biens. En cas de sollicitation abusive, le déplacement est facturé.

