

Bienvenue chez *Vous*

Livret d'accueil




ICF HABITAT








Vos interlocuteurs

Votre gardien / votre gestionnaire d'immeubles :

.....








Votre conseiller social :

.....








 Si votre gardien / gestionnaire d'immeubles n'est pas joignable, vous pouvez contacter le **09 70 25 12 12** (prix d'un appel local) pour joindre :

- Notre centre de relation clients du lundi au jeudi de 8 h 30 à 17 h 15 et le vendredi de 8 h 30 à 16 h 15.
- Notre service d'urgence en dehors de nos horaires d'ouverture (les soirs, les week-ends et les jours fériés).

Votre référence client (numéro de compte affaire) :

.....

Votre numéro de lot principal :

.....



Vos informations utiles

Bienvenue dans votre logement

Les équipes d'ICF Habitat sont heureuses de vous accueillir dans votre nouveau logement et souhaitent qu'il vous donne entière satisfaction.

Pour vous accompagner dans votre emménagement, nous avons édité ce livret d'accueil qui rassemble toutes les informations utiles et pratiques.

Comme indiqué lors de la signature de votre bail, votre gardien ou gestionnaire d'immeubles 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 et vous souhaitons une excellente installation.

ICF Habitat, qui sommes-nous ?

Filiale logement de la SNCF depuis 1927, ICF Habitat construit, gère et entretient un patrimoine de près de 105 000 logements, sur l'ensemble du territoire, occupant ainsi une place prépondérante dans le secteur de l'habitat en France.

Avec ses 1 500 collaborateurs, et ses 16 agences ou directions territoriales, ICF Habitat porte une attention particulière à la gestion de proximité au plus près des besoins de ses clients.



1.

Vos
interlocuteurs
page **4**

2.

Votre espace
client en ligne
page **5**

3.

Votre
arrivée
page **6**

4.

Votre loyer
et vos charges
page **8**

5.

Votre situation
évolue
page **12**

6.

Conseils
d'entretien
page **14**

7.

Bien vivre
ensemble
page **18**

Vos interlocuteurs

Tout au long de votre parcours locatif, une équipe de proximité ICF Habitat s'assure de la qualité de votre cadre de vie et vous accompagne en cas de difficultés.



Le gardien ou gestionnaire d'immeubles est votre interlocuteur privilégié chez ICF Habitat pour tout ce qui a trait à la vie courante de la résidence, et pour traiter vos demandes.



Un numéro unique pour joindre nos services

Si votre gardien / gestionnaire d'immeubles n'est pas joignable, vous pouvez contacter le **09 70 25 12 12** (prix d'un appel local) :

Pour joindre :

- **Notre centre de relation clients du lundi au jeudi de 8 h 30 à 17 h 15 et le vendredi de 8 h 30 à 16 h 15.** Basés à Paris, Dijon et Lens, des conseillers clientèle sont à votre écoute pour recueillir et traiter vos demandes administratives et techniques rencontrées dans votre logement ou votre résidence.
- **Notre service d'urgence, en dehors de nos horaires d'ouverture (les soirs, les week-ends et les jours fériés).** Uniquement en cas de problématiques techniques majeures (fuite d'eau importante ou inondation, panne de chauffage...).



Le gestionnaire clientèle

est là pour gérer la partie administrative de votre location, allant de la commercialisation et l'attribution des logements, au recouvrement des loyers.



Le conseiller social est là pour vous accompagner de manière personnalisée lorsque vous êtes confronté à des difficultés familiales, sociales ou financières.

2 Votre espace client en ligne

ICF Habitat met à votre disposition un service en ligne accessible 24h/24 et 7j/7 depuis votre PC, votre tablette ou votre smartphone.

Cet espace, entièrement sécurisé et personnel, vous permet d'accéder simplement et facilement à toutes les informations et démarches utiles concernant votre logement.

+ de services
+ facile d'emploi
+ sécurisé



Comment

j'y accède ?

Rendez-vous sur www.espaceclient.icfhabitat.fr

ou sur notre site internet www.icfhabitat.fr

en cliquant sur **Espace client**

- ▶ Cliquez sur **Je me connecte pour la première fois**
- ▶ Indiquez ensuite votre adresse mail. Un code de vérification vous y sera envoyé.
- ▶ Complétez les informations suivantes :
 - votre numéro de compte affaire*,
 - votre numéro de lot principal*,
 - ainsi que votre date de naissance ou votre numéro unique de locataire.
- ▶ Saisissez le code de vérification et choisissez votre mot de passe.
- ▶ Cliquez sur **Continuer**
- ▶ Votre compte est désormais activé !

* Ces informations vous sont remises à l'entrée dans votre logement et figurent sur vos avis d'échéance.

Votre espace client

vous permet de :



Consulter votre compte locataire



Opter pour le prélèvement automatique



Régler votre loyer en ligne



Recevoir vos avis d'échéance en ligne et les télécharger



Mettre à jour votre attestation d'assurance



Créer et suivre vos demandes



Modifier vos coordonnées personnelles



Accéder à des informations pratiques sur votre logement



Trouver un contact chez ICF Habitat

3 Votre arrivée

Vous venez d'emménager dans votre logement.

ICF Habitat vous remet un certain nombre de documents à conserver précieusement.



Votre contrat de location

À votre entrée dans les lieux, vous signez un contrat de location, qui précise notamment le montant du loyer, des provisions de charges et du dépôt de garantie, ainsi que la superficie de votre logement.

Ce document fixe également les droits et les obligations du locataire et du bailleur. Il est important de le conserver précieusement (en version papier ou électronique) pendant toute la durée de votre location et trois ans après votre départ du logement.



Votre état des lieux

L'état des lieux entrant est établi par votre interlocuteur ICF Habitat en votre présence à la remise des clés de votre logement. Il s'agit d'un document obligatoire à conserver. Il décrit et atteste en détail l'état de votre logement, de ses équipements et de ses annexes lors de votre arrivée. À votre départ, il sera comparé à l'état des lieux sortant, et permettra de déterminer si besoin, le montant des réparations pouvant être à votre charge.



Mémo des démarches administratives à faire lorsque l'on emménage

- Signaler votre changement d'adresse auprès de votre établissement bancaire, votre assurance maladie et mutuelle, vos assurances voitures et habitation, votre employeur, votre centre des impôts, la CAF, France Travail, votre caisse de retraite, l'école et la crèche de vos enfants...
- Électricité / Gaz :
Mettre le contrat à votre nom
- Internet et téléphone :
Ouvrir ou transférer votre ligne
- La Poste :
Demander la réexpédition du courrier
- École(s) / Crèche(s) :
Demander le changement d'établissement de vos enfants
- Mairie :
S'inscrire sur les listes électorales

Simplifiez vos démarches sur www.service-public.fr



Votre dépôt de garantie

Lors de la signature de votre contrat de bail, vous avez réglé un dépôt de garantie, correspondant à un mois de loyer sans les charges. Il vous sera restitué à votre départ par virement bancaire uniquement, déduction faite des éventuelles sommes dont vous seriez redevable (régularisation de charges, réparations locatives à votre charge...). Veillez à bien transmettre à nos équipes votre RIB ainsi que votre nouvelle adresse, en même temps que votre lettre de congé.



La sous-location

c'est interdit

i

Le contrat de location que vous avez signé, comme le Code de la construction et de l'habitation, interdisent au locataire toute sous-location de son logement social ou d'une partie de celui-ci, de façon pérenne ou temporaire. Cette pratique vous expose à une procédure judiciaire de résiliation de votre bail ainsi qu'à une amende pouvant atteindre 9 000 €.



L'assurance habitation

L'assurance habitation est obligatoire. À défaut, votre contrat de location prévoit la résiliation de votre bail. Votre contrat d'assurance doit couvrir vos biens pour les dégâts causés par le feu, les explosions, l'eau et les catastrophes naturelles.

Il doit également couvrir votre responsabilité civile, c'est-à-dire les dommages qui peuvent être causés accidentellement aux tiers, y compris ICF Habitat, par vous, les personnes vivant sous votre toit, un animal ou un objet vous appartenant. La garantie vol n'est pas obligatoire mais fortement conseillée.

Ce contrat doit concerner votre logement ainsi que ses dépendances (cave, garage, etc.).

Pourquoi souscrire une assurance ?

Un sinistre peut causer des dégâts importants dans votre logement, celui de vos voisins et dans les parties communes. Les conséquences peuvent être importantes, notamment financièrement, lorsqu'il s'agit d'indemniser des victimes et/ou de payer des réparations. Si vous êtes assuré, l'assurance prendra en charge la réparation des dommages matériels et le cas échéant vous indemniser.

* Si vous ne disposez pas d'accès informatique, l'envoi peut se faire par courrier à :

ICF Habitat
Attestation d'assurances
TSA 60026
75490 PARIS CEDEX 10

Le jour de la signature du bail, vous avez remis à ICF Habitat une attestation d'assurance précisant la durée et les risques couverts.

Chaque année, à la date anniversaire de votre contrat d'assurance, **vous devez transmettre à ICF Habitat votre nouvelle attestation d'assurance, depuis votre espace client en ligne sur www.icfhabitat.fr ou par mail à crcassurance@icfhabitat.fr***.

Si vous ne transmettez pas votre nouvelle attestation d'assurance, ICF Habitat souscrira un contrat d'assurance pour votre compte, limité aux biens de vos voisins ou d'ICF Habitat, victimes des dégâts que vous auriez causés. Le coût de ce contrat vous sera facturé mensuellement sur votre avis d'échéance, jusqu'à la production d'une attestation d'assurance en cours de validité.

Que faire en cas de sinistre ?

Prévenez le plus rapidement possible :

- ▶ Votre interlocuteur ICF Habitat.
- ▶ Votre assureur dans les 5 jours ouvrés à compter du sinistre (dans les 48 h pour le vol) de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception.
- ▶ Votre assureur vous demandera de fournir la preuve des dommages : nous vous conseillons de conserver les objets détériorés et de les prendre en photo, ainsi que les factures qui pourront justifier de la valeur des biens abîmés. N'effectuez aucune réparation ou travaux avant le passage de l'expert envoyé par votre compagnie d'assurance.



Votre loyer et vos charges

Le loyer perçu par ICF Habitat sert à entretenir, réparer, construire et réhabiliter les logements et les résidences d'ICF Habitat.



Comment est calculé votre loyer ?

Votre loyer est calculé en fonction de la surface de votre logement et de ses annexes, de sa localisation et de son mode de financement (les ressources financières qui ont permis la construction de l'immeuble). Votre loyer est exigible **le 1^{er} de chaque mois**. Il est révisé tous les ans.

Si ICF Habitat ne perçoit pas le règlement de votre loyer à temps, vous serez relancé et mis en demeure. Pensez au prélèvement automatique (voir page 11), c'est la manière la plus simple de régler votre loyer en respectant le délai.

Supplément

de loyer de solidarité

i

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. Dans ce cas, le supplément de loyer de solidarité (SLS) s'applique, uniquement si les ressources de votre ménage dépassent de plus de 20 % les plafonds de ressources. Tous les ans, si vous êtes concerné, une enquête est réalisée pour connaître vos revenus et ainsi calculer un éventuel surloyer. La réponse à cette enquête est obligatoire.

Attention : en cas d'absence de réponse ou de réponse incomplète à l'enquête, le montant maximal de surloyer SLS vous sera appliqué.





Les provisions de charges

Elles sont comprises dans le montant total à payer de votre avis d'échéance. Il s'agit d'une estimation des dépenses engagées par ICF Habitat pour l'entretien et le fonctionnement de votre résidence.

Chaque année, votre bailleur fait une nouvelle estimation de ces provisions pour qu'elles soient toujours au plus près de la réalité. Vous recevrez ainsi un avis de nouvelles provisions en fin d'année.

Les charges comprennent :

- ▶ les charges liées au logement : consommation d'eau, de chauffage collectif, contrats d'entretien des équipements (VMC, ramonage, chauffage...);
- ▶ les charges liées aux parties communes : entretien des espaces verts, des parties communes et des équipements (ascenseurs, antenne de télévision, éclairage...);
- ▶ les taxes d'enlèvement des ordures ménagères;
- ▶ une partie du salaire du personnel de proximité (selon les résidences).

À noter :

Selon votre résidence, certaines dépenses, comme l'eau et le gaz, sont à régler directement auprès du fournisseur.

Comment lire votre avis d'échéance ?

- 1 Coordonnées de votre agence
- 2 Votre numéro de compte affaire
- 3 Espace réservé aux messages d'information
- 4 Détail et montant des sommes dues au titre de la période concernée
- 5 Détail de votre compte du mois précédent
- 6 Montant total de l'échéance à payer

ICF HABITAT **SNCF** HABITAGE

AVIS D'ECHEANCE du : 01/02/2022

15 ICF Atlantique Niquit
56 rue Carle Vermet
CS 92003
33008 BORDEAUX CEDEX
0246880056
icf.aquitaine-charentes@icfhabitat.fr

Local principal sis au : 24 rue de Paradis 75 010 Paris

Compte affaire : xxxxxxxx 2 Page : 1/1

Mme Dupont
24 rue de Paradis
75 010 Paris

Informations		Situation antérieure de votre compte	
Libellé	Montant	Libellé	Montant
PAYER PAR VIREMENT* Pour régler votre échéance par virement, veuillez utiliser les coordonnées bancaires suivantes. Attention : veuillez noter que ces coordonnées sont personnelles et ne peuvent pas servir à un autre locataire. BAN : FR XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX BIC : XXXXXXXX			
SOLDE DERNIER RELEVÉ	du 08/12/21	0,00	
LGT 105900 12/21	du 01/01/22	572,52	
RGLT 1 ^{er} SEPA	du 07/01/22	572,52	
Solde Compte	du 07/01/22	0,00	
Début d'occupation le : 16/09/2004			
Cet avis vaut quittance de loyer, charges et accessoires sous réserve d'encaissement du total à payer. Il ne vaut pas quittance dans le cas de termes échus restant à payer.			

Détail des sommes à payer		Montant TTC
Libellé		
Logement	du 01/01/22 au 31/01/22	457,17
LOYER LOGEMENT		34,80
CHARGES GENERALES		2,33
CHARGES ASCENSEUR		16,20
TAXE ORDURES MENAGERES		5,57
PRESTATIONS LOCATIVES		31,94
CHAUFFAGE / RECHAUF. EAU		11,18
EAU FROID		16,13
EAU CHAUDE		876,32
TOTAL Logement		
TOTAL à régler pour le 01/02/2022		876,32

1 2 3 4 5 6

Simple et pratique, recevez vos avis d'échéance dématérialisés en optant pour cette option sur votre espace client en ligne.





Le décompte de régularisation de charges

Une fois par an, votre bailleur calcule les charges de votre résidence « au réel », c'est-à-dire en analysant toutes les factures reçues dans l'année et réellement payées (en termes de consommation d'énergie ou d'intervention de prestataires). Ce montant réel est comparé aux provisions que vous avez payées chaque mois. En fonction de l'écart entre les deux, une « régularisation de charges » est calculée et vous est transmise : il peut s'agir d'une somme à payer en complément à votre bailleur, ou alors d'un remboursement en votre faveur, qui s'effectuera par virement bancaire.



Régularisation de la facture d'eau

Si la gestion de l'eau de votre résidence est assurée et facturée par ICF Habitat, des provisions mensuelles vous sont facturées et une régularisation interviendra une fois par an selon votre consommation de l'année.

Sur certaines résidences, vous pouvez être facturé mensuellement en fonction de la consommation du mois précédent. Dans ce cas, il n'y a pas de régularisation annuelle.



Attention :

si votre compteur n'est pas accessible lors du relevé annuel, un forfait majoré par rapport à votre consommation réelle pourra vous être appliqué.

Comment lire le décompte de régularisation de charges ?

1 La nature des dépenses engagées, individuelles ou collectives

2 La méthode de calcul de vos dépenses

3 Le montant des dépenses de l'ensemble de votre immeuble

4 Votre quote-part, c'est la part de dépenses relatives à votre logement

5 Les provisions facturées pendant la période : ce sont les acomptes déjà versés via vos avis d'échéance mensuels

6 Le solde, c'est la différence sur chaque poste entre les dépenses réelles et les provisions versées

7 Le solde de l'année pour le logement

ICF HABITAT **SNGF** HABITAT

Décompte de régularisation de charges

Année de l'exercice : 2020
Edité le : 16/06/21

Mme Dupont
24 rue de Paradis
75 010 Paris

Ref. Compte Affaire (CA) :
Ref. Interne :

Logement

Local sis au :
24 rue de Paradis
75 010 Paris

Référence Unité de Gestion (UG) : XXXXX
Date d'entrée dans les lieux : 16/06/04
Période d'occupation du 01/01/2020 au 31/12/2020 (366 jours)
Période de chauffe du 01/01/2020 au 15/05/2020 et du 01/10/2020 au 31/12/2020 (228 jours)

Dépenses individuelles	Prix unitaire A	Volume consommé en M ³ (voir détail au verso) B		Dépenses locataires C=A*B	Provisions D	Solde C-D	
EAU FROIDE	3.43		37	126.91	137.22	-10.31	
EAU CHAUDE	8.91		19	169.29	219.54	-50.25	
Dépenses collectives							
	Mode et Base de répartition			Dépense immeuble H	Votre Quote-part I=H/F*G*H	Provisions facturées J	Solde K=J-I
	Mode	Logement	Immeuble				
ESPACE VERTS CONTRAT	SCO	116	6104	366/366	3 184.84	60.83	
NETTOYAGE PART COMMUNES	SCO	116	6104	366/366	256.25	4.89	
ELEC.PART COMMUNES	SCO	116	6104	366/366	1 347.40	25.74	
SOLDE EAU A REPARTIR	SCO	116	6104	366/366	949.26	18.13	
SALARIES RECLUTABLES	SCO	116	6104	366/366	6 646.37	165.19	
INTERVENTIONS H-CONTRAT	SCO	116	6104	366/366	733.88	14.02	
CHARGES GENERALES	SCO	116	6104	366/366	209.00	3.99	
ASCENSEURS Contrat/H-CI	CA	116	6104	366/366	15 329.00	292.79	412.44
ASCENSEURS Electrique	CA	116	6104	366/366	660.00	12.82	-119.65
CHARGES ASCENSEURS	CA	116	6104	366/366	656.24	12.78	
TAXES ORDURES MENAGERES	SCO	116	6104	366/366	1 318.24	25.60	30.00
TAXES LOCATIVES	SCO	116	6104	366/366	9 944.00	189.94	-4.40
ENTRETIEN VMC	LGT	1	42	366/366	9 944.00	189.94	193.44
LOCATION COMPTEUR D EAU	LGT	1	42	366/366	624.00	22.00	-3.50
AUTRES PRESTATIONS	LGT	1	42	366/366	703.24	16.74	
CHAUFFAGE ENERGIE	CC	66	3478	366/366	1 627.24	38.74	
CHAUFFAGE ENTRETIEN	CC	66	3478	366/366	7 141.79	135.53	78.84
CHAUFFAGE ELECTRICITE	CC	66	3478	366/366	2 355.96	44.71	-40.10
CHAUFFAGE / RECHAUF. EA	CC	66	3478	366/366	4 667.41	88.57	
	CC	66	3478	366/366	14 166.16	268.81	366.12
							-97.31
Logement (total en €)					1 112.08	1 437.60	-325.52

Ce solde sera porté au credit de votre compte

Nous vous devons 325.52 €

page 1 sur 2



Comment régler votre loyer ?

Chaque mois, vous recevez un avis d'échéance indiquant le montant du loyer et les provisions de charges à payer. Plusieurs possibilités s'offrent à vous pour le régler :

► Le prélèvement automatique

Le montant de votre loyer et de vos charges est débité automatiquement tous les mois à la même date sur votre compte bancaire.

C'est le moyen de paiement idéal, sûr, gratuit et pratique. Pour le mettre en place, connectez-vous à votre espace client en ligne ou contactez votre agence / direction territoriale ICF Habitat. Un formulaire d'autorisation de prélèvement dûment complété ainsi qu'un RIB vous seront demandés.

► Le virement identifié

Un numéro de compte (IBAN) unique vous sera attribué et apparaîtra dans la partie « Informations » en haut à gauche de votre avis d'échéance. Il vous suffira d'effectuer un virement depuis votre espace bancaire en ligne en utilisant les coordonnées bancaires (IBAN) communiquées.

► Depuis votre espace client :

Le virement en ligne

Avec ce moyen de paiement, nul besoin de renseigner les informations de votre carte bancaire ni d'ajouter un IBAN auprès de votre banque puisque les informations nécessaires lui sont transmises directement.

Depuis votre espace client, rendez-vous dans la rubrique « Paiement », puis sélectionnez : « Payer par virement en ligne ». Vous êtes alors redirigé vers votre banque et vous n'avez plus qu'à valider le paiement depuis votre espace bancaire en ligne avec votre double authentification habituelle.

Le paiement par carte bancaire

Depuis votre espace client sécurisé en ligne, vous avez la possibilité de payer, avec votre carte bancaire, votre loyer et vos charges.

Aides

au logement

i

Vous pouvez être bénéficiaire d'aides au logement en fonction de votre situation familiale, de vos revenus et du logement occupé.

Informez-vous sur vos droits sur le site de la CAF :

www.caf.fr

?

Que faire en cas de difficultés financières ?

En cas de difficultés de paiement ou pour tout autre accident de la vie, contactez au plus vite votre agence ou direction territoriale ICF Habitat.

Avec votre gestionnaire clientèle ou un conseiller social, un entretien permettra d'analyser vos difficultés, de vous informer sur vos droits et de vous conseiller sur les solutions adaptées à votre situation.

D'autres modes de paiement peuvent vous être proposés. Rapprochez-vous de votre interlocuteur ICF Habitat pour en savoir plus.



5 Votre situation évolue



Votre situation familiale change

Vous pouvez déclarer tout changement de situation depuis votre espace client en ligne (www.icfhabitat.fr) et envoyer à votre agence / direction territoriale ICF Habitat les justificatifs demandés.

Tout changement de situation familiale ou financière peut entraîner des modifications au niveau du bail, du supplément de loyer solidarité mais aussi du calcul des aides au logement. Il est important de prévenir au plus vite votre interlocuteur ICF Habitat ainsi que votre CAF pour les informer de votre nouvelle situation et transmettre les justificatifs.

Quels documents pour quels changements ?

- ▶ **Naissance, adoption, décès** : une copie du livret de famille, de l'acte de naissance ou de l'acte de décès ;
- ▶ **Mariage** : une copie du livret de famille et de l'acte de mariage ;
- ▶ **PACS** : une copie de votre contrat ou certificat de PACS ;
- ▶ **Divorce** : une copie du livret de famille mentionnant votre divorce, ou l'extrait du jugement de divorce, ou l'acte de saisine au juge des affaires familiales, ou l'extrait du jugement de séparation de corps ;
- ▶ **Séparation d'un couple pacsé** : récépissé d'enregistrement de la déclaration ou mention de la dissolution dans l'acte de naissance ;
- ▶ **En cas de décès ou d'abandon* du domicile d'un ou plusieurs titulaires du bail**, le maintien dans les lieux n'est pas automatique mais le transfert de contrat peut être possible sous certaines conditions légales. Vous devez prendre contact rapidement avec votre agence / direction territoriale ICF Habitat.

*abandon : événement brusque et imprévisible.





Vous êtes confronté à une situation particulière

Si vous faites face à des difficultés particulières (handicap, vieillissement, sur-occupation), contactez votre interlocuteur ICF Habitat pour lui exposer votre situation. Ensemble, nous étudierons les différentes solutions possibles.



Changement de coordonnées

N'oubliez pas d'indiquer tout changement de numéro de téléphone ou d'adresse email, depuis votre espace client en ligne (www.icfhabitat.fr) ou en prévenant votre agence / direction territoriale. En cas de sinistre, par exemple, il est important que nous ayons vos coordonnées à jour pour vous contacter le plus rapidement possible.



Votre situation financière change

Prévenez au plus vite votre agence / direction territoriale si vos ressources financières sont modifiées. Cela peut avoir une incidence sur le calcul d'un éventuel supplément de loyer solidarité. N'oubliez pas d'informer votre CAF pour permettre la révision de vos droits aux aides au logement.

6 conseils d'entretien

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 de maintenir votre confort tout en réalisant des économies significatives.



Qui

fait quoi ?

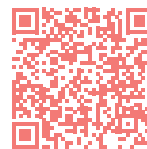
i

Les réparations importantes sont prises en charge directement par ICF Habitat ou par un prestataire sous contrat.

En tant que locataire, vous avez la charge de l'entretien courant et des petites réparations de votre logement (sauf si un contrat multi-services a été négocié).

Lorsqu'un problème survient, reportez-vous à la plaquette pour savoir qui doit intervenir*. En cas de doute, rapprochez-vous de votre gardien / gestionnaire d'immeubles ou de votre agence / direction territoriale.

Pour télécharger la plaquette, scannez ce QR Code ou retrouvez-la sur le site internet d'ICF Habitat :



* La liste des réparations locatives est fixée par le décret n° 87-712 du 26 août 1987 et rappelée dans le bail que vous avez signé à l'entrée dans votre logement.



Quelques conseils pour



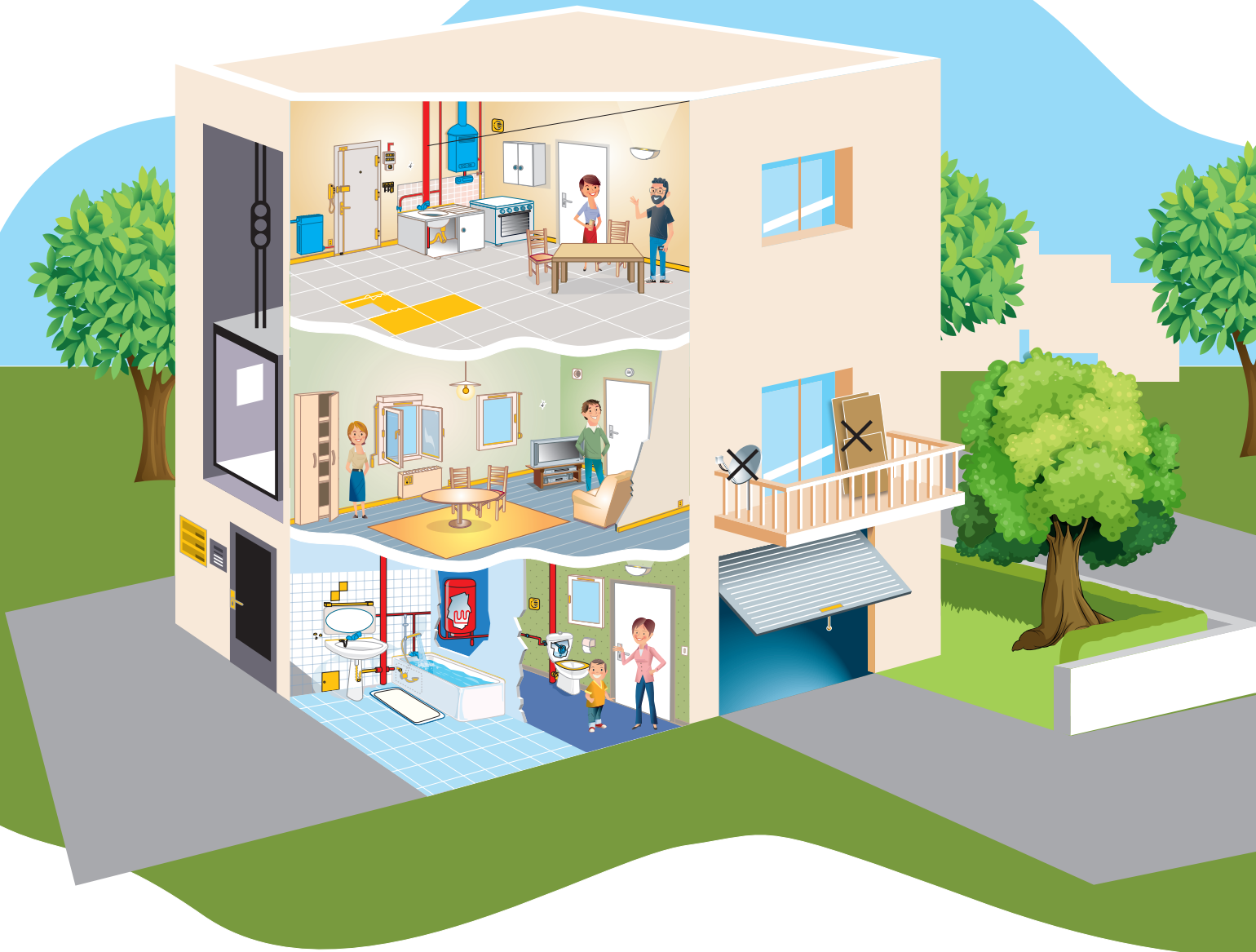
Chauffage

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 la poussière. Ne posez pas de tablettes sur les radiateurs ou sur les convecteurs.

Faites procéder une fois par an, par une entreprise

professionnelle, à l'entretien annuel de votre installation de chauffage et de production d'eau chaude (voire à un ramonage si vous disposez d'un conduit de fumée). Cet entretien annuel est obligatoire si cette prestation n'est pas comprise dans vos charges au titre d'un contrat d'entretien.

Un entretien régulier des équipements garantit à votre chaudière un fonctionnement optimal pendant de nombreuses années, de meilleures conditions de confort, préserve la qualité de l'air de votre logement et limite les émissions de gaz à effet de serre.



bien entretenir votre logement



Ventilation

Le système de ventilation qui équipe votre logement permet de renouveler l'air dans toutes les pièces. Son bon fonctionnement est indispensable 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 ouvrir les fenêtres une fois par jour, à ne pas obstruer les bouches d'aération et à les nettoyer régulièrement.

Prenez soin de votre logement !

Pensez à effectuer régulièrement les petits travaux relevant de votre responsabilité et à signaler aux équipes ICF Habitat ce qui relève de la responsabilité du propriétaire.

Sols, murs et plafonds

Entretenez vos sols avec un produit adapté à leur nature (parquet, carrelage...) et ne les recouvrez pas d'un revêtement qui risquerait de les dégrader (moquette...).

Avant de repeindre les murs ou de poser un nouveau papier peint, veillez à nettoyer l'ancienne peinture avec un produit adéquat ou à décoller l'ancien papier.

Les murs et les plafonds ne doivent jamais être crépis, recouverts de lambris, de panneaux en liège ou en polystyrène, matières dangereuses en cas d'incendie. Pour effectuer des fixations aux murs et aux plafonds, adaptez les chevilles et les crochets aux supports concernés.



Menuiseries et volets

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 gonds, lasure).

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.

Afin de conserver leur pouvoir isolant, ne percez jamais les fenêtres PVC (utilisez des supports adhésifs) et ne peignez pas les joints d'étanchéité (la peinture risquerait de les endommager).

La pose de verrou complémentaire, occasionnant le percement de la porte palière, est strictement interdite et aucun nom ne devra être posé directement sur la porte.



Plomberie et robinetterie

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 et de l'évier afin d'éviter l'encrassement des évacuations.

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.

La pose de robinet à pointeau auto-perçant est interdite.

En cas d'absence prolongée dans votre logement, faites couler l'eau froide et l'eau chaude pendant plusieurs minutes pour éviter tout risque de légionelle.



Balcons, terrasses et jardins

Prenez garde à ne pas laver à grande eau balcons et terrasses. Vous éviterez ainsi les ruissellements sur les façades et sur les logements du dessous.

N'entreposez pas d'objets sur votre balcon, autres que les équipements d'agrément (chaises, tables...) et n'y étendez pas votre linge.

Maintenez vos jardinières à l'intérieur de votre balcon pour éviter tout risque de chute.

Entretenez votre jardin (tonte régulière, taille des haies) et n'y stockez pas d'objets encombrants.



Modifications et transformations

Toute modification importante (changement des sols, démolition ou installation de cloisons, modification d'appareils sanitaires...) doit faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite préalable, adressée à votre agence / direction territoriale ICF Habitat.



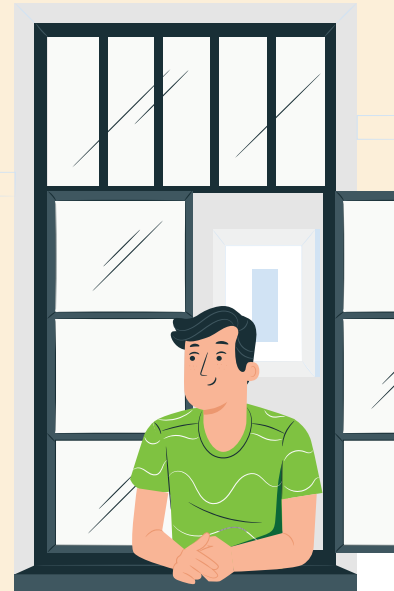
Électricité

Ne réparez jamais vous-même les équipements électriques. En revanche, le remplacement des interrupteurs, prises, fusibles, ampoules est à votre charge (sauf si cela est couvert par le prestataire multi-services).

Pour éviter tout risque d'incendie, ne surchargez pas les prises multiples.

Laissez libre accès au compteur.

Ne stockez rien dans les placards électriques.



Gaz

Le remplacement des tuyaux flexibles normes NF de votre arrivée de gaz est à votre charge. Vérifiez régulièrement sa date de validité.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de bouteilles de gaz dans votre logement est strictement interdite.



Caves et parkings

Les caves, parties privatives, doivent être maintenues propres et fermées.

Ne jamais y entreposer de matières dangereuses.

Votre place de parking doit également rester dégagée.



Pose d'une parabole

La pose d'antenne ou de parabole pour réceptionner la télévision est réglementée (loi du 2 juillet 1966).

Le locataire a l'obligation de demander au bailleur son accord pour une pose d'antenne.

La demande doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

bien vivre ensemble

Tous acteurs du bien vivre ensemble



Pour rendre la vie plus agréable et faciliter les relations entre les habitants d'une résidence, certaines règles sont à respecter.

Lors de la signature de votre contrat de location, il vous sera remis un exemplaire du règlement intérieur de votre résidence. Il vous est demandé d'en prendre connaissance et de le respecter.

Entretenez de bonnes relations de voisinage

La vie dans la résidence est tellement plus agréable lorsqu'on a eu l'occasion de faire connaissance avec ses voisins ! ICF Habitat organise régulièrement des événements favorisant la convivialité (fête « Entre voisins », accueil d'un nouvel arrivant...) et encourage les initiatives des associations et des locataires. N'hésitez pas à participer à ces événements.

Que faire en cas de troubles du voisinage ?

Les troubles de voisinages sont des nuisances anormales, répétées dans le temps, de nuit comme de jour, qui créent une gêne manifeste et portent atteinte à la tranquillité ou à la santé du voisinage.

Si vous subissez un trouble de voisinage, privilégiez le dialogue avec votre voisin, c'est souvent la meilleure solution pour régler le problème. Si ce dialogue ne suffit pas, sollicitez votre interlocuteur de proximité ICF Habitat.

Si le trouble persiste ou si la gravité des faits est avérée, vous pouvez envoyer un courrier recommandé à votre agence / direction territoriale ICF Habitat qui pourra vous mettre en relation avec l'un de ses prestataires de médiation externalisée.

Face à une situation d'urgence (menaces, bruits trop importants...), contactez la police ou la gendarmerie, qui pourra intervenir à toute heure, y compris dans les parties communes de la résidence.

Les risques encourus par les auteurs de troubles peuvent être de différentes natures (amende, dommages et intérêts...) et peuvent aller jusqu'à la résiliation du bail et l'expulsion du logement.

Si vous devez exceptionnellement faire du bruit (fête ou travaux), prévenez vos voisins à l'avance : ils apprécieront le fait d'avoir été mis au courant et sauront que la gêne est passagère.

i



Pour plus d'informations détaillées, vous pouvez consulter l'intégralité du règlement intérieur en annexe de votre bail en flashant le QR code ou sur le site internet d'ICF Habitat :

www.icfhabitat.fr



Pour votre sécurité

- ▶ En aucun cas, vous ne devez nuire à la sécurité des personnes et des biens ;
- ▶ Dans l'ensemble de l'immeuble, y compris dans les box de parking, vous ne devez pas utiliser d'appareils dangereux, ni détenir de produits toxiques, explosifs ou inflammables ;
- ▶ L'usage des ascenseurs par des enfants de moins de douze ans non accompagnés d'adulte est interdit ;
- ▶ Vous ne devez sous aucun prétexte accéder aux locaux des services techniques ni aux toitures et terrasses des immeubles.



Les animaux de compagnie

Ils ont bien sûr leur place dans la résidence ! Mais il est important qu'ils n'occasionnent pas de nuisances. Ainsi, ils ne doivent pas être à l'origine de bruits, d'odeurs, ni de déjections dans les espaces non prévus à cet effet. Vous êtes responsable de vos animaux et, à ce titre, de tout dégât ou dommage qu'ils pourraient causer.

Nous vous rappelons que la détention de chiens d'attaque (dits chiens de première catégorie) est strictement réglementée par la loi n° 2008-582 du 20/06/2008.

Le chien doit faire l'objet d'une déclaration à la mairie qui atteste de son identification, de ses vaccinations et de la souscription d'une assurance. Le propriétaire doit également être titulaire d'une attestation d'aptitude.

Le chien devra être muselé et tenu en laisse, dès qu'il sort du logement.



Hygiène, propreté et bon usage des locaux

Chaque locataire aspire à vivre dans un environnement propre, agréable et sûr. ICF Habitat entretient la résidence et chaque locataire doit rester vigilant pour :

- ▶ Ne pas salir ni dégrader l'environnement et les espaces communs ;
- ▶ Fermer les sacs d'ordures ménagères et les déposer dans les conteneurs prévus à cet effet tout en respectant les consignes de tri sélectif ;
- ▶ Ne jamais jeter d'objet, débris, nourriture à l'extérieur depuis les fenêtres et balcons ;
- ▶ Ne pas étendre de linge aux fenêtres ;
- ▶ Ne rien entreposer dans les parties communes ni sur votre balcon ;
- ▶ Stationner votre véhicule sur les emplacements de parking, afin de ne pas gêner les véhicules de secours ou d'incendie en cas d'intervention.

Vous, ainsi que tout occupant ou visiteur, devez au personnel de proximité d'ICF Habitat le respect lié à sa fonction, en toutes circonstances. Toute agression physique ou verbale pourra être punie par la loi.

Lors d'échanges par téléphone, ou bien de visu dans la résidence, à la loge ou à l'agence / direction territoriale, veillez à rester courtois et respectueux, même en cas de désaccord.

Assimilé à des personnes chargées de mission de service public, les peines prévues par le Code pénal peuvent être alourdies (articles L. 222-12 et L. 222-13).

avec
Vous

ICF Habitat avec *Vous*,
pour toujours mieux vous accompagner

www.icfhabitat.fr



ICF HABITAT

