TERRE D'OPALE HABITAT

LIVRET D'ACCUEIL

2019

Bienvenue chez vous !

EURHO-GR® Pour un habitat responsable

quali'hlm La qualité de service en actions et en preuves

TERRE D'OPALE
HABITAT

Madame, Monsieur,

Bienvenue dans votre logement !

Les équipes de Terre d'Opale Habitat sont heureuses de vous accueillir dans votre nouveau logement et espèrent qu'il vous donnera entière satisfaction.

Pour vous accompagner dans votre emménagement, nous avons spécialement créé ce livret d'accueil qui rassemble toutes les informations pratiques et utiles dont vous aurez besoin tout au long de votre présence chez Terre d'Opale Habitat.

Sachez que nous nous efforçons chaque jour de tout mettre en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'un cadre de vie des plus agréables : préserver votre qualité de vie et votre environnement restent notre principale préoccupation.

En effet, fort de la seconde étoile de Responsabilité Sociétale des Entreprises et du Label Quali'HLM obstenus en 2018, nous pérennisons notre image de développeur d'habitat et de bien-être à l'échelle communautaire et avons à cœur de vous assurer au quotidien une qualité de service optimale.

Pour toute question sur votre résidence, votre logement ou sur votre contrat, des interlocuteurs sont au quotidien à votre service, sans oublier votre gardien : n'hésitez pas à faire appel à eux si nécessaire.

Avec près de 8000 logements répartis à travers les communes du Calaisis, Terre d'Opale Habitat constitue l'un des acteurs majeurs du logement social. Nous vous remercions de nous faire confiance à travers le choix de votre nouvel habitat.

Bonne installation et agréable lecture !

Hans RYCKEBOER
Directeur Général

SOMMAIRE

Quelques chiffres	04
Nos 5 engagements	05
Les étapes à suivre	06
Comment nous joindre	20
Adresses et numéros utiles	22
Les gestes verts	24
Électricité & Gaz	30
Monoxyde de Carbone	34
Réparations locatives	38
Lexique	42
Notes	45

Quelques chiffres :

Nos 5 engagements

Ce livret s'appuie sur notre charte de qualité et les cinq engagements qui la composent.

01 Nous vous louons un logement propre et en bon état, en vous assurant la qualité de l'accueil et de l'information.

02 Nous nous engageons sur la propreté des halls et des cages d'escaliers.

03 Nous traitons vos réclamations techniques dans les meilleurs délais.

04 Nous engageons toute action nécessaire pour améliorer les relations de voisinage.

05 Nous accompagnons les publics fragiles et les aidons au maintien dans leur logement.

TERRE D'OPALE HABITAT

Les étapes à suivre...

1) VOTRE CONTRAT DE LOCATION :

Vous venez de signer votre contrat de location, document précieux que vous devez conserver avec ses annexes : en effet, il vous engage et engage Terre d'Opale Habitat. Par ailleurs, il définit les devoirs et les droits des signataires.

Est annexé à ce contrat le règlement intérieur des résidences de Terre d'Opale Habitat que nous vous invitons à consulter sur le site : www.terredopalehabitat.fr

2) LE DÉPÔT DE GARANTIE :

Lors de la signature du contrat de location, il est réclamé le versement d'un dépôt de garantie pour couvrir d'éventuels manquements du locataire (loyers ou charges impayés, réalisations des réparations locatives...). Le montant du dépôt de garantie, son versement et sa restitution sont encadrés par la loi :

- Le dépôt de garantie correspond à un mois de loyer hors charges ;
- Le montant du dépôt de garantie ne fait l'objet d'aucune révision.

En fonction des situations, ce dépôt de garantie doit être restitué dans un délai maximal de :

- 1 mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée ;
- 2 mois si l'état des lieux de sortie révèle des différences avec l'état des lieux d'entrée.

Le délai débute à partir du jour de la restitution des clés.

3) AVEZ-VOUS PENSÉ À COMMUNIQUER VOTRE NOUVELLE ADRESSE À :

- Votre service distributeur d'électricité ;
- Votre service distributeur de gaz ;
- Votre service des eaux ;
- Votre prestataire de téléphone ;
- Votre prestataire internet ;
- Télévision par abonnement ;
- La Sécurité Sociale ;
- Votre Mutuelle ;
- La Caisse d'Allocations Familiales ;
- Votre Mutualité Sociale Agricole ;
- Votre employeur ;
- Les Services des Impôts ;
- Le Trésor Public ;
- Les Écoles ;
- La Mairie (Carte d'électeur) ;
- Votre Assurance ;
- Votre Banque.

4) L'ÉTAT DES LIEUX :

Un état des lieux a pour objet de décrire l'état du logement et de ses équipements à l'entrée du locataire dans celui-ci. Un état des lieux, sur tablette numérique, va être établi entre vous et un représentant de Terre d'Opale Habitat. C'est un document important car il préserve les droits des signataires.

Le locataire peut demander de modifier l'état des lieux d'entrée :

- Dans les 10 jours suivant sa date de réalisation pour tout élément concernant le logement ;
- Le 1er mois de la période de chauffe concernant l'état des éléments de chauffage.

Un exemplaire signé des deux parties vous sera transmis. Conservez-le, il servira de base à votre état des lieux sortant.

N'oubliez pas lors de cet état des lieux de relever les index des compteurs de votre logement.

5) L'ASSURANCE DE VOTRE LOGEMENT :

L'assurance de votre logement est nécessaire, obligatoire mais aussi utile.

Les risques visés sont les dégâts des eaux, l'incendie et l'explosion.

Le contrat multirisques habitation couvre également votre mobilier, votre responsabilité civile "chef de famille", et les recours des voisins et des tiers en cas de sinistre.

À la date anniversaire, n'oubliez pas de fournir une nouvelle attestation pour l'échéance suivant soit par courrier, sur le site internet (espace client) ou auprès de l'un de nos accueils.

Un justificatif d'assurance peut être obtenu à tout moment sur simple demande auprès de votre Assureur.

Tout locataire a l'obligation de s'assurer contre les risques dont il doit répondre. S'il ne le fait pas, Terre d'Opale est en droit de résilier le bail.

Utile :
En cas de sinistre, vous êtes en général considéré(e) comme responsable des dommages que vous pourriez causer à l'immeuble, même en votre absence.

Si vous êtes assuré(e), votre Assureur prendra en charge les dommages causés à l'immeuble ou à autrui.

Si vos biens sont endommagés, votre Assureur vous les remboursera, moyennant éventuellement la déduction de la franchise et de la vétusté.

Quels risques assurer ?

Votre responsabilité à l'égard de votre propriétaire pour les dommages causés à l'immeuble.

Votre responsabilité pour les dommages causés à vos voisins de votre fait, du fait de votre famille ou du fait de votre animal (exemple : votre baignoire déborde et provoque un dégât des eaux chez le voisin du dessous ou votre chien mord une personne...). Les dégâts et dommages seront pris en charge moyennant déduction de la franchise.

S'assurer contre le vol. Faites attention aux exclusions de garantie.

Comment s'assurer :

Vous devez choisir votre Compagnie d'Assurance. Choisir le montant et le type de garanties. Pour le vol, vérifier qu'il n'y a pas d'exclusion de garanties.

6) LE LOYER :

Comment est calculé votre loyer ?

Il est fixé en multipliant la surface corrigée ou la surface utile (pour les logements récents) par un taux au m² qui évolue au fil des années.

Le loyer est révisé périodiquement par le Conseil d'Administration de Terre d'Opale Habitat dans les limites fixées par la réglementation.

Votre loyer est payable le dernier jour du mois sauf paiement par prélèvement automatique.

RLS :

La Réduction de loyer de solidarité (RLS) est une mesure de 2018 en faveur des familles les plus modestes, logées dans le parc locatif social. Si vous êtes concerné par la RLS, vous bénéficierez d'une baisse du montant de votre loyer.

Que faut-il faire pour bénéficier de la Réduction de Loyer de Solidarité ?

Vous n'avez aucune démarche à faire !
Si vous percevez l'APL, la CAF déterminera automatiquement si vous bénéficiez de la RLS.

Votre bailleur sera alors directement informé et baissera votre loyer en conséquence.

Bon à savoir : le montant de la réduction de votre loyer de solidarité figurera sur vos quittances de loyer.

7) LES CHARGES :

En plus de votre loyer, vous devez acquitter des provisions pour charges qui concernent notamment :

• Les impôts et taxes des collectivités locales (taxe d'enlèvement d'ordures ménagères par exemple) ;

• Vos éventuelles consommations personnelles qui sont essentiellement le chauffage, l'eau chaude et froide : celles-ci sont mesurées par un compteur individuel ou calculées en fonction des critères de répartition mentionnés dans le contrat de location et ses annexes ;

• Les dépenses communes de votre immeuble : consommation et frais d'entretien des parties communes réparties entre les locataires (ascenseur, électricité, eau, salaire et charges du personnel missionné pour le nettoyage et l'élimination des déchets) ;

• L'entretien d'installations individuelles ou collectives couvertes par des contrats d'entretien (robinetterie, plomberie, appareil de chauffage, Chauffe-eau, Antenne TV...) ;

Ces charges sont payables par provision mensuelle et sont arrêtées annuellement. Un décompte annuel vous est alors envoyé conformément à la législation fixant la liste des charges récupérables.

À compter du 1er Janvier 2019, Terre d'Opale Habitat a mis en place un contrat multiservices sur l'ensemble de son patrimoine qui

permet aux locataires de bénéficier d'une offre globale de réparation et d'entretien de leur logement : chauffage, robinetterie, ventilation, plomberie, électricité, menuiserie, désinsectisation.

Ce contrat multiservices a fait l'objet d'une concertation locative avec les associations de locataires, représentatives au plan national en conformité avec les accords collectifs.

La contribution mensuelle des locataires dans le cadre de ce projet est facturée chaque année en une seule fois au cours du dernier trimestre.

2 guides explicatifs sont consultables sur la page d'accueil du site :
www.terredopalehabitat.fr

Quelques questions sur les charges :

Qu'est-ce qu'une provision ?

Les provisions permettent d'étaler sur l'année les règlements liés aux charges récupérables. Les provisions pour charges peuvent être revues en cours d'année si une évolution sensible des coûts était constatée.

Pourquoi des provisions de chauffage en été ?

Les provisions de chauffage sont prélevées sur 12 mois pour éviter des écarts trop importants entre les périodes chauffées et non chauffées.

J'ai emménagé en cours d'année, quelle sera ma régularisation ?

La régularisation sera effectuée au prorata temporis.

Exemple : vous êtes rentré(e) le 1er Août ; votre facturation concernera la période du 1er Août au 31 Décembre.

Comment limiter les charges ?

Un volet comportant des conseils pratiques vous est présenté en annexe dès la page 25.

Important :

N'obstruez pas vos grilles de ventilation : celles-ci évacuent l'humidité et évitent les moisissures. Comme vous, votre logement doit respirer, les grilles de ventilation sont ses poumons.

8) LE SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ OU SURLOYER (SLS) :

Un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) dit surloyer peut être réclamé au locataire dès lors que ses revenus excèdent les plafonds de ressources exigés pour l'attribution d'un logement social.

Pourquoi ?

L'État subventionne la construction du logement social, en contrepartie, Terre d'Opale Habitat s'engage à limiter le niveau de loyer et à attribuer ses logements à des locataires dont les revenus ne dépassent pas les plafonds HLM.

7 façons de payer votre loyer !

TERRE D'OPALE HABITAT

Prélèvement automatique

C'est gratuit, simple et sécurisant.
3 dates possibles : 1er, 7 ou 15 du mois qui suit la date de réception de votre Avis d'Echéance.

Paiement en ligne

Via notre site web : www.terredopalehabitat.fr

Application mobile

Avec votre téléphone mobile, téléchargez notre application et connectez-vous sur notre site internet.

NOUVEAU !!!
A votre demande, un Agent de Terre d'Opale Habitat est à votre disposition pour le règlement du loyer à votre domicile par CB mobile.

Carte Bleue

- *Siège de Terre d'Opale Habitat*
- *Agence du Beau-Marais*
- *Maison des Services du Fort-Nieulay*

Eficash

Rendez-vous au Bureau de Poste le plus proche avec votre Quittance de Loyer pour un règlement en espèces.

Chèque Bancaire

Libellé à l'ordre de Terre d'Opale Habitat.
Signez et déposez votre chèque :
- *soit au Siège de Terre d'Opale Habitat ;*
- *soit à l'Agence du Beau-Marais ;*
- *soit à la Maison des Services du Fort-Nieulay ;*
- *soit à l'Agence Imm-HOP.*

Espèces

Uniquement au Siège de Terre d'Opale Habitat.

Lorsque vous faites une demande de logement et que vous ne dépassez pas les plafonds, la Commission d'Attribution est en mesure de vous attribuer un logement social.

Par la suite, chaque année, il vous est réclamé votre avis d'imposition afin de vérifier que vos revenus ne dépassent pas les plafonds. Dans le cas où cela se produit, un Supplément de Loyer de Solidarité, prévu par la loi, sera appliqué (SLS).

Pour qui ?

Tous les locataires d'un logement social, dont les revenus dépassent les plafonds HLM, sont concernés.

Certains quartiers ont été délimités dans le cadre de l'action "Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville". Dans ceux-ci, les locataires, quels que soient leurs revenus, ne sont pas assujettis au SLS.

Comment le calcule-t-on ?

Terre d'Opale réalise tout d'abord une enquête ressources pour savoir si vous êtes susceptibles d'être redevables du SLS. Le SLS est calculé sur la base de ces informations. Vous avez l'obligation de répondre au questionnaire dans un délai d'1 mois. Vous devez indiquer le nombre de personnes vivant dans votre foyer et les ressources de chacune d'elles durant l'année précédente (année N-1). Si vous ne le faites pas, après une mise en en demeure restée infructueuse, le supplément de loyer vous sera automatiquement facturé conformément aux dispositions légales.

Vous n'êtes pas soumis à l'enquête si vous percevez une aide au logement (APL ou ALS).

9) COMMENT RÉGLER VOTRE LOYER ?

Le moyen le plus sûr et le plus efficace est le prélèvement automatique. Ce dernier peut-être mis en place à tout moment. Pour vous rendre service, 3 dates de prélèvement sont possibles : le 1er, le 7 ou le 15 du mois.

D'autres formes de règlement vous sont présentées en page 10.

Vous avez des difficultés pour régler votre loyer ?

N'attendez pas que votre situation s'aggrave, prenez contact aussitôt avec le Service Recouvrement et Contentieux qui étudiera avec vous les modalités de règlement de votre dette.

Vous pouvez également contacter les travailleurs sociaux (CCAS, Maison du Département de la Solidarité...) qui rechercheront avec votre collaboration des solutions pour résoudre votre problème.

Changements familiaux à nous signaler

Mariage Justificatif du mariage Livret de famille	*Le conjoint devient co-titulaire du bail*
PACS Extrait du PACS	*Une modification du bail s'impose*
Concubinage Courrier du conjoint Pièces justificatives identité et revenus	*Une modification du bail s'impose*
Naissance ou adoption Certificat de naissance ou d'adoption	*Une modification du bail s'impose*
Divorce ou séparation Ordonnance de non conciliation, jugement de divorce ou attestation de séparation de corps	*Une modification du bail s'impose*
Décès Certificat de décès	*Vérification du droit au bail des héritiers dans le cadre du droit de suite légal, si le droit au bail est avéré, modification du bail.*

Tous ces événements sont à nous signaler car ils ont des répercussions sur votre APL ou votre SLS.

10) LES AIDES AU LOGEMENT

En fonction de vos ressources, vous pouvez bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement.
Les barèmes APL sont révisés chaque année au 1er Janvier. Il importe pour cela que vous déclariez vos ressources auprès des services fiscaux même si vous n'êtes pas imposable. A défaut, vous risquez de perdre vos droits.

Lors de la signature de votre bail, vous remplirez un imprimé destiné la CAF ou à la MSA. Terre d'Opale Habitat peut vous accompagner dans vos démarches.

En cas de modification de votre situation (professionnelle, familiale, financière...) ou de la situation d'une personne de votre foyer, vous devez impérativement en informer votre Caisse qui modifiera le montant de vos prestations. L'absence de déclaration vous expose à des sanctions financières.

11) L'ÉVOLUTION DE VOTRE FAMILLE :

Chaque étape de la vie de votre famille (mariage, pacs, décès, naissance, départ, séparation, divorce...), est à signaler à votre agence et au service gestion locative si vous avez une demande de logement car vos droits peuvent changer.

Ces événements sont à signaler car ils ont des répercussions sur votre APL ou votre SLS.

12) VIVRE ENSEMBLE EN BON VOISINAGE :

Il dépend de chacun de vous de vivre en bonne harmonie avec vos voisins. Respecter son voisin, son logement, son bâtiment, les espaces extérieurs, c'est se respecter soi-même. Ne faites pas subir aux autres ce que vous n'aimeriez pas subir.

Le bruit : Il est faux de croire que le bruit n'est interdit qu'entre 22h.00 et 6h.00 du matin. Le bruit est interdit nuit et jour. Tout excès peut être sanctionné.

Attention : Le volume de votre radio, télévision, chaîne stéréo (les hauts parleurs ne doivent pas être posés par terre), doit être raisonnable ;

En cas de travaux (perceuse, marteau...), faites attention aux nuisances sonores.

Les bruits d'occupations : Évitez les talons, les portes, fenêtres et volets qui claquent.

Attention aux jeux d'enfants dans les parties communes, les escaliers, et dans le logement : ils sont à proscrire.

Des moyens pour atténuer le bruit :

Marchez en pantoufles, mettez des tampons de feutre sous les pieds de meubles. En cas de travaux ou de fêtes, prévenez vos voisins, ils comprendront que la gêne est temporaire et exceptionnelle.

La circulation et le stationnement des véhicules :

Stationnez votre véhicule sur les emplacements prévus (parkings, garages) ;

Il est strictement interdit de faire de la mécanique sur les parkings, dans les garages à vélos ou à véhicules ;
Il est également interdit d'entreposer des meubles, encombrants, épaves… dans les locaux, garages, sur les emplacements de stationnement ou au pied des résidences ;

Respectez les emplacements pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ;

Respectez les interdictions de stationnement et les voies réservées aux pompiers ;

N'introduisez pas de produits inflammables dans les caves, locaux communs et garages ;

Circulez à vitesse réduite.

Si votre voisin occasionne des nuisances, dans un premier temps, exposez-lui calmement ce qui vous gène. Si le différend perdure, prévenez votre agence qui tentera une médiation. Dans tous les cas, ne soyez pas agressif, privilégiez le dialogue.

Quel que soit le cas, vous êtes acteur de votre trouble de voisinage. Certaines actions ne peuvent être entamées que par vous-même. Le bailleur ne peut que rappeler les règles d'usage. Comme vous, votre voisin a des devoirs et des droits.

Assermentation du personnel de proximité :

Afin d'agir plus efficacement contre les phénomènes d'incivilité rencontrés, Terre d'Opale Habitat a décidé de faire assermenter ses gardiens, agents d'immeuble et de proximité. Ces derniers ont la possibilité de relever différents délits mais surtout de dresser des procès-verbaux et de les envoyer directement aux services du Procureur de la République.

Les troubles les plus fréquemment concernés sont ceux liés au bruit, au stationnement, au non-respect de l'entretien, aux dépôts d'encombrants, à la dégradation volontaire des immeubles et du matériel afférent (ascenseurs, minuteries et digicodes), ainsi qu'au regroupement de personnes dans les parties communes des résidences.

Les déclarations des agents assermentés font foi et ces derniers sont protégés contre l'outrage et la rébellion en tant que Gardes Particuliers.

13) QUELQUES CONSEILS CONCERNANT L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT :

Balcons, terrasses, vérandas : Bien dégager les écoulements d'eau, ne pas arroser abondamment les plantes (pensez à votre voisin du dessous), ne pas laisser les animaux faire leurs besoins dans les parties communes. Il est interdit d'y faire des barbecues.

Tous travaux nécessitent au préalable une demande écrite et un accord de votre agence.

En matière d'entretien de votre logement, vos obligations sont définies par un décret fixant la liste des réparations ayant le caractère de réparations locatives.

Entrée avec interphone ou contrôle d'accès : Cette installation est prévue pour votre sécurité et préserve le bon état de vos parties communes : vous devez les respecter. Vous ne devez pas bloquer la porte. Veillez toutefois à la bonne fermeture de celle-ci, n'ouvrez pas à des inconnus (les entreprises travaillant pour Terre d'Opale Habitat ont généralement l'accès et ne demandent pas l'ouverture du hall à un locataire). En cas de non respect de ces règles, votre responsabilité est engagée.

La boîte aux lettres : Pour éviter des problèmes de courrier, apposez une étiquette lisible sur votre boîte aux lettres (un emplacement est prévu à cet effet), avec votre nom, votre étage et votre numéro d'appartement.

L'ascenseur : Cet équipement peut s'avérer dangereux en cas de mauvaise utilisation ; respectez les consignes de sécurité, ne fumez pas et veillez à accompagner votre enfant ou vos animaux dans l'ascenseur.

La cave ou le grenier : Si vous disposez d'une cave ou d'un grenier, vous devez en assurer la surveillance, l'entretien et la fermeture comme pour votre logement. Il est interdit d'y stocker des produits inflammables, dangereux ou encore des bouteilles de gaz ou des produits détonants.

Détritus ménagers : Lorsque le tri sélectif existe sur votre résidence, pensez à respecter les consignes. Pour les déchets ménagers, il faut bien les emballer afin d'éviter les odeurs, les cafards et les rats. Il faut respecter les horaires de sortie des poubelles. Il ne faut pas y jeter de mégots de cigarettes, un incendie peut se déclencher.

Moisissures : Afin d'éviter la condensation et le développement des moisissures, il faut bien aérer votre logement (notamment la cuisine et la salle de bain - moins de 10 minutes par jour suffisent). Ne coupez pas votre chauffage quand vous sortez (le mettre à 16°C). En cas d'apparition de moisissures, vérifiez que les ventilations ne sont pas bouchées. De plus, il faut les nettoyer régulièrement.

Fenêtres et portes : Vérifiez régulièrement que les rainures et évacuations d'eau ne sont pas sales et bouchées. Huilez légèrement les paumelles, crémones et parties mobiles. Sur les fenêtres en bois, vérifiez le masticage des vitres. Sur les fenêtres en PVC, ne peignez pas, ne percez pas (pour les rideaux et voilages, utilisez des attaches adhésives). Prenez soin des joints d'étanchéité, n'utilisez pas de détergent.

Si vous êtes locataire d'un garage : graissez régulièrement les ressorts, tringleries et serrures. Les piles de télécommandes et badges sont à votre charge.

Fixations : Pour fixer les tableaux, éléments, utilisez les crochets ou chevilles appropriés afin d'éviter les dégradations. Des cloisons légères nécessitent des fixations renforcées. Lors de votre départ, n'oubliez pas de reboucher les trous et de remplacer le papier peint si nécessaire.

Papier peint et peintures : Avant de poser votre nouveau papier peint, il faut décoller l'ancien. Nettoyez vos peintures avec les produits adaptés (exemple : la peinture à l'huile se lave à l'eau tiède savonneuse sans détergent).

Insectes : Les désinsectisations sont comprises dans votre contrat Multiservices, nous vous invitons à contacter votre interlocuteur (Logista Hometech au 0811 02 07 07 ou Engie Multiservices : 09 69 32 97 70).

Revêtements de sol : Évitez le lavage à grande eau, utilisez le produit de nettoyage adapté. Le bon état des joints relève de votre responsabilité.

Toilettes : Les WC ne sont pas des poubelles, ne jetez rien dans la cuvette (coton, serviettes hygiéniques...). Cela provoque un engorgement avec des dégâts importants (à votre charge). Ne pas oublier de détartrer la cuvette régulièrement.

Robinetterie, chasse d'eau : Signalez rapidement toute fuite au prestataire. Une fuite peut occasionner de gros dégâts et augmenter fortement votre consommation d'eau. Coupez l'eau si nécessaire.

Clôtures et entretien du jardin : Vous devez entretenir les clôtures ainsi que votre jardin : tonte de la pelouse, taille des haies et arbustes, élagage des arbres (il est conseillé de ne pas laisser les haies, arbustes et arbres dépasser 2 mètres).

14) PENSEZ À VOTRE SÉCURITÉ ET À CELLE DES AUTRES :

En cas d'incendie :
Prévenez ou faites prévenir les pompiers en composant le 18 ou le 112. Attendez leur intervention en suivant les consignes.

Le feu se déclare dans une pièce de l'appartement :

- Fermez la porte de la pièce et fermez les fenêtres de l'appartement pour éviter un appel d'air ;
- Coupez le gaz et l'électricité ;
- Attaquez le feu avec un extincteur si cela est possible ;
- Restez à l'extérieur en attendant les secours.

Le feu se déclare à l'extérieur de l'appartement et les flammes menacent la porte d'entrée ou les fenêtres :

· Restez dans l'appartement si la porte d'entrée est menacée ;

· Fermez celle-ci pour éviter les courants d'air ;

· Coupez le gaz ;

Disposez des linges mouillés autour et en bas de la porte puis arrosez-la.

La cage d'escalier est enfumée :

Restez à l'intérieur de votre logement tant que la cage est enfumée et que les secours ne vous ont pas autorisés à l'évacuer.

Appliquez des linges mouillés contre la porte.

Accès au système de coupure :

Laissez l'accès libre aux différents systèmes de coupure.

Chaque membre de la famille doit connaître l'emplacement des systèmes de coupures (disjoncteur électrique, vanne gaz, robinet d'arrêt du compteur d'eau...) afin de pouvoir les couper en cas de nécessité.

Panne d'ascenseur, que faire ?

Si vous êtes en cabine et que celle-ci s'arrête, il faut vous conformer aux consignes affichées dans l'ascenseur : appuyez sur le bouton d'alarme et attendez une intervention extérieure.

Si vous êtes à l'extérieur, invitez les personnes qui sont dans la cabine à garder leur calme et à se conformer aux consignes de sécurité.

N'essayez pas de manœuvrer l'appareil vous-même.

L'ascenseur n'est pas un jouet, il peut être dangereux : ne laissez jamais vos enfants l'utiliser seuls.

15) LES RISQUES DE VOTRE LOGEMENT :

L'électricité :

• Vérifiez régulièrement le bon état des prises, transformateurs et fils de vos appareils électriques ;

• Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule ;

• Lorsqu'un fusible a sauté, il faut le remplacer par le même type de fusible : il ne faut pas "bricoler" l'installation ;

• N'utilisez pas d'appareils électriques les mains mouillées ou les pieds nus ;

• Les logements récents sont équipés de disjoncteurs avec bouton test. Il convient de vérifier régulièrement leur bon fonctionnement ;

• Vous ne pouvez nullement modifier votre installation électrique. En cas de problème, votre responsabilité est engagée ;

• Attention aux prises multiples qui peuvent chauffer. N'abusez pas des prolongateurs, sources d'accidents ;

• Si vous avez des enfants en bas âge et que les prises ne sont pas à éclipses, utilisez des caches prises pour leur sécurité.

Le gaz :

• Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles permanents, changez-les dès qu'ils sont abîmés ou arrivés à la date limite d'utilisation ;

• Pour rechercher une fuite, utilisez de l'eau savonneuse ;

• Ne bouchez pas les grilles de ventilation. En cas de fuite de gaz, ces dernières assurent votre protection. Elles permettent aussi une bonne combustion du gaz et évitent l'asphyxie ;

• Si vous constatez une fuite de gaz, fermez le robinet général et ouvrez les fenêtres. Quittez les lieux et appelez le plus vite possible les pompiers.

• Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte en amont de votre compteur, prévenez les pompiers, l'agence Gaz de France et votre agence.

Vous vous absentez plusieurs jours :

• Fermez vos arrivées d'eau ;

• En période froide, laissez le chauffage au minimum pour éviter le gel des canalisations ;

• Protégez bien vos canalisations d'eau du gel ;

• Débranchez vos appareils électriques et votre antenne télé.

16) VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT : PRÉPAREZ VOTRE DÉPART :

Pensez à résilier votre contrat de location en prévenant votre agence par lettre recommandée avec accusé de réception dans les délais prévus. Le préavis est de deux mois et de trois mois pour les nouveaux contrats. Il peut être réduit à un mois notamment dans certains cas limitativement énumérés par la loi, notamment :

- Mutation professionnelle ou perte d'emploi ;
- Nouvel emploi suite à une perte d'emploi ;
- Pour les locataires justifiant un changement de domicile pour raison de santé ;
- Perception du RSA ;
- Premier emploi.

Pour en bénéficier, vous devez obligatoirement indiquer le motif du départ dans la lettre de congé et le justifier au moment de l'envoi du courrier. À défaut, le préavis de 3 mois s'applique.

Pendant le délai de préavis, le locataire n'est redevable du loyer et des charges que pour le temps pendant lequel il a occupé réellement les lieux.

- Votre résiliation doit être signée par vous-même, votre conjoint si vous avez signé tous les deux votre contrat de location (la démarche est similaire s'il y a plusieurs co-signataires).
- Laissez visiter votre logement conformément aux conditions de votre contrat de location.
- Avec votre résiliation, ne pas oublier de communiquer votre nouvelle adresse en vue du remboursement de votre dépôt de garantie et joindre un RIB.

À compter de votre lettre de résiliation, vous êtes tenus par le délai de préavis. À l'expiration de ce délai, le logement doit être restitué, le locataire étant déchu de tout titre d'occupation des locaux loués.

- Dès la réception de votre préavis, un rendez-vous vous sera fixé pour établir un pré état des lieux. Il s'agit d'un constat des travaux susceptibles de vous être facturés s'ils ne sont pas réalisés avant l'état des lieux définitif.
- Outre la propreté et le nettoyage du logement, des réparations locatives peuvent vous être réclamées.

Le solde de votre compte :

- À votre départ, ce solde peut être positif ou négatif. L'arrêté de compte n'est toutefois pas définitif. Terre d'Opale Habitat pourra vous réclamer : des loyers et charges restant à payer, éventuellement des réparations locatives. Faute de règlement, ces sommes seront imputées sur le dépôt de garantie dont le solde positif éventuel vous sera remboursé dans un délai maximum de deux mois.
- Enfin, le solde des charges récupérables sera traité ultérieurement lors de la régularisation annuelle des charges de votre résidence et de chauffage.
- En fonction de ces régularisations, des sommes vous seront remboursées ou mises à votre charge.

Comment nous joindre...

Coordonnées :

Siège Social :

16, Quai de la Gendarmerie
62100 CALAIS
Tél. : 03 21 46 04 80

Horaires d'ouverture au public :
Lundi au Vendredi de 8h.30 à 12h.00
et de 13h.30 à 17h.00

Agence Beau-Marais :

1, Avenue Guynemer
62100 CALAIS
Tél. : 03 21 46 04 80

Horaires d'ouverture au public :
Lundi de 14h.00 à 17h.00
Mardi, Mercredi et Jeudi de 9h.00 à 12h.00
et de 14h.00 à 17h.00
Vendredi de 9h.00 à 12h.00

Maison des Services Fort-Nieulay :

274, rue d'Orléansville
62100 CALAIS
Tél. : 03 21 46 04 80

Horaires d'ouverture au public :
Du Lundi au Vendredi
de 9h.00 à 12h.00
et de 14h.00 à 17h.00

Le service d'astreinte de Terre d'Opale Habitat :

Ce service propose
aux locataires clients
un service technique
d'urgence 7 jours sur 7
et 365 jours par an
en cas de problème
pouvant mettre en péril
les biens et les personnes.

En cas d'urgence :
Logista Hometech : 0811 02 07 07
Engie Multiservices : 09 69 32 97 70

En cas d'extrême d'urgence :
Tél. : 03 21 46 04 80

Service ouvert :
de 18h.00 à 8h.00 la semaine
et 24h./24 le week-end.

NOTRE AGENCE COMMERCIALE :

imm-HOP

66, Boulevard Jacquard
62100 CALAIS
Tél : 03 21 46 04 80
Mail : contact@imm-hop.fr

Horaires d'ouverture au public :
Lundi au Vendredi :
de 9h.00 à 12h.00 et de 13h.30 à 18h.00

Réception :
Notre agence commerciale s'occupe
uniquement de la demande de logement.
Les conseillères logement
reçoivent le public sur rendez-vous.

Adresses & N° utiles...

Mairie de Calais
Place du Soldat Inconnu
62100 Calais
03 21 46 62 00

Sous-Préfecture de Calais
Esplanade Jacques Vendroux
62100 Calais
08 99 10 74 23

CAF de Calais
Quai de la Gendarmerie
62100 Calais
08 10 25 62 30

Centre des Impôts
14, rue Descartes
62100 Calais
03 21 19 08 80

Maison de la Justice
15, Place Crèvecœur
62100 Calais
03 21 97 09 27

Maison du Département
40, Rue Gaillard
62100 Calais
03 21 00 01 50

Sapeurs Pompiers
Rue Louise Michel
62100 Calais
18 / 03 21 46 19 30

SAMU de Calais
Centre Hospitalier : 15

Hôpital de Calais
03 21 46 33 33

Police Nationale
Place de Lorraine
62100 Calais
17 / 03 21 19 13 17

Police Municipale
Parc Saint-Pierre
62100 Calais
03 21 46 20 00

Gendarmerie Nationale
Calais-Fréthun
03 21 85 97 17
Guînes
03 21 35 20 17

Centre Anti-Poison
03 20 44 44 44

LPA
185, rue Jacques Monod
62100 Calais
03 21 34 76 02

GDF Dolce Vita Calais
09 69 324 324
(numéro cristal)

EDF Bleu Ciel Calais
09 69 32 15 15
(numéro cristal)

Service des Eaux de Calais
Rue d'Édimbourg
62100 Calais
08 10 43 44 34

Les gestes verts...

POUR L'HABITANT :

AÉRATION ET VENTILATION :

• Ne pas obstruer les bouches d'entrée et d'extraction d'air ;
• Nettoyer les éléments accessibles et facilement démontables par l'occupant.

CHAUFFAGE ET CLIMATISATION :

Pour l'ensemble du système de chauffage et de production d'eau chaude :

• Ne pas couvrir les équipements comportant une sonde de température du local (robinet thermostatique, sonde isolée, sonde incorporée à un appareil de chauffage...) ;
• Prendre connaissance des particularités de réglage du programmateur et les adapter à vos besoins.

Entretien et maintenance :
Intervention périodique d'entretien et maîtrise des consommations pour :
• Installation de chauffage, de ventilation et de climatisation ;
• Installation de plomberie et de traitement de l'eau ;
• Installation électrique.

INTERVENTION PÉRIODIQUE D'ENTRETIEN POUR :

• Ascenseur ;
• Porte automatique de parking ;
• Installation de sécurité et de sûreté ;
• Nettoyage des locaux communs ;
• Entretien des espaces extérieurs.

Signalétique avec consignes de tri pour le local de stockage des déchets ménagers.

ÉNERGIE :

Éclairage :
• Utiliser de préférence des ampoules "basses consommations" ;
• Penser à éteindre la lumière dans les locaux inoccupés ;
• Adapter à vos besoins les commandes de réglage manuel de durée de l'éclairage ;
• Privilégier les apports de l'éclairage naturel en y pensant lors de l'implantation de votre mobilier.

Chauffage :
• Ne pas surchauffer votre logement ;
• Ne pas ouvrir systématiquement vos fenêtres pour réduire la température de votre logement ; utiliser le système de réglage mis à votre disposition ;
• Ne pas utiliser des appareils de chauffage d'appoint pouvant présenter des risques pour les personnes qui sont, de plus, incompatibles avec l'installation de chauffage déjà existante.

Appareils ménagers et autres équipements électriques :
• Avant d'acquérir un appareil ménager, consulter son "étiquette énergétique" pouvant préciser un classement allant de A (économe) à G (peu économe) ;
• Éteindre totalement les appareils disposant d'un système de veille en cas de non utilisation prolongée ;
• Privilégier l'achat de certaines machines à laver équipées d'une double arrivée d'eau froide et d'eau chaude, à priori plus économes en énergie électrique, selon les possibilités de raccordement sur les canalisations d'eau chaude sanitaire de votre logement ;
• Selon vos besoins, penser à limiter les températures des appareils équipés d'une résistance électrique (lave-linge/vaisselle, sèche-linge...).

EAU :

Usage de l'eau :
• Ne pas attendre pour faire réparer un équipement (robinet, appareil ménager...) présentant une fuite d'eau visible, même faible ;
• Surveiller sa consommation d'eau et réagir immédiatement en présence d'une augmentation non expliquée. En cas de doute, relever le compteur avant et après une période suffisamment longue (une nuit par exemple) pour confirmer la présence réelle d'une fuite. Intervenir alors en conséquence pour y remédier ;
• Éviter de laisser couler l'eau inutilement au cours de certaines tâches ne nécessitant pas un usage permanent de l'eau tels que le lavage de la vaisselle, brossage des dents, etc.

Relevés périodiques :
Á l'aide de relevés périodiques de vos consommations ou d'un compteur individuel visible, surveiller l'évolution de vos consommations pour bien les maîtriser.

Chasse d'eau :
Utiliser à bon escient le système de commande équipant le réservoir de votre chasse d'eau parmi les systèmes les plus courants aujourd'hui :
• Soit une double commande (deux boutons distincts permettant de choisir la quantité d'eau utilisée) ;
• Soit un mécanisme interrompable (une première pression sur le bouton poussoir permettant de libérer la chasse, la seconde pression stoppant immédiatement l'action précédente).

BRUIT :

• Veiller à réduire les bruits à la source, c'est-à-dire commencer par limiter les bruits issus de votre propre logement tels que télévision, Hi-Fi, matériel de bricolage, parole, etc ;
• Respecter des plages horaires correctes, vis-à-vis de votre voisinage, en vue de minimiser la gêne causée par certaines activités bruyantes, indispensables occasionnellement ;
• Malgré la qualité acoustique de votre logement, veiller à ne pas procéder à des activités particulièrement sonores, nécessitant alors d'être réalisées dans des lieux adaptés (pratique d'un instrument de musique ou d'une activité manuelle, très sonore).

AIR :

• Ne pas arrêter votre système de ventilation ;
• Ne pas obstruer les bouches de ventilation ;
• En période froide, veiller à ne pas laisser, en permanence, fonctionner à grand débit les bouches de ventilation réglables, notamment en cuisine.

DÉCHETS :

Produits labellisés ou certifiés :

Selon vos besoins, privilégier l'achat de produits marqués d'une référence à une certification (NF environnement, Écolabel...) en vue de limiter les quantités de déchets et leur nocivité.

Élimination des déchets :

• Utiliser les moyens mis à votre disposition par les collectivités locales pour la gestion des encombrants ;
• Utiliser les moyens mis à votre disposition pour évacuer tout type de déchets courants en veillant à respecter les consignes de tri et la destination des poubelles.

Piles, accumulateurs, médicaments et produits toxiques :

• Indépendamment des risques pouvant concerner vos proches, pensez à rapporter dans les lieux adaptés à cet effet les objets et produits particulièrement toxiques et dangereux.

COLLECTE DE VOS ENCOMBRANTS

Vous avez des objets encombrants, vous souhaitez vous en séparer ?

Une équipe de ramassage est à votre disposition sur RDV.

Les objets acceptés :

- Électroménagers
- Meubles démontés
- Literies
- Baignoires
- Autres sur demande

Les objets refusés :

- Déchets de démolition
- Plâtre et gravats
- Cartons
- Textiles
- Ordures ménagères
- Peintures
- Néons
- Huiles

Prenez un RDV en téléphonant au Service Propreté Urbaine au moins 48h.00 à l'avance. Indiquez la nature et le volume de vos encombrants. Le jour du passage, disposez vos encombrants sur le trottoir dès 6h.30

Tout objet non signalé et déposé sur le trottoir peut faire l'objet d'une verbalisation, au titre de l'Article R 632-1 du nouveau Code Pénal. Le montant de l'amende peut varier entre 35€ et 1500€ maximum.

Pour prendre rendez-vous ou obtenir plus d'informations :

Service Propreté Urbaine
03 21 46 66 28

Les horaires d'ouverture sont les suivants :
Du Lundi au Vendredi de 8h.00 à 12h.00 et de 13h.30 à 17h.00

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez vous rapprocher de votre Gardien d'Immeuble ou des Agences Fort-Nieulay et Beau-Marais au 03 21 46 04 80.

La propreté de votre ville, une démarche citoyenne.

LUTTE CONTRE LES DÉPÔTS SAUVAGES

Le fait de déposer ses ordures et déchets en dehors des lieux prévus constitue un trouble à l'ordre social suffisamment grave pour être sanctionné pénalement et constatés par le personnel assermenté de TOH en vertu de la législation en vigueur.

De plus, certains déchets peuvent être incendiés, d'autres sont toxiques et doivent être traités dans des filières spécialisées. Par exemple, les batteries contiennent des acides et du plomb très dangereux. Les piles boutons contenues dans certains appareils sont potentiellement mortelles pour les jeunes enfants.

Les déchets abandonnés dans les espaces communs peuvent occasionner des blessures (par exemple, bouteilles en verre, objets métalliques, etc.).

Bien évidemment, ces dépôts sauvages détériorent considérablement le cadre de vie de l'ensemble des habitants et favorisent la prolifération des nuisibles (rats, etc.).

Face à ces phénomènes, ensemble, nous pouvons et devons agir pour améliorer notre quotidien !

Chaque habitant dispose à une minute de son lieu de vie d'une déchetterie qui est un lieu organisé, clos, gardienné dans lequel les particuliers peuvent déposer leurs déchets qui ne sont pas acceptés par le ramassage des ordures ménagères. Ces déchets sont collectés de façon sélective dans divers conteneurs et bennes.

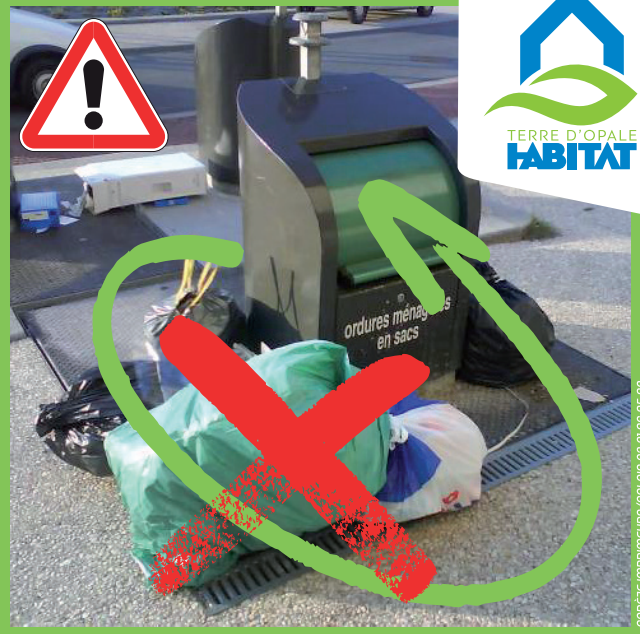
La création et l'exploitation de déchèteries s'inscrivent dans une politique de gestion des déchets définie à l'échelle européenne :

- Elles limitent le développement des dépôts sauvages ;
- Elles limitent les risques de pollution des sols, et eaux (rivières et nappes phréatiques) ;
- Elles orientent les différentes catégories de déchets vers des filières de traitement adaptées ;
- Elles favorisent le recyclage et la valorisation des déchets volumineux et dangereux.

Ces conteneurs sont la propriété de TOH
et à l'usage exclusif de ses résidents.

Les dépôts de sacs et de déchets au sol sont interdits !

Sous peine d'une amende
en vertu de la législation en vigueur.



TERRE D'OPALE HABITAT

CARÈTE IMPRIMEURS/CALAIS 03 21 96 95 82

Électricité & Gaz...

Désormais, vous pouvez choisir votre fournisseur d'électricité et de gaz :

Depuis le 1er Juillet 2007, vous pouvez choisir, pour le gaz et l'électricité, le fournisseur et l'offre qui conviennent à votre budget et à vos besoins.

Quel est mon choix ?

Jusqu'au 1er Juillet 2007, vous ne pouviez souscrire un contrat qu'au tarif réglementé (fixé par l'Etat) avec le fournisseur de gaz et celui d'électricité qui étaient en situation de monopole sur votre zone géographique (EDF, GDF ou autre...).

Depuis le 1er Juillet 2007, vous pouvez soit garder l'offre au tarif réglementé, soit choisir une offre de marché (dont le prix est fixé dans le contrat).

Dans le cas où vous décidez de changer de fournisseur, ce changement se fait sans interruption de service, ni changement de compteur, ni changement de compteur d'électricité ou de gaz.

Quelle offre de fourniture choisir ?

Contactez plusieurs fournisseurs, comparez leurs offres et choisissez celle qui correspond le mieux à vos besoins et vous fait bénéficier des meilleures conditions financières.

Lorsque vous souscrivez un contrat avec un fournisseur, celui-ci engage alors les démarches pratiques pour que l'énergie consommée à votre compteur vous soit facturée par ses soins. En cas de changement de fournisseur, l'ancien fournisseur sera prévenu, vous n'avez aucune démarche à effectuer.

En cas de panne, qui contacter ?

En cas de panne, ou pour un appel d'urgence (odeur de gaz par exemple), vous devez appeler aux numéros de téléphone "dépannage électricité" ou "dépannage gaz" qui figurent déjà sur vos factures. Ce service dépend du gestionnaire de réseau de distribution, il est donc indépendant de votre fournisseur. Si vous changez de fournisseur, c'est le même service dépannage qui intervient dans des délais similaires. Il reste joignable au même numéro de téléphone quel que soit votre fournisseur.

Que dois-je vérifier avant de souscrire un contrat ?

Vérifiez la durée du contrat, le prix, et comparez ces éléments avec l'offre dont vous disposez actuellement. Consultez www.energie-info.fr où vous trouverez les coordonnées de fournisseurs ainsi que des informations pour savoir sur quels critères comparer les offres.

Si vous recevez une offre globale électricité et gaz, demandez au fournisseur :

De vous détailler le prix de l'électricité d'une part, et celui du gaz d'autre part ;

De vous préciser, pour l'électricité et pour le gaz, s'il s'agit d'un tarif réglementé ou d'une offre de marché.

Si vous avez le moindre doute au moment de souscrire un contrat, consultez d'abord les organismes publics compétents ou une association de consommateurs (liste disponible sur www.energie-info.fr), avant de donner votre accord ou de signer un document.

ÉLECTRICITÉ & GAZ :

N'OUBLIEZ PAS, C'EST VOTRE CHOIX !

Si j'ai une réclamation, à qui m'adresser ?

Dans un premier temps, vous devez vous adresser à votre fournisseur.

Sans réponse de sa part, vous pouvez consulter le site internet indiqué ci-dessous.

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet :
www.energie-info.fr
ou contactez le N° Azur 0 810 112 212
(prix d'un appel local)

Médiateur National de l'Energie
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
www.energie-mediateur.fr

Energie-Info
Service d'information des consommateurs
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
Tél. : 0800 112 212 (appel gratuit depuis un poste fixe)
www.energie-info.fr

INC
Institut National de la Consommation
18, rue Tiphaine
75732 Paris Cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20
www.conso.net

Ademe
ecocitoyens.ademe.fr
www.ademe.fr

CRE
Commission de Régulation de l'Energie
15, rue Pasquier
75008 Paris
Tél. 01 44 50 41 00
www.cre.fr

INFO→ ÉNERGIE

MIEUX SE REPÉRER

AVEC DES INFORMATIONS PRATIQUES ET DES CONSEILS

CHOISIR SON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Comment choisir votre fournisseur d'énergie ?

Il existe aujourd'hui plusieurs fournisseurs d'électricité et de gaz sur le marché. Avant de choisir un fournisseur, comparez les différentes offres, en portant une attention particulière :

- **Aux modalités d'évolution des prix :** tarif réglementé ou offre de marché, et pour les offres de marché : périodicité d'évolution des prix et indexation éventuelle ;
- **Au prix de vente de l'énergie :** en regardant la partie fixe (abonnement) et la partie variable (consommation en kWh). Comparez les montants TTC (qui incluent la TVA et les autres taxes et contributions) et les variantes de prix du kWh (avec les heures pleines et les heures creuses) ;
- **Aux services clientèle :** canaux de contact proposés (mail, courrier, téléphone), facturation (courrier ou e-facture), moyens de paiement proposés, frais en cas d'incident ou de retard de paiement...

À noter : vous pouvez comparer les offres qui existent grâce au comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie. Il est accessible à partir du site **energie-info.fr.**

Quelles sont les différentes offres proposées ?

Il existe deux types d'offres de vente d'électricité ou de gaz :

- **Les offres aux tarifs réglementés :** avant le 1er juillet 2007, seules ces offres étaient disponibles. Les tarifs réglementés sont fixés par les pouvoirs publics. Si vous n'avez pas souscrit de nouveau contrat, ce sont les offres dont vous disposez actuellement.

- **Les offres de marché :** depuis le 1er juillet 2007, vous pouvez y souscrire librement, soit en établissant un nouveau contrat avec votre fournisseur actuel, soit en changeant de fournisseur. Les prix des offres de marché sont déterminés par un contrat.

Le bon conseil

Avant de sélectionner un fournisseur, vous pouvez lui communiquer certaines informations, afin qu'il puisse établir une offre adaptée à vos besoins : facture récente indiquant votre consommation annuelle d'énergie (gaz et électricité), puissance de votre installation électrique (en kVA)...

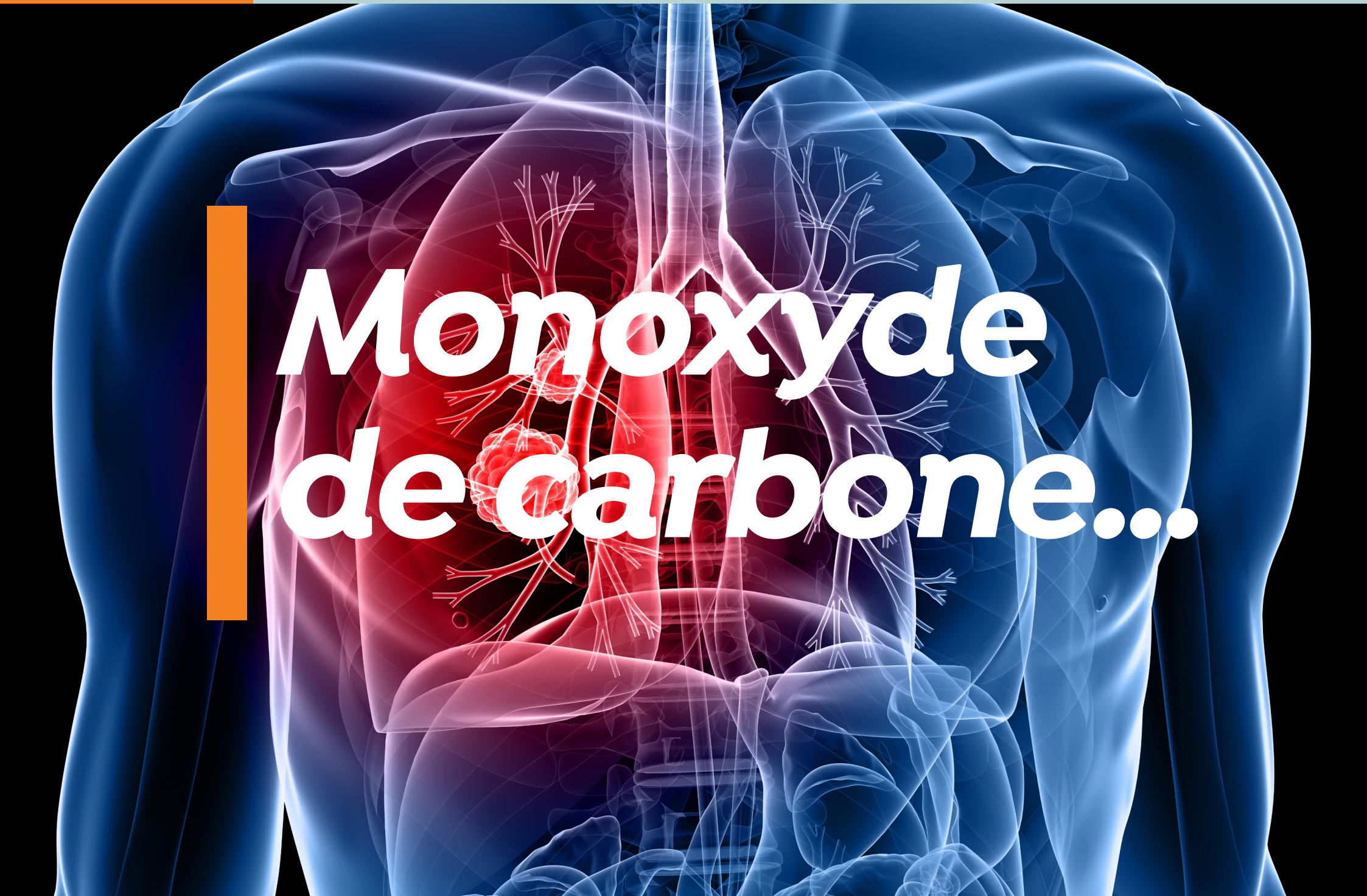
Si vous venez d'emménager, vous pouvez lui donner des informations sur votre logement : type de chauffage, matériel informatique et électroménager utilisé...

La bonne question

« La qualité de l'énergie est-elle identique chez tous les fournisseurs ? »

Oui. Quels que soient l'offre et le fournisseur choisis, la qualité de l'électricité et du gaz naturel est la même. Elle est garantie par les gestionnaires de réseaux de distribution de votre commune.
Par ailleurs, les services d'urgence et de dépannage sont toujours assurés par ce même gestionnaire, quel que soit votre fournisseur.

Leurs coordonnées (figurant sur votre facture) et leurs délais d'intervention restent inchangés. Enfin, vous ne risquez aucune coupure d'électricité ou de gaz liée au changement de fournisseur car il n'y a aucune intervention technique associée.



Monoxyde de carbone...

Il importe de rappeler que le monoxyde de carbone reste la première cause de mort toxique accidentelle en France. Il convient donc de ne pas perdre de vue les règles et conseils de sécurité et de prévention en la matière.

Les appareils de chauffage, essentiellement à gaz ou à charbon, mais aussi à bois et à fuel et surtout les chauffe-eaux sont des producteurs de monoxyde de carbone et peuvent provoquer des accidents. C'est pourquoi vous devez respecter les conseils suivants :

• L'installation et l'entretien périodique des chauffages et des chauffe-eaux ne peuvent être confiés qu'à des professionnels qualifiés ;

• Les ouvertures d'aération ne doivent JAMAIS être obstruées (par du papier, de l'adhésif ou autres) ;

• Les conduits d'évacuation de fumées ne doivent jamais être obstrués : un ramonage annuel est nécessaire et obligatoire ;

• Le fonctionnement à l'extrême ralenti des appareils à charbon quand la température est douce, notamment en début ou en fin d'hiver et pendant les périodes de redoux, est toujours extrêmement dangereux ;

• Les chauffe-eaux non raccordés (à l'extérieur par un conduit) sont destinés uniquement à un usage intermittent ;

• Les arrêts intempestifs d'un appareil pourvu de dispositifs de sécurité (notamment chauffe-eau à gaz butane ou propane) sont le signe soit d'un encrassement ou d'une défectuosité de l'appareil, soit d'un défaut de ventilation de la pièce où il est installé : ce dispositif ne doit pas être mis hors service et l'intervention d'un professionnel s'impose ;

• Les appareils de chauffage d'appoint (fonctionnant au butane ou au propane) ne doivent être utilisés que dans des pièces convenablement ventilées et par intermittence.

Tout appareil de chauffage non réglementaire doit être proscrit et notamment :

• Les panneaux radiants ou radiateur de camping à butane destinés uniquement à un usage à l'extérieur ;

• Le brûleur de four allumé, porte ouverte, pour chauffer la cuisine ;

• Le pot de fleurs retourné sur un bruleur de cuisinière ;

• Les poêles à catalyse à essence, réchauds à pétrole .

Ne jamais faire fonctionner un moteur de voiture ou de deux roues dans un local ou un garage fermé.

Que faire en cas d'accident ?

1) Reconnaître l'intoxication par monoxyde de carbone grâce aux symptômes suivants : maux de tête, grande fatigue, vertiges et nausées.

Si ces symptômes atteignent notamment toute une famille (et/ou des animaux domestiques), il faut penser systématiquement à ce type d'intoxication. Ces symptômes sont malheureusement souvent confondus avec ceux de troubles digestifs (indigestion) ou hépatiques (foie).

2) Organiser les secours :

• Évacuer hors de l'atmosphère toxique ;
• Recourir au SAMU : Appeler le 15 ;
• Recourir aux Sapeurs Pompiers : Appeler le 18.

Carbon Monoxide Alarm
DISCONNECT POWER. SEE OWNER'S MANUAL FOR
ADDITIONAL MARKINGS ON BACK.
DO NOT PAINT
ON
SERVICE
TEST/
RESET

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DU MORBIHAN

Monoxyde de carbone

Attention aux intoxications !

SDIS 56

Les foyers de maisons d'habitation, les fours ou les appareils de chauffage, les poêles à bois sont parmi les sources les plus courantes d'émission de monoxyde de carbone qui peuvent conduire à une intoxication.
Le monoxyde de carbone est très difficile à détecter car il est **indolore, invisible et non irritant**.
Après avoir été respiré, il provoque **maux de têtes, nausées, vomissements, malaises ou encore une paralysie musculaire.**
Si ces symptômes sont observés chez plusieurs personnes dans une même pièce ou qu'ils disparaissent hors de cette pièce, cela peut être une intoxication au monoxyde de carbone.
Dans ce cas, il est nécessaire d'aérer, d'évacuer le lieu et d'appeler les urgences.

Pour éviter les intoxications

Placer impérativement les **groupes électrogènes à l'extérieur des bâtiments**

Ne jamais utiliser pour se chauffer des **appareils non destinés à cet usage** : cuisinière, brasero, barbecue...

Respecter les consignes d'utilisation des appareils à combustion (ne jamais faire fonctionner les chauffages d'appoint en continu)

Veiller à une **aération et à une ventilation correctes des lieux** et ne jamais boucher les entrées et sorties d'air

Que faire si on soupçonne une intoxication ?

Ouvrez les fenêtres et les portes

Arrêter les appareils de chauffage et de cuisson

Sortez de chez vous

Appelez les secours

18 Pompiers

112 Numéro d'urgence depuis un portable

114 Secours personnes sourdes et malentendantes (sms/fax)

www morbihan.gouv.fr

@prefet56

Préfet du Morbihan

SDIS 56 - officiel

Réparations locatives

LISTE DES RÉPARATIONS AYANT LE CARACTÈRE DE RÉPARATIONS LOCATIVES

I) PARTIES EXTÉRIEURES DONT LE LOCATAIRE A L'USAGE EXCLUSIF :

Jardins privatifs :
Entretien courant notamment des allées, pelouses, massifs, bassins et piscines, taille, élagage, échenillage des arbres et arbustes, remplacement des arbustes, réparation et remplacement des installations mobiles d'arrosage.

Auvents, terrasses et marquises :
Enlèvement de la mousse et des autres végétaux.

Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières :
Dégorgement des conduits.

II) OUVERTURES INTÉRIEURES ET EXTÉRIEURES :

Sections ouvrantes telles que les portes et fenêtres :
Graissage des gonds, paumelles et charnières ;
Menues réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, crémones et espagnolettes ;
Remplacement notamment de boulons, clavettes et targettes.

Vitrages :
Réfection des mastics ;
Remplacement des vitres détériorées.

Dispositifs d'occultation de la lumière tels que stores et jalousies :
Graissage ;
Remplacement notamment de cordes, poulies ou de quelques lames.

Serrures et verrous de sécurité :
Graissage ;
Remplacement de petites pièces ainsi que les clés égarées ou détériorées.

Grilles :
Nettoyage et graissage ;
Remplacement notamment de boulons, clavettes, targettes.

III) PARTIES INTÉRIEURES :

Plafonds murs intérieurs et cloisons :
Maintien en état de propreté, menus raccords de peintures et tapisseries, remises en place ou remplacement de quelques éléments des matériaux de revêtement tels que faïence, mosaïque, matières plastiques, rebouchage des trous rendu assimilable à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.

Parquets, moquettes et autres revêtements de sol :
Encaustiquage et entretien courant de la vitrification ;
Remplacement de quelques lames de parquet et remise en état, pose des raccords de moquettes et autres revêtements de sols, notamment en cas de tâches et de trous.

Placards et menuiseries telles que plinthes, baguettes et moulures :
Remplacement des tablettes et tasseaux de placards et réparation de leur dispositif de fermeture : fixation de raccords et remplacement de pointes de menuiserie.

IV) INSTALLATION DE PLOMBERIE :

Canalisations d'eau :
Dégorgement ;
Remplacement notamment de joints et de colliers.

Canalisations de gaz :
Entretien courant des robinets, siphons et ouvertures d'aération ;
Remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.

Fosses septiques, puisards et fosses d'aisance :
Vidange.

Chauffage, production d'eau chaude et robinetterie :
Remplacement des bilames, pistons, membranes, boîtes à eau, allumage piézo-électrique, clapets et joints des appareils à gaz ;

Rinçage et nettoyage des corps de chauffe et tuyauterie ;
Remplacement des joints, clapets et presse-étoupes des robinets ;
Remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasse d'eau.

Éviers et appareils sanitaires :
Nettoyage des dépôts de calcaire, remplacement de tuyaux flexibles de douches.

V) ÉQUIPEMENTS D'INSTALLATIONS D'ÉLECTRICITÉ :

Remplacement des interrupteurs, prises de courant, coupe-circuits et fusibles, des ampoules, tubes lumineux, réparation ou remplacement des baguettes ou gaines de protection.

VI) AUTRES ÉQUIPEMENTS MENTIONNÉS AU CONTRAT DE LOCATION :

Entretien courant et menues réparations des appareils tels que réfrigérateur, machine à laver le linge et la vaisselle, sèche-linge, hotte aspirante, adoucisseurs, capteurs solaires, pompe à chaleur, appareils de conditionnement d'air, antenne individuelle de radiodiffusion et de télévision, meubles scellés, cheminée, glace ;

Menues réparations nécessitées par la dépose des bourrelets ;

Graissage et remplacement des joints des vidoirs ;

Ramonage des conduits d'évacuation des fumées, des gaz et conduits de ventilation.

Lexique de A à Z...

Acompte de charges-provisions :

Sommes versées avec le loyer pour les charges liées au logement. Les provisions sont régularisées en fonction des dépenses réelles.

Aide Personnalisée au Logement :

Aide versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et la Mutualité Sociale Agricole (MSA) aux locataires de logements conventionnés, à condition que leurs ressources soient inférieures à un plafond déterminé chaque année par les pouvoirs publics. L'APL tient compte de la composition de la famille, du montant du loyer et de la zone géographique dans laquelle se trouve le logement. L'APL, si vous en bénéficiez, est directement versée au bailleur et déduite de votre loyer.

Allocation logement :

Aide versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et la Mutualité Sociale Agricole (MSA) aux locataires de logements non conventionnés dont les ressources sont inférieures aux plafonds en vigueur.

Astreinte :

En dehors des heures d'ouverture des bureaux d'accueil, une astreinte est organisée pour que vous ayez un interlocuteur en permanence en cas de problème grave.

Assurance :

Vous devez obligatoirement être assuré(e) auprès de la compagnie d'assurance de votre choix pendant toute la durée de votre séjour dans le logement. Cette assurance doit couvrir les risques locatifs ainsi que la responsabilité civile. L'absence d'assurance est une cause de résiliation du contrat de location.

Attribution :

Un logement social est attribué par une Commission d'Attribution en fonction des ressources et de la composition de la famille. La location d'un logement social doit obligatoirement être effectuée après vérification du dossier du candidat par la Commission d'Attribution des logements.

Avis d'échéance :

Document envoyé par Terre d'Opale Habitat, signalant au locataire le montant mensuel (loyer et charges) qu'il doit s'acquitter à la date prévue.

Bail - Contrat de location :

C'est le document que vous signez pour entrer dans votre logement. Il fixe les droits et obligations réciproques du locataire et du bailleur. Vous devez le garder précieusement pendant toute la durée de la location.

Bailleur :

Le propriétaire qui met le logement en location.

Congé :

"Donner congé" signifie indiquer à votre bailleur que vous souhaitez résilier votre bail et, par conséquent, quitter votre logement.

Dépôt de garantie :

C'est la somme versée lors de votre entrée dans les lieux et dont le montant est fixé par le contrat de location. Elle vous sera restituée après votre départ, déduction faite de dettes ou réparations éventuelles.

État des lieux :

Examen en commun de l'état de votre logement lors de votre entrée dans les lieux et au moment de votre départ. Vous devez le signer et en conserver un exemplaire lorsque vous arrivez. Cet exemplaire servira de document de référence pour établir "l'état des lieux de sortie".

Loyer :

Montant mensuel du prix à payer pour occuper le logement.

Mandat :

Acte par lequel une personne (le mandant) donne à une autre personne (le mandataire) le pouvoir d'accomplir en son nom des démarches.

Préavis (délai de) :

Délai que le bailleur doit laisser au locataire ou le locataire au bailleur, entre la date de réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception (par exemple en vue de la résiliation du bail) et l'événement annoncé.

Prélèvement automatique :

Mode de paiement du loyer le plus simple. Il suffit d'en faire la demande auprès de Terre d'Opale Habitat.

Quittance de loyer :

Reçu délivré au locataire constatant le règlement du loyer.

Réclamation :

Si vous avez un problème, un besoin, une question, contactez votre agence ou déposez votre réclamation sur le site de Terre d'Opale Habitat ***www.terredopalehabitat.fr***

Règlement de résidence :

Document remis lors de la signature du bail qui définit les règles de bon usage de votre immeuble. Toute infraction à ce règlement peut entraîner la résiliation du bail.

Régularisation des charges :

Chaque année, une comparaison est faite entre le total de vos acomptes versés et le montant réel des dépenses. Cette comparaison permet de régulariser si vous avez trop ou pas assez versé d'acompte.

Réparations locatives :

Petits travaux d'entretien ou menues réparations que le locataire doit exécuter dans son logement.

Terme échu :

Un loyer payable à terme échu doit être réglé à la fin du mois d'occupation.

Notes

TERRE D'OPALE
HABITAT

16, Quai de la Gendarmerie
CS 50128 • 62103 Calais Cedex
Tél. : 03 21 46 04 80
contact@terredopalehabitat.fr

Suivez-nous sur :

terredopalehabitat.fr

CRÉDIT PHOTOGRAPHIQUE : PHILIPPE TURPIN.COM - SHUTTERSTOCK - CONCEPTION : CARÈJE IMPRIMEURS/CALAIS 06 75 25 41 04