

# LIVRET DU LOCATAIRE



***Bienvenue chez Vous !***

***Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce livret auquel vous pourrez vous référer tout au long de votre parcours locatif chez Seine Habitat.***





## Bienvenue chez vous !

**Nous vous souhaitons de passer un agréable séjour dans votre logement !**

*Vous venez de signer vos contrats de location et d'assurance et votre état des lieux. Il est indispensable de conserver ces documents que vous pouvez ranger dans ce livret.*

### **Seine Habitat en bref !**

Seine Habitat est une Société Anonyme d'HLM créée en 1931 par Amable Lozai, industriel et Maire de Petit-Quevilly. La Société est propriétaire en Seine-Maritime d'environ 2.500 logements sur les communes de Petit-Quevilly, Elbeuf-sur-Seine, Boos et Bosc-Mesnil. La Direction est assurée par le Président du Conseil d'Administration, au sein duquel siègent trois représentants des locataires.



### **Le gardien est le représentant de Seine Habitat pour votre Résidence**

Il est notamment votre interlocuteur pour enregistrer et transmettre au service concerné vos **demandes d'intervention technique** auxquelles SEINE HABITAT s'engage à répondre :

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

### **Le gardien de votre Résidence est :**

#### **Son numéro de téléphone :**

Ses heures de permanence ainsi que l'adresse de sa loge sont indiquées au verso de la pochette, où vous trouverez également les coordonnées du Siège et de l'Agence. Vous pouvez également contacter votre gardien par courrier électronique. Toutes les adresses électroniques de nos gardiens sont configurées en accolant la 1<sup>ère</sup> lettre de leur prénom à leur nom de famille, suivi de @seine-habitat.fr

### **Pour la bonne application de vos droits, il est très important :**

1 - de **nous signaler toute modification de votre situation familiale ou financière !** Mariage, séparation, naissance, décès ou problème d'emploi sont autant d'évolutions qui souvent peuvent donner lieu à des modifications pour l'attribution des aides au logement ou permettre des révisions pour les locataires assujettis au supplément de loyer solidarité.

2 - de **nous signaler tout dysfonctionnement technique** dans votre logement et qui aurait échappé à notre vigilance lors de l'établissement de votre état des lieux. Vous disposez pour cela d'un **délai maximum de 20 jours !**

3 - de **nous signaler par écrit et signé** vos différents motifs d'insatisfaction ou de mécontentement relatifs notamment à des questions d'ordre technique, financier, administratif ou de voisinage, adressé **au siège de SEINE-HABITAT qui s'engage à vous répondre à réception sous 8 jours et par courrier en indiquant les suites données.**

*Pour mieux vous satisfaire, Seine Habitat vous adressera sous 3 mois, une **enquête de satisfaction** qu'il vous sera demandé de nous retourner à l'aide d'une enveloppe «T». Cette enquête sera l'occasion de nous formuler des remarques ou suggestions auxquelles nous nous efforcerons bien entendu de vous apporter des réponses.*

### Limiter le bruit !!

Les bruits que nous faisons peuvent vite devenir gênants pour nos voisins. Au-delà de l'obligation légale de ne pas faire de bruit «entre 22H et 7H», beaucoup de bruits peuvent gêner vos voisins à toute heure du jour, parce qu'ils peuvent être simplement souffrants ou astreints à des horaires de travail décalés.

Beaucoup d'entre eux peuvent être évités. Pensez par exemple à :

- régler le son de votre télévision ou de votre chaîne Hi Fi avec précaution
- ne pas faire claquer les portes et fenêtres
- bien rappeler à vos enfants que les parties communes de votre immeuble ne sont pas des aires de jeux.

*Evidemment, certains bruits ne peuvent être évités, soit à l'occasion d'une fête, soit à l'occasion de travaux. Signalez-le à vos voisins ! Ils apprécieront d'avoir été prévenus et sauront que la gêne, nécessairement raisonnable, n'est que temporaire et exceptionnelle.*

### Savoir se parler !!

Lorsque vous rencontrez une difficulté avec un voisin, la première chose à faire est de tenter de régler directement le problème avec lui. Dans la plupart des cas, tout s'arrange à l'amiable !

Si les choses ne s'améliorent pas, vous pouvez peut-être en parler à votre gardien !

En cas de situation très conflictuelle, et en dernier recours, vous êtes bien entendu en droit de déposer plainte en votre nom.

### Surveiller les animaux domestiques !

Pour que vos voisins acceptent plus facilement vos animaux, quelques principes sont à respecter :

- éviter de laisser votre animal familier trop longtemps seul dans l'appartement
- assurez-vous qu'il ne laisse pas de trace désagréable de son passage dans les parties communes ou les espaces extérieurs
- toujours tenir les chiens en laisse. Car même si un chien n'est pas dangereux, il peut très rapidement mettre à terre un enfant ou une personne âgée.



### Quelques règles simples permettent de vivre en harmonie et de préserver son cadre de vie !

- déposer ses sacs poubelles dans les locaux prévus à cet effet
- ne pas encombrer les lieux de passage avec des objets personnels
- stationner son véhicule sur les places consacrées
- ne pas stocker d'objets volumineux ou de nourriture sur les balcons
- ne pas étendre de linge aux fenêtres ou garde-corps de balcons

Pour vivre en sécurité, il vous suffit de prendre **quelques précautions** ! Et si vous avez le moindre doute sur l'état d'un équipement, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre gardien !

- favorisez l'accès de votre logement aux entreprises missionnées par Seine Habitat en particulier pour l'entretien de votre chaudière gaz, robinetterie ou système de ventilation
- laissez l'accès libre à vos différents compteurs d'électricité, d'eau ou de gaz
- en matière d'électricité, vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et cordons d'alimentation, n'abusez pas des prises multiples et des rallonges et remplacez vos fusibles par des modèles de même type et non pas par un fil de fer ou de cuivre.
- Seine Habitat vous a remis un flexible de gaz à durée de vie illimitée lors de votre entrée dans les lieux, mais pensez néanmoins à en contrôler régulièrement l'état
- lorsque votre logement est équipé d'un dispositif de ventilation, ne jamais obstruer les grilles et les bouches d'extraction correspondantes
- ne jamais utiliser de bouteilles de gaz ou de poêle à pétrole
- en cas d'absence prolongée, il est conseillé de laisser une adresse ou un numéro de téléphone pour vous joindre en cas d'urgence

### Que faire en cas .....

#### - de dégât des eaux ?

Prévenez rapidement votre gardien, ainsi que votre assurance.

#### - d'incendie ou d'explosion ?

Si le feu se déclare dans les parties communes ou chez vous, vous devez avant tout appeler les pompiers en composant le 18 ou bien le 112 (numéro d'urgence européen qui réoriente)

Ensuite seulement, vous contactez votre gardien ou le service d'astreinte si c'est le week-end

#### - de fuite de gaz ?

Si vous constatez une fuite de gaz, fermez le robinet général d'arrivée (votre gardien peut vous indiquer où il se trouve), aérez en ouvrant portes et fenêtres, n'utilisez aucun appareil électrique et appelez le plus rapidement possible Gaz de France après avoir quitté les lieux, d'un portable ou d'une cabine téléphonique.

 N°Vert 0 800 47 33 33

#### - de panne d'ascenseur ?

Avant tout ne tentez jamais de manœuvre par vous-même !

Si vous êtes à l'intérieur, conformez vous aux consignes de sécurité affichées en cabine, actionnez le bouton d'alarme et attendez une intervention extérieure. Si vous êtes à l'extérieur, prévenez le gardien ou bien le service d'astreinte. Vous trouverez les coordonnées dans le hall d'entrée.

### Bien s'assurer !!

L'assurance est certes une obligation légale mais c'est avant tout une garantie indispensable en cas de dégâts survenus chez vous ou dans l'immeuble.

Votre assurance doit couvrir les dégâts engendrés par le feu, l'eau ou l'explosion, ainsi que les dommages causés aux autres (responsabilité civile). Vous avez également intérêt à vous assurer contre le vol et le bris de glace !





## Réagissez rapidement en cas d'incident grave !

*En dehors des heures d'ouverture (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00), SEINE HABITAT a mis en place un dispositif d'astreinte, qui fonctionne 7 jours/7, 24 heures/24.*

### Ce dispositif d'urgence ne s'applique qu'aux cas suivants :

- Panne d'ascenseur
- Panne de chauffage et/ou de production d'eau chaude
- Panne générale d'électricité
- Portail ou porte automatique bloquée en position fermée
- Inondation dans les parties communes de votre Résidence
- Refoulement d'eaux usées en provenance des canalisations
- Bris de glace dans les parties communes de votre immeuble
- Dégâts importants sur les bâtiments liés aux intempéries.

**Dans ces cas précis, en dehors de nos heures d'ouverture**  
(du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00)

**un seul numéro**



**0820 120 000**

Un opérateur prendra toutes les dispositions utiles pour régler la situation d'urgence.

### **ATTENTION !**

- Ce numéro ne remplace pas celui des **Pompiers (18)**, du **SAMU (15)** ou des **Urgences Gaz (0 800 47 33 33)** lorsqu'une ou plusieurs personnes sont en danger. Après avoir prévenu les Secours d'urgence, vous devez ensuite appeler le **0820 120 000** afin que les mesures conservatoires puissent être prises rapidement.
- Ce numéro ne concerne que les incidents techniques graves qui ne peuvent pas attendre le lendemain matin en semaine ou le lundi matin lors des week-ends. Il ne concerne pas les questions administratives qui doivent obligatoirement attendre nos heures d'ouverture.

### Comment sont-ils calculés et réévalués ?

Les **loyers** sont calculés en fonction de la superficie du logement et de ses équipements. Un décompte de la surface de référence vous est remis avec votre contrat de location.

Ce montant est réévalué au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année par décision du Conseil d'Administration de Seine Habitat dans les limites fixées par la réglementation des organismes de logement social.

Le loyer dit «résiduel» est la différence entre votre loyer et l'aide de la CAF (Aide Personnalisée au Logement) perçue directement par Seine Habitat pour votre compte.

Les **charges** correspondent aux dépenses réalisées pour l'entretien et le fonctionnement de votre immeuble. Le montant des charges est donc directement lié à l'évolution du coût de la vie, du prix de l'énergie et des services, ainsi qu'au volume de consommations nécessaires à la vie de l'immeuble.

### Comment sont-ils utilisés ?

Les **loyers** d'une société d'HLM couvrent les frais de construction, de gestion, d'entretien et de grosses réparations des immeubles.

Les **charges** récupérables que vous voyez apparaître sur votre avis d'échéance tous les mois concernent l'entretien courant et le fonctionnement de votre résidence, notamment et pour l'essentiel, les frais liés à l'éclairage et au nettoyage des parties communes, à la gestion des ordures ménagères, à l'entretien des équipements, ainsi que vos consommations d'eau et de chauffage lorsqu'il s'agit d'installations collectives.

### Comment payer ?

Le premier jour du mois, vous recevez votre avis d'échéance qui vous indique le montant du loyer et des provisions pour charges que vous avez à régler.

Le paiement se fait **à terme échu**, c'est-à-dire pour le mois qui vient de s'écouler.

Vous devez régler **avant le 5 du mois**, par **chèque bancaire** auprès de votre gardien ou par **Carte Bancaire** au siège de Seine Habitat - 20 rue François Mitterrand.

Pour plus de simplicité, vous pouvez opter, comme la plupart des locataires, pour le **prélèvement automatique** (parlez-en à votre gardien qui vous fera compléter une demande de prélèvement et joindre un Relevé d'Identité Bancaire). Ainsi votre loyer sera débité de votre compte le 10 du mois, sans aucune démarche de votre part !

**Gardez précieusement votre avis d'échéance : il vaut quittance dès l'encaissement de votre paiement.**

L'avis d'échéance mensuel ne comprend qu'une évaluation des charges appelée **acompte**. Au début de chaque année, lorsque ses comptes ont été arrêtés, Seine Habitat procède à une **régularisation** de charges correspondant à la différence entre ce que vous avez provisionné durant l'année écoulée et ce qui a réellement été dépensé.

**Attention**, lorsque votre compteur d'eau se trouve dans le logement, en cas d'impossibilité de pouvoir relever votre niveau de consommation (réalisé chaque année courant novembre par une société), SEINE HABITAT vous facture un forfait de 50 m<sup>3</sup> d'eau chaude et 100 m<sup>3</sup> d'eau froide lors de la régularisation annuelle. **Pensez-y !**

**Si vous rencontrez des difficultés de paiement, contactez rapidement votre gardien ou le siège de Seine Habitat : il est souvent possible de trouver une solution avant que la situation ne s'aggrave !**

## Donner congé de son logement !

Adresser une lettre (modèle ci-dessous) en **Recommandé avec Accusé de Réception** à Seine Habitat – 20 rue François Mitterrand 76140 PETIT-QUEVILLY, signée par tous les titulaires du bail.

Je soussigné, ..... (Nom) ..... (Prénom) .....  
résidant ....., (adresse + nom résidence + n° appartement)  
donne par le présent courrier congé de mon logement pour le ..... (date).

Je souhaite bénéficier d'un délai de préavis réduit à ..... mois pour le motif suivant :  
..... que je justifie ci-joint.

Ma nouvelle adresse sera la suivante : .....

Fait à ....., le .....

Signature(s) (des titulaires du bail)

La durée du préavis est de 3 mois à compter de la date de réception de votre congé. Ce délai est réduit à 2 mois si votre logement est conventionné APL et si vous êtes relogé par un bailleur HLM dont le logement est conventionné APL. Ce délai est réduit à 1 mois en cas d'obtention d'un premier emploi, de mutation professionnelle, perte d'emploi, nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi, état de santé constaté par un certificat médical justifiant un changement de domicile, ou si vous percevez le RSA ou l'AAH. Le motif de demande de préavis réduit doit être mentionné sur votre courrier et vous devez le justifier au moment de l'envoi de votre lettre de congé. Vous recevrez une lettre attestant de la prise en compte de votre congé, précisant la date de fin de votre préavis et les modalités de votre départ.

Durant toute la durée de votre préavis, des candidats locataires pourront visiter votre logement. Ces visites se feront toujours en présence de votre gardien qui vous aura préalablement contacté pour convenir d'un rendez-vous durant ses heures de travail.

## Établissez votre état des lieux de sortie !

C'est un **document obligatoire** établi et signé par vous-même et votre gardien.

Il s'effectue lorsque le logement et les annexes sont entièrement vides et nettoyés. Il décrit l'état de votre logement au moment de votre départ. Pour en faciliter la réalisation, il est demandé de ne pas fermer les compteurs d'eau et d'électricité avant cette date. Les éventuelles anomalies ou dégradations sont notées et vous seront facturées.

Toutes les clés (logement, boîte aux lettres, cave, parking ...) doivent être remises à votre gardien.

## Le solde de votre compte locataire

Le solde de votre compte locataire comprend le dépôt de garantie, dette et indemnité locative éventuelles déduites. **Il vous sera adressé dans les 2 mois qui suivent votre départ. Ce délai est réduit à 1 mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée.** D'où l'importance de bien nous communiquer votre nouvelle adresse !!



## Prenez rendez-vous pour la visite conseil !

Contactez votre gardien pour convenir d'une date afin d'effectuer la visite conseil. Il évaluera les réparations locatives qui seront à votre charge si vous laissez votre logement en l'état.

**Pour éviter la facturation de ces travaux**, vous pourrez ainsi faire vous-même, et sur les conseils de votre gardien, les éventuelles petites réparations.

**Le Patrimoine de SEINE HABITAT est réparti en 13 secteurs de gestion, chacun doté d'un bureau où il est possible de rencontrer ou d'appeler votre gardien lors de ses heures de permanence, soit du lundi au vendredi de 11h30 à 12h00 et de 16h30 à 18h00. En dehors de ses permanences, votre gardien est joignable sur sa messagerie internet.**

-  **Mairie** : Résidence Rosa Bonheur - 1, rue Rosa Bonheur - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 73 50 87
-  **Neruda** : 19, rue Pablo Neruda - 76140 PETIT-QUEVILLY - Tél. 02 35 73 51 32
-  **Saint-Antoine** : Résidence du Clos des Peintres - 8, allée Claude Monet  
76140 PETIT-QUEVILLY - Tél. 02 35 03 77 92
-  **Bibliothèque** : 76, rue de la République - 76140 PETIT-QUEVILLY - Tél. 02 35 73 85 97
-  **Bruyères** : Résidence Rostand - 1, rue Jean Rostand - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 67 81 18
-  **Jaurès** : Résidence Camille Pissarro - 143 C avenue Jean-Jaurès - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 70 64 51
-  **Parc du 8 mai** : Résidence Brel - 18, rue Martial Spinneweber - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 72 09 63
-  **Squares** : Résidence Lamartine - 41, rue Eugène Davey - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 73 51 38
-  **Centre Commercial** : Résidence Benoît - 19, rue Martial Spinneweber - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 73 51 42
-  **Spinneweber** : Résidence Rimbaud - 62, boulevard Charles de Gaulle - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 73 45 11
-  **Charles de Gaulle** : Résidence Colucci - 60, boulevard Charles de Gaulle - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 32 18 73 14
-  **Foliot/Flaubert** : Résidence Massenet - Appartement 7 - Rue Paul Foliot - 76140 PETIT-QUEVILLY  
Tél. 02 35 72 07 47
-  **Elbeuf** : 17, rue Boucher de Perthes - 76500 ELBEUF-SUR-SEINE - Tél. 02 35 81 87 68



[www.seine-habitat.fr](http://www.seine-habitat.fr)

### **Siège social :**

20, rue François Mitterrand - 76140 PETIT-QUEVILLY

Téléphone 02 35 72 01 89 - Télécopie 02 35 73 97 07 - Messagerie : [contact@seine-habitat.fr](mailto:contact@seine-habitat.fr)

### **Antenne :**

18, rue Martial Spinneweber - Résidence Brel - 76140 PETIT-QUEVILLY