

Livret du locataire



SOMMAIRE

Qui sommes-nous ?	3
Espace locataire	4
Contacts utiles	6
Votre arrivée dans le logement	7
La vie dans le logement	10
Les réparations locatives	12
Votre sécurité	16
Vivre en bon voisin	18
Etre éco-locataire	19
Vous quittez votre logement	22





Centre-Alsace Habitat et vous

Coopérative Centre-Alsace Habitat est heureuse de vous compter parmi ses locataires. Très attaché à la qualité de service rendue, Centre-Alsace Habitat a réalisé ce livret pour faciliter votre installation et pour offrir des informations pratiques et réglementaires qui vous accompagneront dans votre quotidien.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous renseigner sur toutes les questions liées à votre logement.

Centre-Alsace Habitat en quelques mots :

Etre locataire de notre organisme, c'est être locataire-sociétaire. C'est donc partager des valeurs communes de solidarité, d'égalité et de transparence.

DEPUIS 1899, NOTRE COOPÉRATIVE CONSTRUIT, GÈRE, VEND, ET ENTRETIENT
DES LOGEMENTS SUR TOUT LE TERRITOIRE DU CENTRE ALSACE

Votre outil de gestion de compte au quotidien Votre espace locataire, sécurisé, gratuit et rapide

Connectez-vous sur notre site internet
<https://monespace.centresacehabitat.coop>



Ce portail personnel en ligne est conçu pour faciliter votre quotidien et vos relations avec notre Coopérative. Il intègre toutes les informations utiles à la gestion quotidienne de votre contrat de location et de votre logement.

Les services en ligne :

Gérer vos informations personnelles

Payer votre loyer en ligne

Consulter le solde de votre compte locataire

Effectuer vos demandes techniques

Mettre à jour vos assurances



Créer votre compte en 2 minutes

Connectez-vous sur <https://monespace.centrealshabitat.coop>



Munissez-vous de votre **référence client**, située à droite de votre avis d'échéance et sur votre bail de location. Saisissez cette référence sans le « L ». (Ex : L33500 devient 33500)

Un « **nom de signataire** » est également demandé. Il s'agit du nom de famille du signataire principal du logement. **Le nom doit être écrit en majuscules**

Après validation, un email de confirmation vous est adressé. Votre inscription sera définitivement validée lorsque vous aurez cliqué sur le lien présent dans cet email.

**L'identifiant et le mot de passe vous seront demandés à chaque connexion.
Pensez à les conserver.**



Centre-Alsace Habitat dans ma poche
Téléchargez l'application sur votre téléphone mobile



Retrouvez également nos informations sur www.centrealshabitat.coop et 

CONTACTS UTILES

UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE



TÉLÉPHONEZ AU
03 89 20 32 20



ACCUEIL UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS
33 rue de la Houblonnière
68000 COLMAR

Une **urgence** dans votre logement (fuite, chauffage...)
en-dehors des horaires d'ouverture, le week-end, les jours fériés :

Numéro d'astreinte au 01 47 89 77 61

Ce service ne remplace ni les pompiers, ni le SAMU, qui doivent toujours être contactés en cas d'accident grave.

CONTACTS UTILES





VOTRE ARRIVÉE DANS LE LOGEMENT



1. CONTRAT DE LOCATION

Signer un contrat de location (bail), vous engage auprès de Centre-Alsace Habitat.

Un contrat de location auprès de Centre-Alsace Habitat est un contrat au même titre que les autres contrats, il est donc de votre responsabilité de respecter les engagements que vous avez pris en le signant (Paiement du loyer, règles de bon voisinage...).



2. DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie est à payer lors de la signature du contrat.

Ce montant est indiqué sur votre contrat de location (bail) et correspond à 1 mois de loyer hors charges. Il vous sera restitué dans le mois qui suivra votre sortie, (sous réserve des paiements des loyers à jour et/ou d'éventuelles réparations à l'intérieur de votre logement).



3. CHANGEMENT DE SITUATION

Vous devez informer Centre Alsace Habitat ainsi que les différentes administrations en cas de changements familiaux et/ou professionnels (exemples : naissance d'un enfant, changement de travail).

Ces évolutions vous permettront de recalculer vos droits à la CAF, Pôle emploi...



ATTENTION En cas de fraude constatée, vous serez dans l'obligation de rembourser les sommes que vous avez perçues et cela pourra vous mettre en difficultés.



4. ENTRÉE DANS LES LIEUX



État des lieux

- L'état des lieux contradictoire se fera en présence de votre responsable de secteur avant l'installation des meubles.
- **Conservez votre exemplaire pour garantir de l'état du logement à votre arrivée.**
- Vous avez un délai de 20 jours ouvrés pour signaler toutes les anomalies non constatées lors de l'état des lieux.



Fournisseurs
d'électricité et de gaz



Service des
eaux



Fournisseurs
téléphone



Fournisseurs
Internet



Banque
Trésor Public
Assurance



Etablissements
scolaires et
crèches



Mairie
Caisse de sécurité sociale
Caisse d'allocations familiales

Assurance

Vous devez obligatoirement être assuré pour le logement et ses annexes (multirisque habitation et responsabilité civile) auprès d'une compagnie d'assurance de votre choix, pendant toute la durée de la location.



Vous devez nous transmettre chaque année une nouvelle attestation d'assurance pour l'année en cours.

ATTENTION L'absence d'attestation d'assurance pourra mener à une résiliation du contrat de location.



Visite de courtoisie

Pour votre confort, votre responsable de secteur vous rendra visite dans les 2 mois après l'entrée dans votre logement pour répondre à vos éventuelles questions et pour s'assurer que tout se passe bien.

Une enquête de satisfaction vous sera envoyée. Votre réponse nous aidera à améliorer la qualité de notre service.



LA VIE DANS LE LOGEMENT



LOYER & CHARGES

1. A quoi sert LE LOYER ?

Il est révisable chaque
1^{er} janvier.

entretenir

payer
charges,
impôts
et taxes.

réparer

réhabiliter
les
logements

construire

2. Quand régler son loyer ?

fin du
mois

1^{er}

Du 1^{er} au
15 du mois
suivant

du 15 à la
fin du mois,
vous êtes en
impayé

16 15

! Le loyer est payable à terme échu,
c'est-à-dire quand le mois est passé.

3. Comment régler son loyer ?

| Prélèvement automatique

avec plusieurs dates de prélèvement possible (5-10-15 du mois). Ce choix permettra automatiquement d'ajuster les variations de loyer dues à l'augmentation annuelle, les modifications des aides au logement ou de la RLS.

| Eficash

il faut vous munir de votre avis d'échéance qui a un code et vous pourrez, à la Poste, payer votre loyer. Cette option a un coût de 5€ pour chaque transaction.

**Vous pouvez régler
votre loyer
en privilégiant**

| Chèque

à l'ordre de Centre Alsace Habitat

| Paiement en ligne

il faut créer votre compte locataire et vous pourrez ensuite payer votre loyer par carte bancaire.

| Virement automatique

il faudra être vigilant à modifier le montant du virement en début d'année ou si vous bénéficiez des aides au logement en cours de location.

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Si vous avez des difficultés pour le paiement de votre loyer, nous vous conseillons de contacter votre responsable de secteur. Il pourra vous proposer un plan d'apurement, c'est-à-dire un échelonnement de votre dette avant que votre situation ne s'aggrave. Il est également conseillé de s'orienter vers les dispositifs suivants : FSL maintien, travailleurs sociaux, CIL PASS assistance.

4. Les aides

Lors de votre entrée dans les lieux, nos services se chargent de faire automatiquement la demande d'APL si votre situation financière le justifie. Il vous appartiendra ensuite de transmettre les différents documents à la CAF.

LES CHARGES LOCATIVES ET LES DÉCOMPTES DE CHARGES

Cf. Décret du 26 août 1987

Les charges sont à payer en même temps que le loyer. Elles correspondent aux dépenses que nous avons engagé pour vous.

Les charges liées aux parties communes : la consommation électrique des communs, les espaces verts, le nettoyage des parties communes, l'entretien des ascenseurs, VMC, chauffage collectif...

Certaines charges sont individualisées comme votre facture de gaz ou d'eau en fonction des immeubles et également : ramonage, chauffage, électricité, ordures ménagères...

LISTES
NON EXHAUSTIVES

LA RÉGULARISATION DES CHARGES

TROP PAYÉ

PAS ASSEZ PAYÉ

REMBOURSÉ

RESTE À PAYER

La régularisation des charges se fait une fois dans l'année à la fin du 1^{er} semestre de l'année suivante,

Les décomptes de votre consommation réelle (eau, gaz, électricité...) vous seront envoyés un mois avant l'imputation sur votre compte locataire. Vous avez la possibilité de demander la vérification des factures en cas de nécessité.

Si vous avez trop payé, les charges vous seront remboursées.

Si la consommation de votre logement est plus élevée que les charges payées, il vous faudra régulariser la différence.

LES RÉPARATIONS LOCATIVES

Cf. Décret du 26 août 1987

Afin d'améliorer la qualité de service, l'entretien courant et les réparations locatives dans votre logement ont été confiés à la société MUST. Ils correspondent à l'entretien et aux petites réparations suivant une utilisation normale du logement et de ses équipements.



ATTENTION : En cas de mauvais usage, de défaut d'entretien ou de négligence, les travaux de remise en état seront à votre charge et votre responsabilité pourra être engagée.



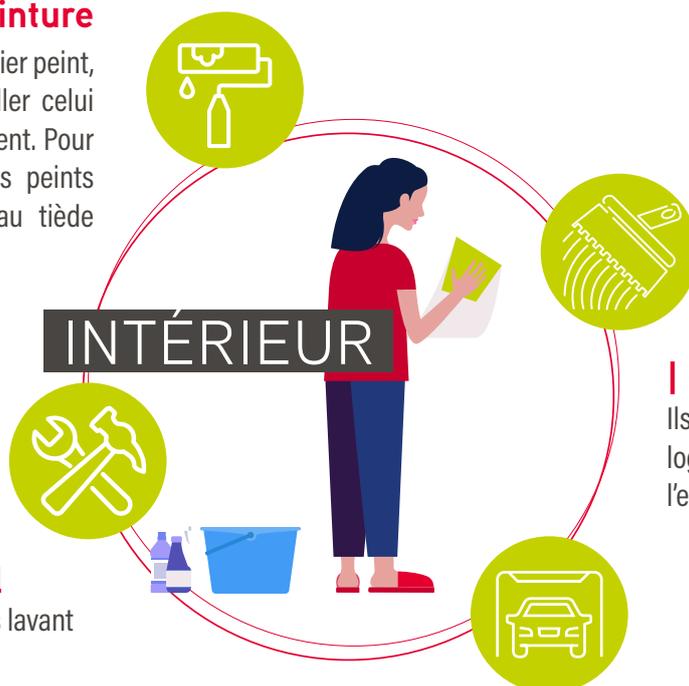
Modifications ou aménagements particuliers de votre logement et des extérieurs

Vous devez obligatoirement faire une demande d'autorisation à Centre-Alsace Habitat, si vous souhaitez apporter une modification importante à votre logement. Votre demande devra lister précisément les modifications que vous souhaitez et les conditions dans lesquelles les travaux seront réalisés ainsi que nous indiquer l'entreprise chargée de la réalisation des travaux.

Entretien de votre logement

| Papiers peints et peinture

Si vous souhaitez changer le papier peint, n'oubliez pas de toujours décoller celui déjà en place dans votre logement. Pour le nettoyage régulier des murs peints à l'huile, n'utilisez que de l'eau tiède savonneuse, sans détergent !



| Garage, cave, grenier

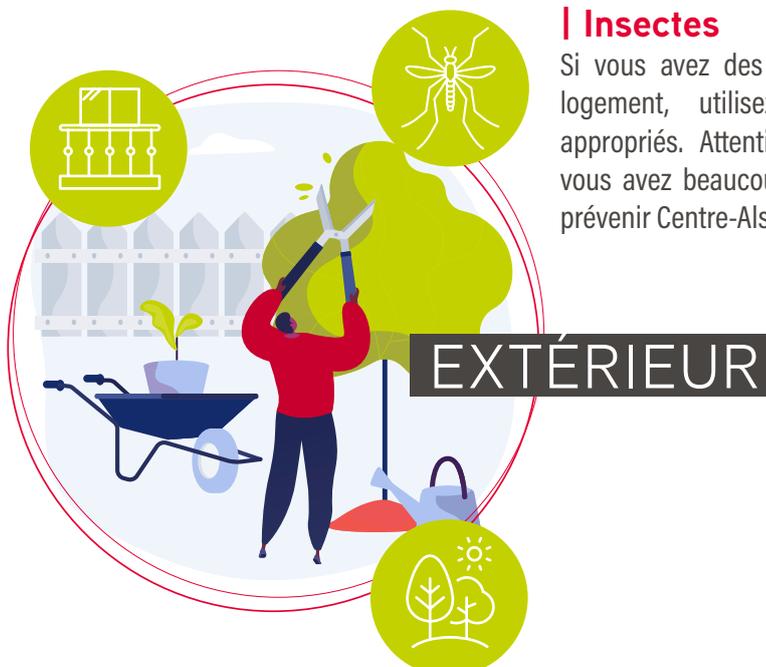
Ils font partie intégrante de votre logement, veuillez en assurer l'entretien.

| Revêtements de sol

Veillez à l'état de vos sols en les lavant avec un produit adapté. Pensez à utiliser des protections sous les pieds des meubles.

| Aménagement des balcons et jardins

- Attention, lorsque vous nettoyez votre balcon : veillez à ne pas asperger votre voisin du dessous. De même, ne secouez pas vos tapis depuis le balcon
- L'usage des barbecues sur les balcons est interdit pour ne pas gêner le voisinage, mais aussi pour des raisons évidentes de sécurité
- Il est formellement interdit de percer des trous dans l'isolation extérieure



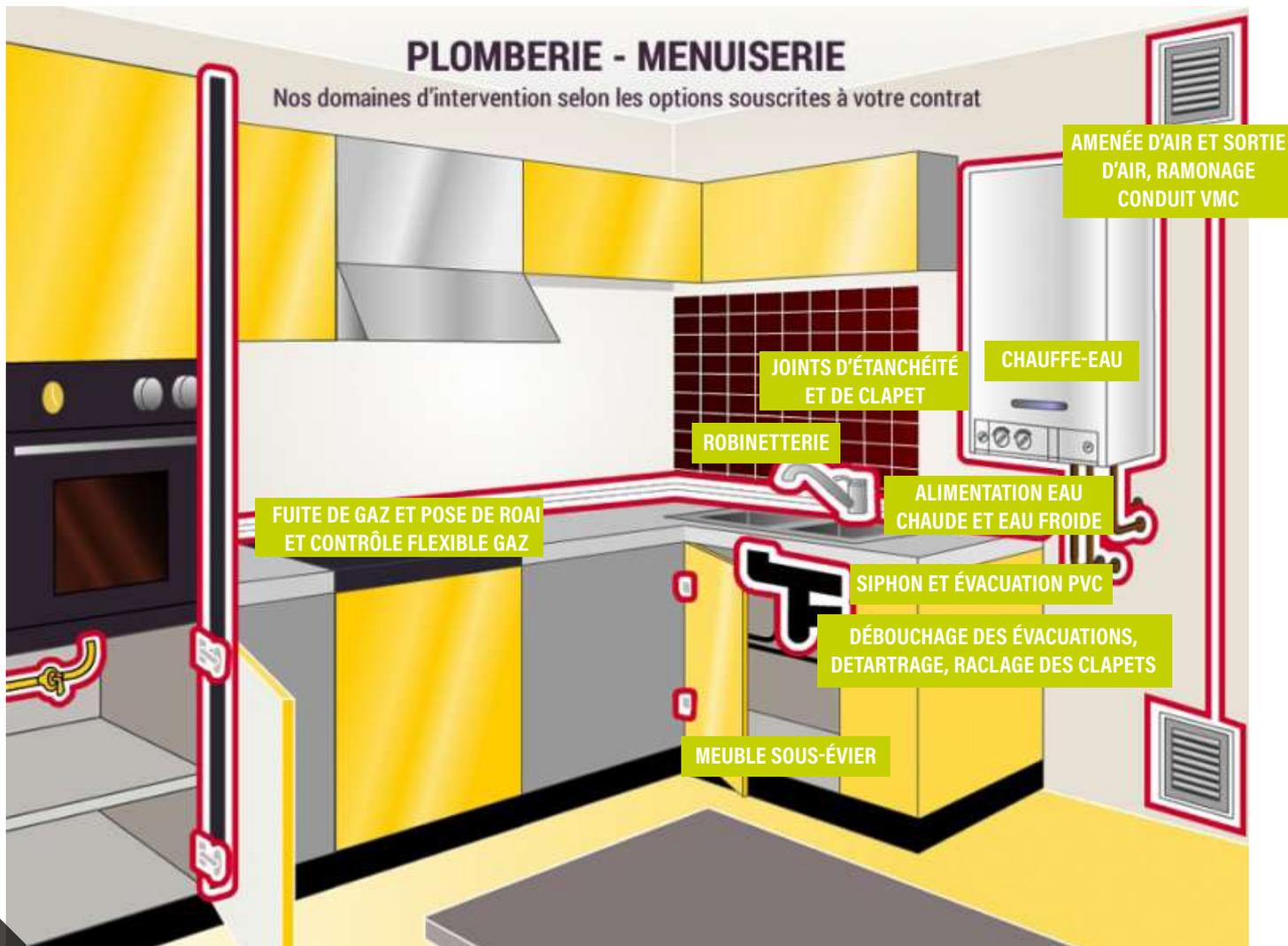
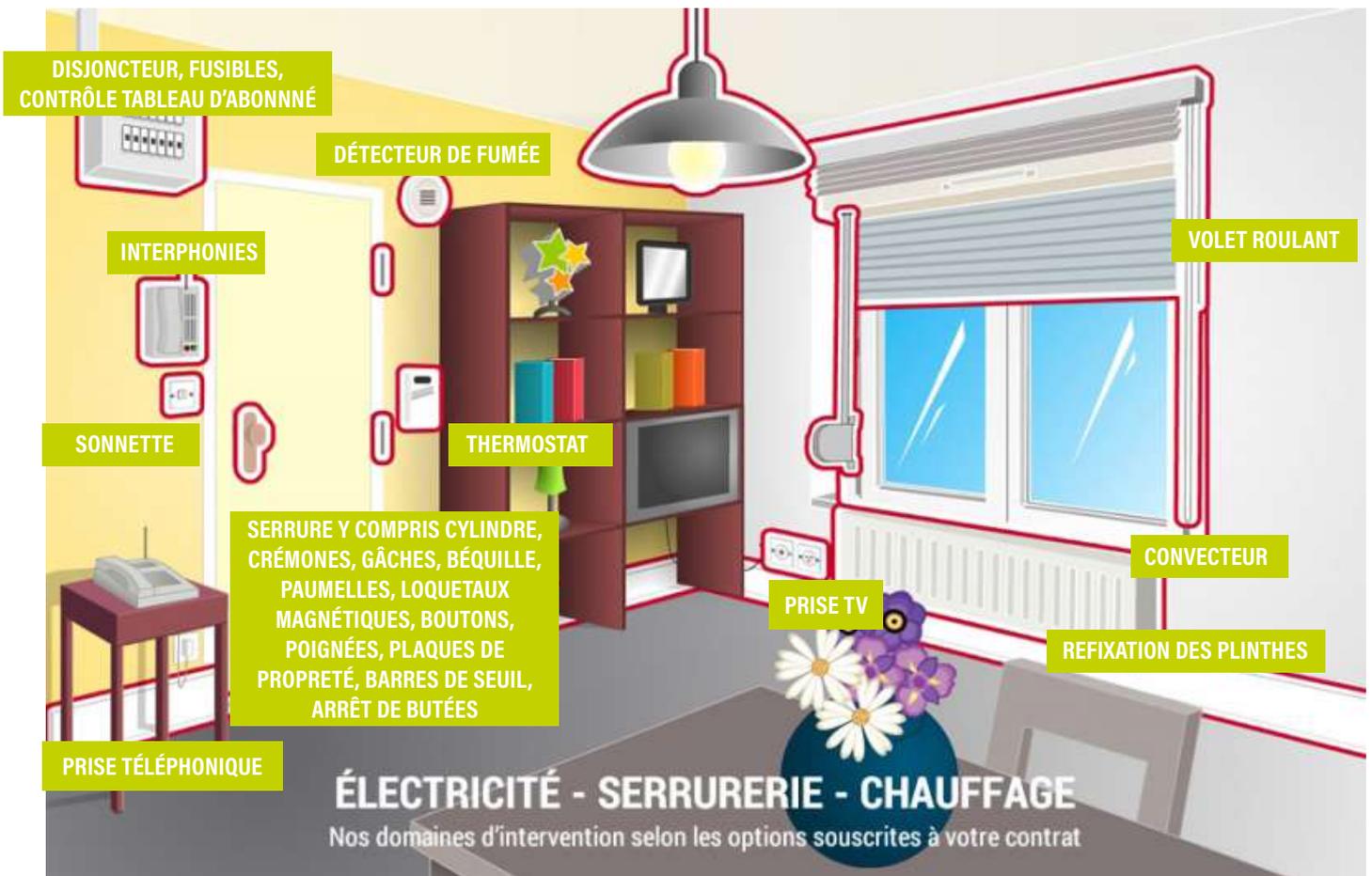
| Insectes

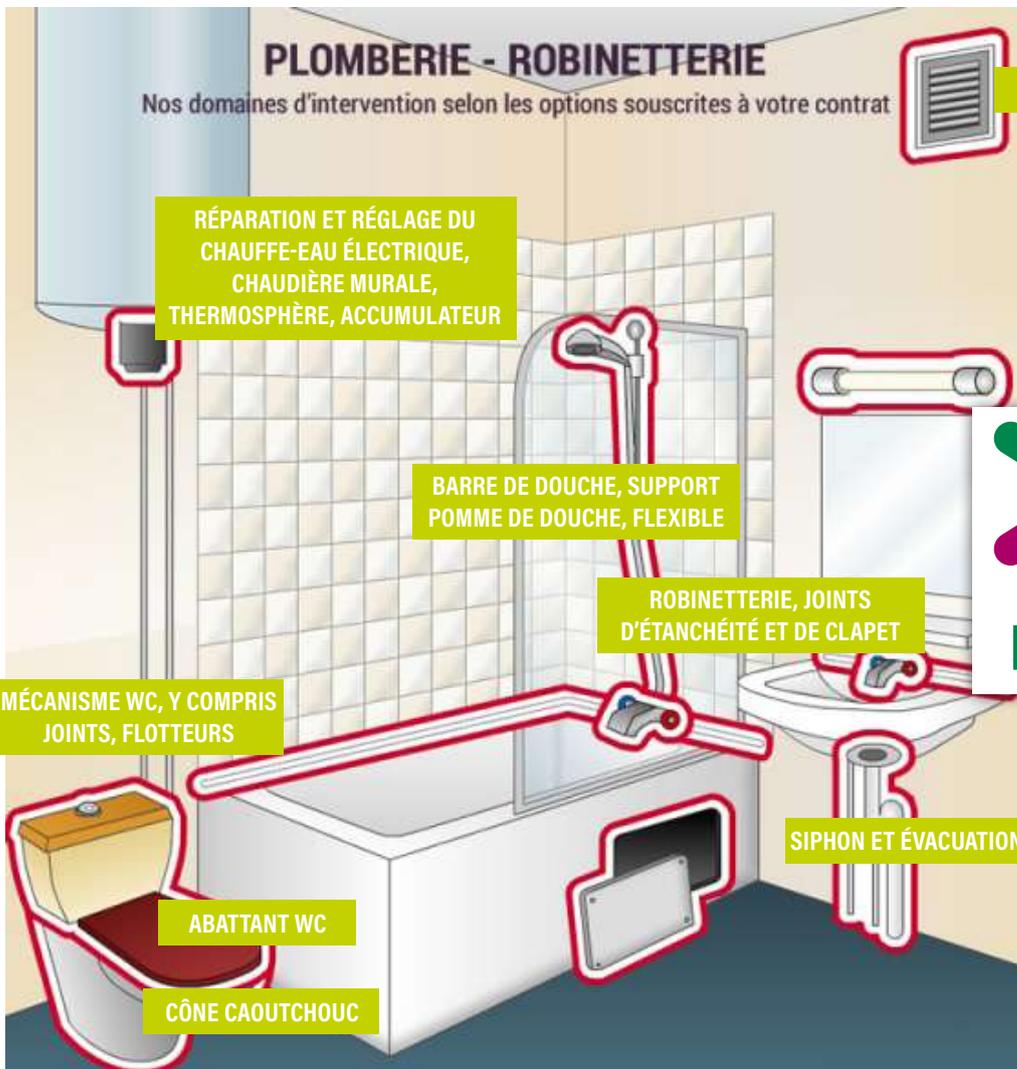
Si vous avez des insectes dans votre logement, utilisez des insecticides appropriés. Attention, dans le cas où vous avez beaucoup d'insectes veuillez prévenir Centre-Alsace Habitat.

| Fleurs et jardins

- Veillez à bien fixer vos pots de fleurs et jardinières pour éviter qu'ils ne se décrochent et ne provoquent des accidents
- Si vous disposez d'un jardin, veillez à son entretien courant, en particulier à la taille des haies

Les réparations locatives faites par MUST





 **must**
Groupe IDEX
Valoriser les énergies
N° 0806.000.117

VOTRE SÉCURITÉ

INTERDIT



Chauffage d'appoint



Bouteilles de gaz...

Si vous vous absentez, laissez toujours l'accès libre aux différents compteurs et fermez :



Robinet d'arrivée d'eau



Robinet d'arrivée de gaz

FUITES DE GAZ



✓ Vérifiez l'état des tuyaux en caoutchouc
Changez-les dès qu'ils sont abîmés
Respectez la date limite d'utilisation inscrite sur les tuyaux.
Privilégiez les nouveaux tuyaux de gaz à durée de vie illimitée.



✓ Ne bouchez pas les grilles de ventilation : elles permettent une bonne circulation de l'air.



✓ Si vous détectez une fuite de gaz, fermez le robinet général d'arrivée et ouvrez la fenêtre. Contactez les pompiers et votre fournisseur de gaz.

Toute transformation des installations électriques devra recevoir l'accord de CENTRE ALSACE HABITAT, adressez vos demandes par écrit à

CENTRE ALSACE HABITAT 33 rue de la Houblonnière
BP 20306 - 68006 COLMAR CEDEX

RISQUES ÉLECTRIQUES



✓ Adaptez le disjoncteur au nombre d'appareils ménagers utilisés.



✓ Ne "bricolez" pas les installations existantes.



✓ Assurez-vous que les prises électriques sont en bon état et protégez-les si vous avez des enfants en bas âge.

✓ Limitez le nombre de vos branchements sur une prise électrique.



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

PANNE D'ASCENSEUR



En cas de panne d'ascenseur, respectez les consignes de sécurité affichées dans l'appareil :

✓ Si vous êtes à l'intérieur, appuyez sur le bouton d'alarme et attendez les secours.

✓ Si vous êtes à l'extérieur, demandez à ceux qui sont dans l'ascenseur de respecter les consignes de sécurité et contactez les secours. Ne tentez pas d'ouvrir l'ascenseur vous-même. Enfin les jeunes enfants doivent être accompagnés d'un adulte dans l'ascenseur.





Que faire en cas d'incendie ? Appelez le 18 ou le 112

REAGIR efficacement en cas d'incendie, ne prenez jamais l'ascenseur

Si l'incendie est chez vous :

- Faites sortir tout le monde et évacuez les lieux pour éviter les risques d'intoxication par les fumées précédant la venue des flammes.
- Fermez la porte de la pièce en feu puis la porte d'entrée.
- Ne revenez jamais sur vos pas.
- Appelez les pompiers (18 ou 112) et répondez calmement à leurs questions.
- Ne raccrochez le téléphone que lorsque les sapeurs-pompiers vous y invitent.

Si l'incendie est en-dessous de votre logement ou sur votre palier :

- Restez chez vous.
- Fermez la porte palière et mouillez-la.
- Appelez les pompiers (18 ou 112).
- Manifestez-vous à la fenêtre.
- Baissez-vous si vous êtes dans la fumée et mettez-vous un mouchoir devant le nez.

Si l'incendie est au-dessus de votre logement :

- Sortez par l'issue la plus proche.



Les précautions à prendre

- Une visite préventive est effectuée par notre prestataire multiservices une fois par an, il est important de les laisser intervenir
- Vos logements sont équipés de détecteurs autonomes avertisseurs de fumée, qui vous avertiront en cas d'incendie. Veuillez les laisser en place.



Que faire en cas de sinistre ?

Prévenez CENTRE ALSACE HABITAT

ainsi que votre assureur dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, ou de 2 jours ouvrés s'il s'agit d'un cambriolage. N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages : ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, certificats de garantie, photos...)

VIVRE EN BON VOISIN



Bien vivre ensemble c'est faire preuve de savoir-vivre, c'est respecter les autres et son environnement.

Avec de petits efforts de la part de tous, la vie ensemble peut être plus simple !



| Le bruit

Le bruit excessif est interdit de jour comme de nuit. Vos voisins n'ont pas forcément le même rythme de vie que vous. Faites particulièrement attention aux points suivants :

- Radio, télévision, chaîne stéréo, utilisées avec un volume sonore excessif.
- Travaux d'aménagement faisant appel à des marteaux, perceuses etc...
- Bruits d'occupation divers : éclats de voix, claquements de portes et de talons, battement de fenêtres et volets mal fermés. N'oubliez pas, votre plancher peut être le plafond de votre voisin !
- Jeux d'enfants dans les escaliers, halls, paliers (parties communes) sont interdits



| Stationnement

• Garez correctement votre voiture dans les garages ou sur les parkings et respectez les interdictions de stationnement.

- Si vous ne respectez pas les règles de stationnement, les services de police ou de gendarmerie ont l'autorisation de notre coopérative de verbaliser sur l'espace privatif.



| Les animaux

• Les animaux domestiques sont tolérés à la condition qu'ils ne gênent pas votre voisinage.

- Vous devez tenir votre animal en laisse et ramasser ses déjections
- Chiens dangereux :
 - La détention des chiens de 1^{ère} catégorie (dits d'attaque) est interdite
 - Les chiens de 2^{ème} catégorie (dits de garde et de défense) doivent obligatoirement être muselés et tenus en laisse sur la voie publique et dans les parties communes de l'immeuble. Ces chiens doivent être déclarés à la mairie.
- Le règlement sanitaire départemental interdit le nourrissage des animaux errants et des pigeons



| Les espaces extérieurs

• Les espaces extérieurs ont été aménagés dans votre résidence pour améliorer votre cadre de vie. C'est un patrimoine commun à tous les résidents.

- Comme les parties communes et l'intérieur de votre logement, ces espaces doivent être entretenus et respectés.





ÊTRE ÉCO-LOCATAIRE

Quelques astuces pour économiser et réduire vos factures

Choisir d'adopter un comportement éco-citoyen, c'est protéger l'environnement tout en réalisant des économies. Chacun peut agir au quotidien pour réduire sa consommation d'énergie.

Préférez la douche au bain.
Une douche consomme 6 fois
moins d'eau qu'un bain.



Stoppez les fuites d'eau,
même les petites fuites.
Le goutte à goutte d'un seul
robinet correspond à une fuite
de 5 litres par heure ; soit 35 à
40m³ par an.

Ne laissez pas couler l'eau
inutilement au moment
du brossage de dents, du
shampooing sous la douche ou
du nettoyage des aliments...

Débouchez lavabos, éviers...
Ne jetez aucun objet et aliment
ou lingette dans les WC, ni de
liquides acides. Pour éviter
la formation de tartre sur vos
équipements, nettoyez-les
régulièrement avec un produit
détartrant (ex. vinaigre blanc).
**Les réparations pourraient
être à votre charge.**

Pour notre environnement, limitons nos déchets par des gestes simples.

Les ordures ménagères

- Triez vos déchets, des containers de couleur sont à votre disposition pour cela.

ATTENTION les consignes de tri peuvent changer selon votre commune.

Vous pouvez vous renseigner auprès de votre communauté de communes ou mairie pour plus d'informations

- Vous disposez d'autres points de collecte (supermarché, mairie...)

Rappel à la loi :

- Ne pas respecter les conditions de collecte des déchets peut être puni d'une amende forfaitaire allant de 35€ à 75€. Si un conteneur est laissé en permanence dans la rue, l'amende est de 750€.
- Déposer, abandonner, jeter ou déverser tout type de déchet sur la voie publique est puni d'une amende forfaitaire allant de 68€ à 180€
- Il est interdit de transporter des déchets dans votre véhicule, l'amende peut s'élever à 1500€ et le véhicule peut être confisqué.

Les objets encombrants

- Pour des raisons de sécurité, déposez vos encombrants dans une déchetterie ou auprès d'associations. Il vous est interdit de déposer ou entreposer des encombrants dans les parties communes ou sur la voie publique.





LE CHAUFFAGE

Passer de 20° à 19°, c'est réduire la consommation d'énergie de 7%

| Si vous disposez d'un thermostat d'ambiance, pensez à le programmer pour réduire votre consommation d'énergie.



L'ÉLECTRICITÉ

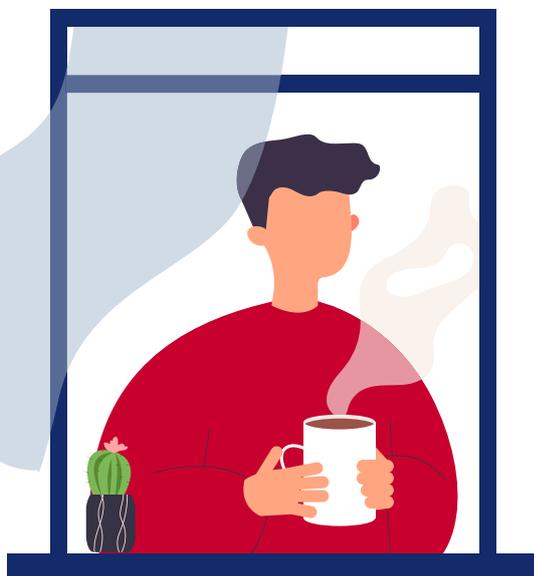
| Pour faire des économies sur votre facture, équipez votre logement d'ampoules basse consommation. Elles consomment 4 à 5 fois moins d'électricité.



LA VENTILATION

Ouvrez les fenêtres pendant 5 minutes tous les jours !

- | Renouvelez l'air que vous respirez.
- | Un logement bien ventilé consommera moins d'énergie de chauffage.
- | Nettoyez régulièrement les entrées d'air aux fenêtres et les bouches d'extraction.



VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT



PRÉVENIR DE SON DÉPART

1. Le préavis

Pour quitter votre logement, vous devez obligatoirement nous adresser une lettre de congé par courrier recommandé avec accusé de réception.

Attention, le courrier doit être signé par l'ensemble des locataires du bail.

Votre préavis débutera à la date de réception du courrier.

Vous devez payer votre loyer jusqu'à la date de fin de contrat indiquée dans le courrier d'accusé de réception de votre préavis.

Le préavis réglementaire est de 3 mois, et peut être réduit à 1 mois sous conditions (Nous contacter).



EXEMPLE D'UNE LETTRE DE CONGÉ

A envoyer **OBLIGATOIREMENT** à votre bailleur par lettre recommandée avec accusé de réception et signé par tous les titulaires du bail.

Visite conseil

Une visite conseil dans votre logement sera effectuée par Centre-Alsace Habitat dans le mois de la réception de votre courrier de congé. Cette visite en votre présence sera le moment de lister les travaux éventuels de remise en état de votre logement, que vous devrez assurer au terme de votre contrat de location. A la suite de cette visite, votre bailleur vous informera du montant qui vous sera facturé dans le cas où ces travaux ne seraient pas réalisés le jour de votre départ.

L'estimation est réalisée à titre indicatif et n'a pas de caractère contractuel.

2. L'état des lieux de sortie

Attention, votre logement doit être rendu en bon état, vide et propre.

l'état des lieux contradictoire se fera en présence de votre responsable de secteur dans un logement et ses annexes vides et propres.

Il est comparé à celui dressé lors de votre arrivée et permet de vérifier si les réparations demandées à la visite conseil ont bien été exécutées.

A défaut, des réparations locatives pourraient vous être imputées en tenant compte de la grille de vétusté.

Pensez à rendre la totalité des clés et badges.

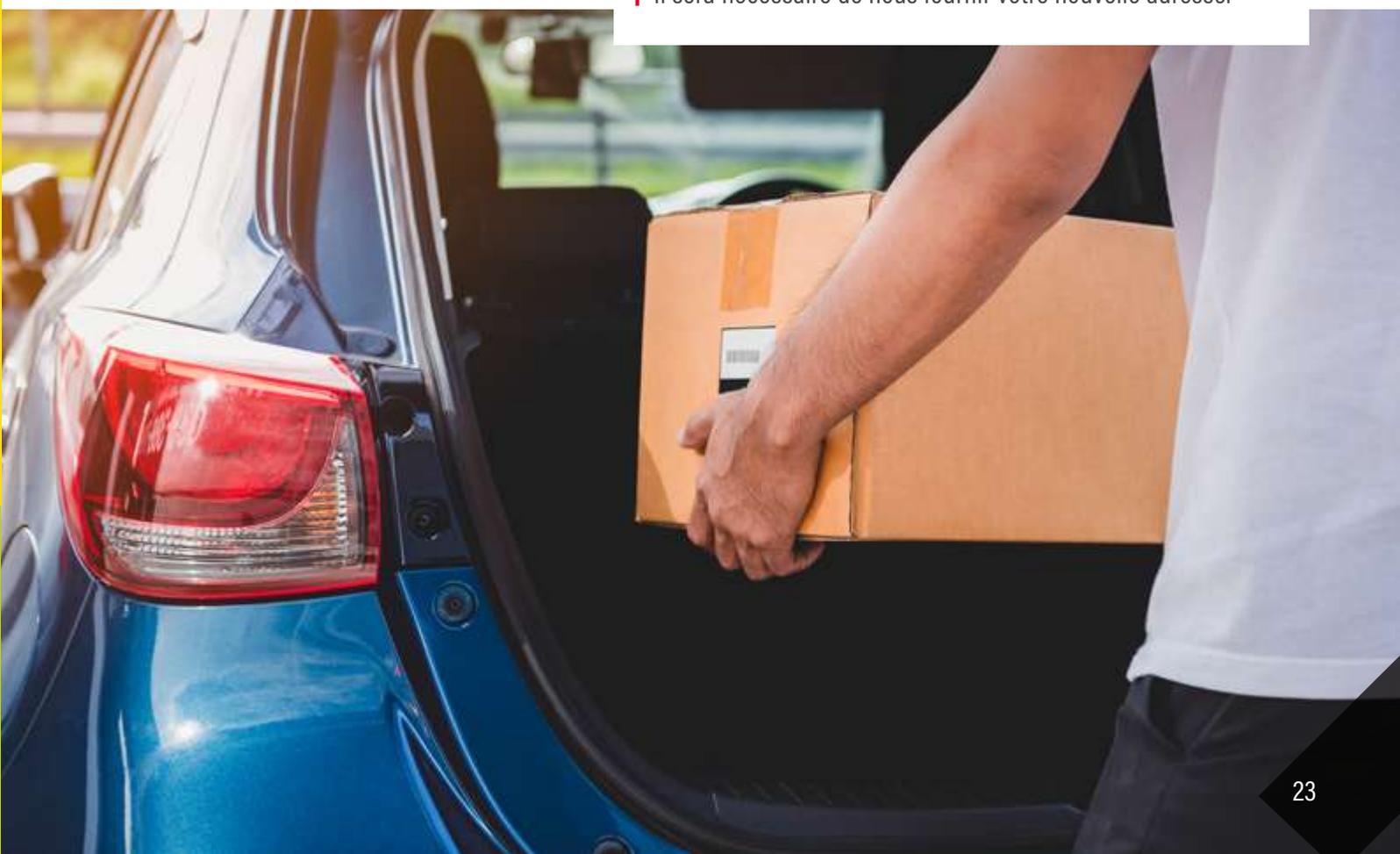


LE SOLDE DE TOUT COMPTE

A la suite de l'état des lieux de sortie, Centre-Alsace Habitat établira un décompte définitif.

Votre dépôt de garantie vous sera rendu dans un délai de 1 mois maximum après votre sortie et après la déduction de ce qui est éventuellement à votre charge (travaux, loyer ou charges impayées).

Il sera nécessaire de nous fournir votre nouvelle adresse.





DAHO



**CENTRE ALSACE HABITAT 33 rue de la Houblonnière
BP 20306 - 68006 COLMAR CEDEX**

Tél. : +33 (0)3 89 20 32 20

Mail : cah@centrealsacehabitat.coop