



BIENVENUE CHEZ VOUS

Livret d'accueil du locataire



**ESSONNE
HABITAT**

GROUPE **ESSIA**



PATRIMOINE LOCATIF

16 000 LOGEMENTS



LIVRET D'ACCUEIL DU LOCATAIRE ESSONNE HABITAT

SOMMAIRE

- **2** ESSONNE HABITAT ET LE GROUPE ESSIA
- **3** BIENVENUE
- **4** VOTRE INTERLOCUTEUR
- **5** VOTRE ARRIVÉE
- **6** LOYER ET CHARGES
- **8** ASSURANCES
- **9** AIDES FINANCIÈRES
- **10** ÉVOLUTION FAMILIALE
- **11** DEVEZ-VOUS DEVENIR PROPRIÉTAIRE
- **12** VIVRE EN BON VOISINAGE
- **14** VOTRE SÉCURITÉ
- **16** VOTRE DÉPART



ESSONNE HABITAT & le GROUPE ESSIA en quelques mots



Le Groupe ESSIA, 6 sociétés coopératives au service de l'habitat social

ESSONNE HABITAT, un des bailleurs sociaux majeurs sur l'Essonne loue et entretient près de 16 000 logements répartis dans plus de 200 résidences et sur 53 communes de l'Essonne et du Sud de la Seine-et-Marne.

MC HABITAT, bailleur social de référence sur le Nord du Département de la Seine-et-Marne gère et entretient un patrimoine de près de 3 500 logements locatifs sociaux.

DOMENDI construit et commercialise des maisons individuelles sous la marque Maisons d'en France.

TERRALIA développe une activité de promoteur de programmes d'accession sociale à la propriété sécurisée.

COOPEXIA gère plus de 3 800 lots de copropriétés pour le compte des copropriétaires bailleurs et intervient dans des copropriétés en difficultés, en assistance d'un administrateur judiciaire. COOPEXIA est également administrateur de biens pour le compte de particuliers et d'institutionnels.

COPROCOOP dédie son activité à la gestion et au portage de lots en copropriété. Elle intervient dans les copropriétés en plan de sauvegarde, sur les copropriétés dégradées ou en opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH).



BIENVENUE

La Société Coopérative ESSONNE HABITAT qui gère votre logement est heureuse de vous accueillir et vous souhaite d'y vivre agréablement.

Ce livret a été réalisé pour vous permettre de faciliter votre installation et vous aider à résoudre les problèmes de la vie quotidienne.

Un guide d'entretien du logement accompagne ce livret d'accueil. Il vous sera très utile pour répondre à toutes vos questions sur l'entretien de votre logement tout au long de votre séjour. Conservez-le précieusement.

Il ne peut bien sûr répondre à toutes les questions. C'est pourquoi, pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à vous adresser à votre gardien(ne) ou à votre chargé(e) de gestion clientèle au Siège de la Société.

Des lettres d'information ainsi que votre Espace Locataire sur le site Internet essonne-habitat.fr vous tiennent informés régulièrement.

ESSONNE HABITAT est un organisme à caractère social à but non lucratif dont l'objet est de construire et gérer des logements sociaux destinés à la location.

Pour tout renseignement complémentaire

N'hésitez pas à vous adresser à votre gardien(ne) ou à votre chargé(e) de gestion clientèle via votre espace locataire.

Ces logements sont construits à l'aide de prêts aidés de l'État et contribuent à loger des familles dont les revenus ne dépassent pas les plafonds de ressources réglementaires.

Les loyers demandés aux locataires visent à assurer le remboursement des emprunts ainsi qu'à pourvoir à la gestion et à l'entretien des logements et de leurs annexes.

Participez activement à la gestion et au développement de la coopérative Essonne Habitat.

Votre qualité de locataire vous fait bénéficier des services de la coopérative HLM. Vous devenez ainsi sociétaire en détenant une part sociale d'un montant de 1 €.

Ainsi pendant toute la durée de votre bail, vous pourrez assister aux Assemblées Générales et participer au vote des résolutions au sein du collège Locataires.



VOTRE ARRIVÉE

Votre avis nous intéresse :
3 mois après votre emménagement,
vous serez sollicité pour répondre à
une enquête de satisfaction

À votre entrée dans un nouveau logement, un certain nombre de démarches est à effectuer

Contrat de location

Ce document que vous signez est essentiel : lisez-le et conservez-le avec ses annexes dans votre livret. Il rappelle les droits et obligations réciproques que chaque signataire doit scrupuleusement respecter.

État des lieux

Cet état des lieux sera établi en votre présence avec un représentant d'ESSONNE HABITAT (en général, votre Gardien(ne) d'immeubles). Vous y ferez noter toutes les anomalies que vous pourriez constater tant sur les parties immobilières que sur les installations et les équipements. Un exemplaire de l'état des lieux, signé par les deux parties, vous sera remis. Conservez-le soigneusement, car il témoignera lorsque vous quitterez votre logement, de l'état dans lequel il se trouvait à votre arrivée.

N'oubliez pas de :

- ◆ Signaler votre nouvelle adresse aux Administrations et Services Publics suivants :
 - Fournisseurs d'énergie (électricité, gaz) ;
 - Écoles et crèches ;
 - Service des eaux ;
 - Mairie (inscription sur les listes électorales) ;
 - Caisse de Sécurité Sociale ;
 - Centre des impôts ;
 - Caisse d'Allocations Familiales ;
 - Préfecture (carte grise).
- ◆ Penser à faire transférer ou à établir votre contrat d'assurance. L'attestation d'assurance doit être remise à la signature du contrat de location et produite chaque année à la demande de la société.
- ◆ Faire suivre votre courrier.

Pour vos changements
d'adresse, utilisez
les services en ligne :
- service-public.fr
- laposte.fr



VOTRE INTERLOCUTEUR

Votre Gardien d'immeubles est votre interlocuteur privilégié

Votre Gardien est le représentant de la société sur le site. Vous devez aborder avec lui tous les problèmes courants liés à votre appartement, tels que l'état des lieux, les réclamations et le loyer.

Il peut vous conseiller vous orienter dans démarches vis-à-vis d'EDF, la les services sociaux, etc.

Il est chargé de transmission de tout message information concernant travaux à réaliser dans immeuble ou votre appartement.

Dans sa loge, ou bureau d'accueil, vous trouverez un cahier de liaison sur lequel vous pourrez noter les anomalies que vous constatez ou les demandes de travaux. Vos remarques seront ensuite traitées au siège d'ESSONNE HABITAT. N'oubliez pas qu'il a comme vous des horaires de travail. Évitez de le solliciter en dehors des heures d'ouverture de la loge, sauf en cas d'urgence. Veuillez appeler le numéro d'astreinte : **01 69 25 48 28** seulement en cas d'urgence.

S'il n'y a pas de Gardien(ne) dans votre résidence, vous pouvez nous joindre via votre espace locataire

Bien sûr, nous assurons les mêmes services pour vous, mais avec une autre organisation.

Un représentant de notre société veille au bon fonctionnement de la résidence et de ses équipements. Vous le rencontrerez souvent sur place. C'est lui aussi qui vous remet vos clés, fait l'état des lieux et prend en compte la résolution de vos problèmes pratiques.



LOYER & CHARGES

Ce que vous aurez à payer



En cas de non-réponse à cette enquête, un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) maximum ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de dossier vous seront quittancés.

À ESSONNE HABITAT

- Le dépôt de garantie, dont le montant est précisé dans la lettre de proposition sur le contrat, vous sera restitué lors de votre départ du logement. La déduction des sommes éventuellement dues sera faite à notre société.
- Chaque mois :
 - Le loyer ;
 - Les provisions pour charges locatives ;
 - Éventuellement un supplément de loyer ;
 - Le coût des équipements supplémentaires.

À votre assureur

Les primes de votre contrat d'assurances.

À votre percepteur

Le montant des impôts locaux (annuels) pour votre habitation et éventuellement votre garage.

À vos fournisseurs

Le montant de vos dépenses d'électricité, de gaz, de téléphone et d'eau, le cas échéant.

Comment est calculé votre loyer ?

Votre loyer est réglementé, son prix ne peut excéder un prix plafond fixé conventionnellement.

Il est réévalué périodiquement dans les limites fixées par la réglementation pour assurer l'équilibre de la gestion de la Société.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Il est dû par les locataires dont les revenus imposables dépassent, en cours de bail, un plafond de ressources légalement défini.

Une enquête est réalisée tous les ans pour appréhender tout dépassement éventuel.

Les charges

Les charges locatives sont fixées réglementairement et varient en fonction des immeubles.

Elles correspondent à :

- Des impôts et taxes (enlèvement des ordures ménagères...);
- Vos consommations personnelles (chauffage, eau chaude, eau froide...) qui peuvent être mesurées par vos compteurs individuels ou calculées au prorata de la surface habitable de votre logement ;
- L'entretien de certains équipements privatifs (robinetterie, chaudière, chauffe-eau...);
- Des consommations liées aux parties communes (nettoyage et élimination des ordures ménagères, espaces verts, électricité et eau, ascenseurs...).

Ces charges sont payables par provisions mensuelles, actualisables périodiquement et régularisées annuellement en fonction des dépenses réelles constatées. Le montant des charges étant lié directement à l'évolution du coût de la vie, du prix de l'énergie et des services, nous ne pouvons pas connaître par avance et avec exactitude les sommes qui nous seront facturées définitivement.

Votre décompte annuel des charges vous est adressé personnellement et les documents justificatifs sont à votre disposition au siège de notre société dans le mois qui suit la réception de votre décompte individuel.



N'attendez surtout pas !

- Le non-paiement du loyer aux dates prévues vous expose à des poursuites judiciaires lourdes de conséquences, pouvant aller jusqu'à l'expulsion des lieux loués !
- Rester silencieux et ne pas répondre aux courriers ne fait qu'aggraver votre situation !
- Le recours à l'huissier de justice a un caractère grave, onéreux et vient alourdir votre dette initiale !



Si vous avez des difficultés financières

- Prenez l'initiative du contact dès le premier mois avec le Service Gestion des Risques, Impayés et Litiges qui étudiera votre situation et recherchera avec vous une solution amiable adaptée avec votre capacité financière du moment.
- Rencontrez les services sociaux de votre commune ou département.



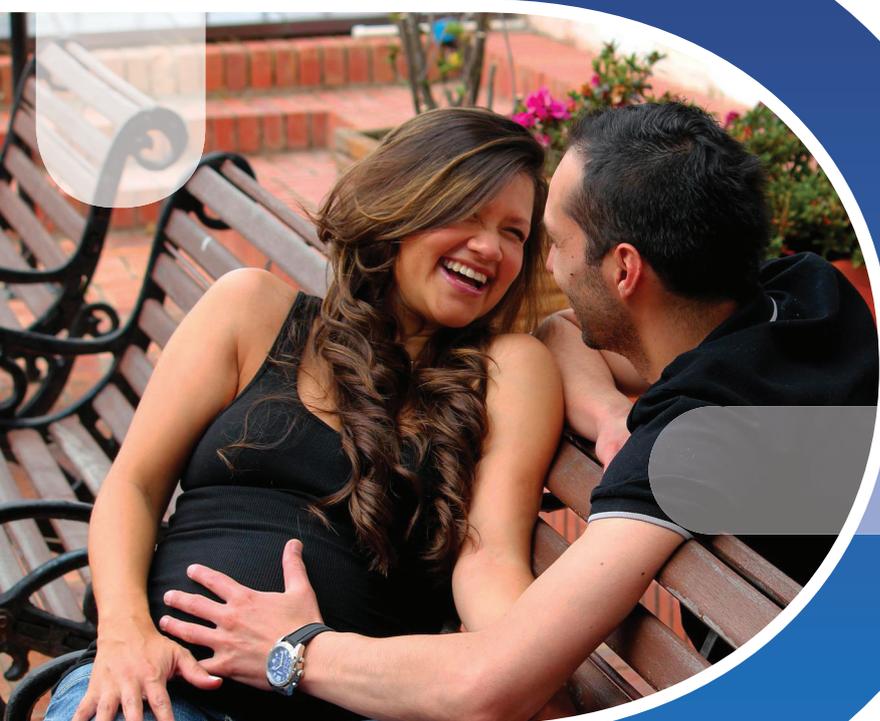
Enquête O.P.S (Occupation du Patrimoine Social)

Tous les 2 ans, une grande enquête nationale est lancée auprès des locataires du parc social. Vous recevez un questionnaire à remplir et à retourner à ESSONNE HABITAT. Cette enquête est obligatoire. Sans retour de votre part, vous risquez une pénalité pour non réponse.



ÉVOLUTION FAMILIALE

Votre situation évolue



- Si vous vous mariez ;
- Si vous contractez un PACS ;
- Si votre famille s'agrandit ;
- Si vous divorcez ou si vous vous séparez ;
- Si l'un des conjoints décède ;
- Si vos ressources évoluent à la hausse ou à la baisse ;
- Si vous devez héberger temporairement un tiers.

CONTACTEZ NOTRE SERVICE HABITAT ET CLIENTELE

Par courrier :
ESSONNE HABITAT
Service Habitat et Clientèle
2, allée Eugène Mouchot
BP 79
91131 Ris-Orangis Cédex

Par téléphone :
Tél 01 69 25 46 00

Par votre Espace Client sur :
essonne-habitat.fr



BON À SAVOIR

Retrouvez sur le site internet essonne-habitat.fr/documents-utiles, des lettres-types pour vos demandes de modification du bail.



NB : Pour une meilleure gestion de votre demande, merci de rappeler vos références client (vous pouvez les retrouver sur votre dernier avis d'échéance).

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE

ESSONNE HABITAT et ses filiales DOMENDI et TERRALIA, vous proposent de devenir propriétaire en toute sécurité au travers d'opérations développées en accession sociale à la propriété ou dans le cadre de programmes de mise en vente HLM.

Neuf ou ancien, maisons ou appartements, location-accession ou accession classique, vous trouverez certainement la solution qui vous convient pour devenir propriétaire à prix maîtrisé et en toute sécurité.

La sécurisation pour tous

La sécurisation de l'accèsion à la propriété est l'élément clé de la politique du Groupe ESSIA.

La garantie des « 3 R », appliquée sur quinze ans, bénéficie à tous les acquéreurs en cas « d'accident de la vie » :

- Revente du logement sécurisée ;
- Rachat du logement ;
- Relogement dans le parc locatif social en cas de graves difficultés.

ESSONNE HABITAT

Afin de favoriser l'accèsion à la propriété de ses locataires, le Conseil d'Administration d'ESSONNE HABITAT a décidé de mettre en vente certains de ses logements pour favoriser le parcours résidentiel de ses locataires.

Si vous êtes locataire d'ESSONNE HABITAT et que votre logement est concerné par un programme de vente HLM, vous serez directement contacté par courrier.

Attention : toutes les résidences ne sont pas concernées par la vente.

La vente HLM, comment ça marche ?

Lorsque la résidence est concernée par un programme de vente HLM, ESSONNE HABITAT propose aux locataires-occupants d'acheter leur logement à un prix de vente minoré par rapport au prix du marché.



Ce dernier bénéficie du droit au maintien dans les lieux, ce qui signifie que, s'il ne veut pas ou ne peut pas acheter son logement, il conserve son statut de locataire.

Lorsqu'un logement se libère suite au départ d'un locataire dans une résidence mise en vente, le logement est alors proposé, en exclusivité pendant 1 mois, aux autres locataires d'ESSONNE HABITAT.

N'hésitez pas à consulter les offres de ventes sur le site Internet : www.essonne-habitat.fr

DOMENDI

Vous souhaitez faire construire votre maison ?

DOMENDI est un constructeur de maisons individuelles sous la marque nationale « Maisons d'en France ».

DOMENDI vous aide à trouver un terrain et vous accompagne à toutes les étapes de votre projet, de la conception à la remise des clés.

Site Internet : www.maisonsdenfrance-ile-de-france.com

TERRALIA

Vous souhaitez acheter un appartement neuf en toute sécurité ?

TERRALIA est un promoteur immobilier à vocation sociale. Il construit et commercialise des logements à prix maîtrisés sur toute l'Île-de-France.

Site Internet : www.terralia-essia.fr

VIVRE ENSEMBLE

La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun, du respect des autres et de notre environnement

Les parties communes

L'agrément de votre logement c'est aussi celui des parties communes, des abords et des espaces verts. Vous préserverez votre cadre de vie et diminuerez le coût de vos charges, en évitant de salir et d'abîmer, mais aussi :

- en apprenant à vos enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter les parties communes de la même façon que le logement (cages d'escaliers, ascenseurs, bancs et jeux extérieurs, arbres et plantations, ...);
- en vous occupant de vos animaux domestiques (les chiens doivent être tenus en laisse);
- en utilisant les locaux prévus, s'ils existent pour le rangement des vélos et poussettes;
- en n'encombrant pas les lieux de passage avec vos objets personnels, qui peuvent entraver votre évacuation en cas d'incendie;
- en garant correctement votre véhicule (les parkings ne sont pas destinés à accueillir les « épaves »);
- en laissant libres tous les accès de secours (bouches d'incendie, voies pour sapeurs pompiers);
- en utilisant et en déposant les sacs poubelles, après avoir trié les ordures, dans les locaux prévus à cet effet;
- en sortant vos encombrants aux dates prévues;
- en acceptant les visites nécessaires concernant la sécurité, l'hygiène, la désinsectisation et l'entretien de l'immeuble, ainsi que les mesures qui peuvent en résulter.



N'hésitez pas à participer aux animations initiées par la société ou votre Gardien(ne) : « Immeubles en fête », Noël, Halloween ...

Les bruits

Les sources de bruit sont nombreuses ; respectez le repos et la tranquillité de vos voisins, et ce, de jour comme de nuit ! S'il vous arrive un jour d'avoir à accomplir des travaux indispensables ou de donner une fête, avertissez vos voisins : ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que cette gêne est temporaire.

Pour rappel, le bruit est toléré sur les amplitudes horaires suivantes :

Du lundi au vendredi :

8h30 / 12h00 et 15h00 / 19h00

Les samedis : 9h00 / 12h00 et 15h00 / 19h30

Les dimanches : 10h00 / 14h00

Des bruits prolongés et répétitifs peuvent engendrer des sanctions pénales et civiles pour abus de jouissance ou comportement anormal.

La vie de l'immeuble

Bien vivre en collectivité, c'est aussi participer à la vie de votre résidence.

Consultez régulièrement les informations apposées sur les panneaux d'affichage et lisez attentivement celles diffusées dans votre boîte aux lettres.

VOTRE SÉCURITÉ

Incendie : des détecteurs avertisseurs autonomes de fumées (DAAF) dans tous les logements.

En cas d'incendie, prévenir les pompiers (tel : 18 ou 112 sur le portable) et attendre leur intervention en appliquant les consignes.



Adoptez 7 gestes qui comptent pour l'environnement

- 1 Je traque les fuites et j'économise l'eau.
- 2 J'optimise ma consommation d'eau et je maîtrise mes charges locatives.
- 3 J'éteins la lumière et les appareils en veille en sortant d'une pièce et je réduis ainsi ma facture d'électricité.
- 4 Je pense au tri pour donner une nouvelle vie aux déchets.
- 5 Je mets ma poubelle au régime et je fais des économies.
- 6 Je réfléchis avant de jeter et je fais un geste solidaire, en donnant.
- 7 Je dépose mes encombrants en déchèterie et je préserve mon cadre de vie.

Bon à savoir

Retrouvez une lettre-type de prise de congé sur :
essonne-habitat.fr/documents-utiles

Comment donner congé de votre logement ?

Annoncez votre départ à **ESSONNE HABITAT** par lettre recommandée, avec accusé de réception, obligatoirement signé par le ou les locataires en titre. Vous restez redevable des loyers, jusqu'à la fin du délai légal. Pendant la période de préavis vous êtes tenu de laisser visiter votre logement en vue d'une nouvelle location.

Attention : tout congé est définitif

État des lieux sortant

Ce document constate l'état de votre logement au moment de votre départ. Il détermine les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables en comparaison avec l'état des lieux d'entrée et compte tenu de l'usure normale des locaux et de leur vétusté.

L'état des lieux de sortie sera établi et signé par vous et par le représentant d'ESSONNE HABITAT.

A votre départ, remettez les clés et badges du logement, de la boîte aux lettres, éventuellement du garage et de la cave au représentant d'ESSONNE HABITAT.

N'oubliez pas de remplir et de renvoyer l'enquête de satisfaction qui vous a été adressée.

Rendez votre logement en bon état

Vous devez rendre votre logement propre et en bon état de réparations locatives.

Outre la propreté et le nettoyage du logement, des réparations locatives peuvent vous être réclamées concernant notamment :

- Papiers et peintures ;
- Revêtements de sols détériorés ;
- Appareils sanitaires cassés ou fêlés ;
- Portes, fenêtres ou serrures abîmées ou faussées, vitres cassées ou fêlées ;
- Trous dans les murs et cloisons ;
- Appareillages électriques, canalisations et robinetteries...

Nous vous demandons également de rendre visibles les revêtements de sol d'origine afin de juger de leur état le jour de l'état des lieux.

De façon générale, veuillez réaliser certains travaux avant votre départ, pour éviter d'avoir à régler une indemnité trop importante, notamment la dépose de dalles polystyrène ou lambris et la remise en état des supports.

Accès à votre logement

Nous vous demandons de bien vouloir laisser l'accès à votre logement afin de permettre la réalisation des diagnostics obligatoires : gaz, électricité, amiante...

IMPORTANT :

Si un état des lieux contradictoire ne peut être établi, un constat d'huissier sera dressé et les frais seront partagés entre vous-même et ESSONNE HABITAT.





**ESSONNE
HABITAT**

GRUPE **ESSIA**

Siège social
2, allée Eugène Mouchot
B.P. 79
91131 RIS-ORANGIS cedex
Tél. 01 69 25 46 00
www.essonne-habitat.fr

