

# Livret d'accueil



**ATLANTIC AMENAGEMENT**  
Entreprise Sociale pour l'Habitat  
9 avenue Jean Guiton 17000 LA ROCHELLE  
☎ 05 46 52 06 06



## Sommaire

Bienvenue chez ATLANTIC AMENAGEMENT	3
<b>VOTRE ARRIVEE</b>	<b>4</b>
Le contrat de location	4
Le dépôt de garantie	4
L'état des lieux et la remise des clés	4
Les assurances	5
Notre société vous aide :	5
Les autres formalités	5
Les documents annexés au présent guide :	5
<b>VOTRE VIE DANS LE LOGEMENT</b>	<b>6</b>
<b>Les obligations financières</b>	<b>6</b>
Le loyer	6
Les charges	6
Le supplément de loyer de solidarité	7
Le règlement de votre loyer	7
Difficultés de paiement	7
<b>Les aides financières</b>	<b>8</b>
<b>Votre logement au quotidien et ses équipements</b>	<b>9</b>
Les contrats de maintenance :	9
Les réparations locatives :	9
<b>Votre sécurité</b>	<b>15</b>
Que faire en cas de sinistre ?	16
<b>Les règles de bon voisinage</b>	<b>17</b>
Le cadre de vie	17
Les nuisances	18
La sécurité	19
<b>Les enquêtes triennales</b>	<b>21</b>
<b>Vos représentants</b>	<b>21</b>
<b>Changement de votre situation</b>	<b>22</b>
<b>VOTRE DEPART</b>	<b>23</b>
<b>Les conditions de préavis</b>	<b>23</b>
<b>La visite conseil</b>	<b>23</b>
<b>L'état des lieux</b>	<b>23</b>
<b>La remise des clefs</b>	<b>23</b>

Le solde de tout compte	23
<b>ATLANTIC AMENAGEMENT S'ENGAGE !</b>	<b>24</b>
<b>BLOC-NOTES :</b>	<b>25</b>
<b>QUELQUES DEFINITIONS :</b>	<b>26</b>
A.P.L.	26
C.A.F.	26
Demande d'Intervention Technique (D.I.T.)	26
<b>Premier contact pris par le client-locataire sollicitant de la part d'ATLANTIC AMENAGEMENT une intervention technique (travaux) : intervention opérée soit par un collaborateur d'ATLANTIC AMENAGEMENT, soit par une entreprise mandatée et agréée par ATLANTIC AMENAGEMENT.</b>	<b>26</b>
M.S.A.	26
Réclamation	26
Travaux d'Entretien Courant	26
Travaux de Maintenance	26
Travaux de Réhabilitation	26
Visite-Conseil ou pré-état des lieux de client-locataire sortant.	26

## **Bienvenue chez ATLANTIC AMENAGEMENT**

Vous venez d'emménager dans un logement de l'Entreprise Sociale pour l'Habitat ATLANTIC AMENAGEMENT.

Ce document a pour objectif :

- 1° de faciliter votre installation,
- 2° de vous aider à résoudre les petits problèmes de la vie quotidienne dans votre logement,
- 3° d'anticiper les malentendus qui pourraient se produire entre notre société et vous ou entre vous et vos voisins.

*Nous vous conseillons de le lire attentivement et de le conserver.*

L'ensemble du personnel de la société vous souhaite de vivre agréablement dans votre nouveau logement.

Merci de votre confiance

# Votre arrivée

A votre entrée dans un nouveau logement, un certain nombre de démarches sont à effectuer.

## **Le contrat de location**

Ce document fixe les droits et obligations réciproques et vous engage comme il engage ATLANTIC AMENAGEMENT.

D'autres documents contractuels l'accompagnent, notamment « le règlement intérieur » et le « constat d'état des lieux ».

Si votre logement est conventionné, c'est-à-dire qu'il bénéficie d'un financement aidé total ou partiel de l'Etat, les indications suivantes sont spécifiées dans votre bail : numéro et date de signature de la convention- tarif unitaire.

Conformément à la loi, vous disposez d'un droit de consultation de cette convention au siège de notre société, uniquement après avoir pris rendez-vous auprès de votre responsable clientèle – voir ses coordonnées sur le document intitulé « Vos interlocuteurs dans notre société ».

## **Le dépôt de garantie**

Conformément à la loi, et au plus tard lors de la signature du contrat, un dépôt de garantie, appelé plus communément caution, est exigé. Il correspond à un mois de loyer en principal.

Ce dépôt de garantie, non productif d'intérêts, vous sera restitué à votre départ, dans les délais légaux fixés par la loi, à la condition express que vous soyez à jour de toutes vos obligations envers ATLANTIC AMENAGEMENT.

## **L'état des lieux et la remise des clés**

A l'entrée dans votre logement (ou dans tout autre local) un état des lieux est établi contradictoirement en présence de notre représentant.

Ce document décrit l'état de votre logement et/ou de ses annexes, pièce par pièce, le jour de votre arrivée. Il doit donc être établi avec minutie et précision.

*Conservez-le précieusement*, il servira d'état comparatif à celui qui sera dressé au moment de votre départ.

Si vous emménagez dans un logement collectif ayant un chauffage également collectif, sachez que vous disposez d'un délai de 30 jours après le début de la période de chauffe pour nous signaler les dysfonctionnements sur les équipements privatifs liés au chauffage.

A l'issue du constat de l'état des lieux, notre représentant vous remet les clés de votre logement et, s'il y en a, celles des annexes.

## Les assurances

*Vous avez l'obligation de vous assurer* contre les dommages causés à l'immeuble, ou au logement individuel, et pour les dommages causés aux voisins par le feu, l'eau ou l'explosion.

N'oubliez pas de vous assurer contre le vol et le bris de glace.

Pensez aussi à assurer les locaux annexes (garages, caves, boîte aux lettres, etc...)

Chaque année, à la date anniversaire de votre contrat d'assurance, nous vous réclamerons un justificatif de votre assurance.

Sachez que le défaut d'assurance est une **clause de résiliation de votre contrat de location**.

Il est aussi prudent de vous assurer contre le risque « responsabilité civile ». Cette assurance pourra vous couvrir contre les dommages causés accidentellement à autrui, par vous-même, votre conjoint, vos enfants, votre animal ou tout objet vous appartenant, et couvrira également votre mobilier.

Si vous étiez déjà assuré dans votre précédent logement, prévenez votre assureur de votre changement de domicile.

**BIEN ASSURE : VOUS SEREZ D'AUTANT PLUS SECURISE.....**

## Notre société vous aide :

Si vous êtes bénéficiaires des aides au logement (APL ou AL), ATLANTIC AMENAGEMENT se charge de constituer et de transmettre votre dossier à la CAF ou, selon le cas, à la MSA.

Selon le cas, nous pouvons également constituer pour votre compte un dossier d'aide pour l'accès au logement (dépôt de garantie,.....) auprès des organismes suivants : FSL ou CIL (Loca Pass).

## Les autres formalités

N'oubliez pas de signaler votre changement d'adresse aux différentes administrations et autres organismes (Mairie, services fiscaux, Sécurité sociale, etc.).

## Les documents annexés au présent guide :

Un certain nombre de documents propres à votre logement ou à votre ensemble immobilier vous seront remis par nos conseillers (ées) de clientèle lors de la signature du contrat, en particulier le règlement intérieur. Nous vous conseillons d'en prendre connaissance attentivement.

# Votre vie dans le logement

## Les obligations financières

ATLANTIC AMENAGEMENT qui a construit votre logement, en assure aussi la gestion.

ATLANTIC AMENAGEMENT est une société HLM, soumise à des dispositions législatives et réglementaires spécifiques. Ces contraintes ont des conséquences sur votre vie dans le logement loué.

Le loyer se décompose, en 2 parties : le loyer proprement dit et les charges locatives.

### Le loyer

Le loyer demandé aux locataires est destiné à permettre l'entretien et la gestion de votre logement et de ses éventuelles annexes, et à couvrir les remboursements des emprunts nécessaires à la construction.

Le montant du loyer est calculé en multipliant la surface corrigée (ou depuis 1996 la surface utile), par un tarif au mètre carré. Le loyer est réévalué périodiquement par le Conseil d'Administration, dans les limites du tarif plafond fixé réglementairement chaque année par les pouvoirs publics, pour assurer les missions qui sont confiées à ATLANTIC AMENAGEMENT.

Le locataire reçoit **l'avis d'échéance de son loyer du mois en cours en fin de mois**, qui couvre la période dudit mois. Sur ce document figure la quittance correspondant à la période précédente.

### Les charges

Les charges locatives correspondent à trois grandes catégories de dépenses :

1. Les frais entraînés par les services liés au service et à l'usage de l'immeuble lorsque ces services ont été rendus : consommation d'eau et d'énergie, utilisation de l'ascenseur ou du chauffage collectif, ...
2. Les dépenses d'entretien et de petites réparations des parties communes de l'immeuble.
3. Les taxes locatives qui correspondent à des services dont vous profitez directement : taxe d'enlèvement des ordures ménagères, ...

ATLANTIC AMENAGEMENT a fait réaliser à votre attention un document vous explicitant ce poste.

**Reportez-vous au dépliant intitulé « Les Charges Locatives ».**

## Le supplément de loyer de solidarité

Comme tous les bailleurs sociaux (les organismes HLM), ATLANTIC AMENAGEMENT a l'obligation légale d'appeler un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) auprès de ses clients dont les revenus dépassent les plafonds fixés par la loi. Les modalités d'application de cette obligation sont fixées par le Conseil d'Administration.

Chaque année, au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre, vous recevrez à ce titre un questionnaire afin de déterminer l'évolution de votre situation. **La réponse est obligatoire**. Sans réponse, vous serez taxé d'office au taux maximum. *N'attendez pas une relance : répondez dès réception du questionnaire !*

Le service Gestion Immobilière se tient à votre disposition pour vous donner toutes les explications souhaitées.

## Le règlement de votre loyer

Le loyer est payable à terme échu. Son règlement devient exigible au plus tard le 5 du mois suivant.

Vous avez la possibilité de régler votre loyer par prélèvement, par chèque, par virement ou en espèces.

Toutefois, ATLANTIC AMENAGEMENT vous conseille un moyen de paiement moderne, souple et sûr : *le prélèvement automatique*. Vous pouvez choisir entre le 6 ou le 15 du mois.

## Difficultés de paiement

En cas de difficultés pour payer votre loyer :

**NE LAISSER PAS VOTRE DETTE S'AGGRAVER !**

Dès les premières difficultés de règlement, prenez contact sans tarder avec nos services qui étudieront avec vous les possibilités de régularisation.

Réagissez immédiatement. L'absence de réaction risque d'entraîner des conséquences dramatiques, pouvant aller jusqu'à votre expulsion du logement.

## Les aides financières

Elles peuvent vous être accordées en fonction de votre situation financière et professionnelle.

Il s'agit essentiellement de l'Aide Personnalisée au logement (APL) ou de l'Allocation Logement (AL).

Ces prestations familiales sont versées par la Caisse d'Allocations Familiales ou par la Mutualité Sociale Agricole et ont pour but d'aider les familles en participant financièrement au coût de leur loyer.

Il faut savoir que ces aides sont versées directement à votre propriétaire ATLANTIC AMENAGEMENT qui établira votre décompte pour le loyer dû en fonction de vos droits obtenus.

**Le montant de l'aide apparaît sur l'avis d'échéance de votre loyer.**

Vous n'avez donc à payer que la différence entre le montant global du loyer et l'aide perçue pour votre compte.

Si vous venez d'emménager dans un logement ouvrant droit au bénéfice d'une aide, vous pouvez peut être bénéficier d'un secours (prime de déménagement, ...). Adressez votre demande, dans les 6 mois de votre emménagement, auprès de la caisse d'allocations familiales.

N'oubliez pas d'avertir votre caisse si :

1. Vous changer d'adresse ;
2. Votre situation familiale se modifie ;
3. Vous êtes au chômage ;
4. L'un des conjoints cesse toute activité ;

en vue d'une modification éventuelle de vos prestations.

N'oubliez pas également chaque année d'accomplir les formalités de renouvellement de vos droits.

## Votre logement au quotidien et ses équipements

Votre logement a fait l'objet de contrôles rigoureux et un constat de sécurité a été établi, lors de l'état des lieux entrant.

### Les contrats de maintenance :

Pour faciliter toutes vos démarches, assurer votre sécurité et votre confort, ATLANTIC AMENAGEMENT a souscrit des contrats de maintenance auprès d'entreprises spécialisées pour l'entretien de certains équipements collectifs et/ou individuels. Certaines de ces prestations vous incombent, même si nous avons souscrit les contrats à votre place.

► **Reportez-vous au dépliant intitulé « Les Charges Locatives ».**

Vous trouverez le détail des contrats et les coordonnées des entreprises dans les fiches jointes.

### Les réparations locatives :

Un certain nombre de réparations dites locatives sont de votre responsabilité. ATLANTIC AMENAGEMENT a résumé les textes officiels sous une forme ludique que vous trouverez dans

► **Le dépliant intitulé « Les Réparations locatives ».**

Toutefois voici quelques astuces et conseils supplémentaires qui pourront vous aider :

#### ► **Chauffe-eau**

Afin d'éviter un entartrage prématuré, nous vous conseillons de régler le thermostat de votre chauffe-eau pour la production d'eau chaude à 60°.

Vous partez pour plusieurs jours de chez vous : fermez la vanne d'arrivée de gaz personnelle cela évitera une consommation inutile.

#### ► **Radiateurs**

Pour votre confort et pour une bonne diffusion de la chaleur :

- ne placez pas de meuble devant les radiateurs;
- n'entrez pas du linge dessus.

Ne procédez à aucune intervention de plomberie sur les raccords ou réglages ; il en résulterait un dégât des eaux sans tenir compte d'éventuelles brûlures.

En cas de constat anormal de fonctionnement, demandez un contrôle du service de maintenance agréé par ATLANTIC AMENAGEMENT, dont nous vous communiquons également de manière régulière les coordonnées téléphoniques pour des appels directs.

**Quelque soit votre niveau de compétences,  
N'INTERVENEZ PAS VOUS-MEMES !**

### ► Robinetterie et chasse d'eau

Vérifiez régulièrement l'absence de fuites, qui peuvent augmenter considérablement votre consommation d'eau et provoquer des dégâts, en réparant rapidement les chasses d'eau, les robinets et les raccords défectueux.

Si l'évacuation se fait mal, pour le dégorgement des WC, lavabos, éviers, *n'utilisez pas de produits à base de soude caustique* qui attaquent les joints et les canalisations.

Veillez à détartrer régulièrement les brise-jets ainsi que la douchette.

Nous avons souscrit un contrat.

Contactez le professionnel dont les coordonnées vous ont été communiquées.

### ► Compteur d'eau

Vous êtes responsable du bon fonctionnement de votre compteur d'eau.

***En hiver, protégez le contre le gel !***

### ► Toilettes

Ne jetez pas de coton, de tissus, ni de serviettes hygiéniques dans les WC, ils risquent d'entraîner l'obturation du siphon et des dégâts importants dont vous seriez tenu responsable.

### ► Ventilation

Quelle soit naturelle ou mécanique, la ventilation favorise le renouvellement de l'air dans le logement et est indispensable à votre bien être et notamment pour des questions de :

- sécurité (évacuation des gaz, fumées ...),
- confort (évacuation des odeurs),
- entretien du logement (condensation, humidité, moisissures).

Il vous appartient d'assurer la bonne ventilation de votre logement.

Quelques rappels...

#### **Si votre logement fonctionne en ventilation naturelle :**

- Une bonne aération permet de renouveler l'air intérieur et d'éviter la dégradation du bâti par l'humidité.
- Il est conseillé d'aérer quotidiennement le logement en ouvrant les fenêtres en grand sur une courte durée et nettoyez régulièrement les grilles d'entrée d'air et les bouches d'extraction s'il y a lieu.
- Ne bouchez pas les entrées d'air, sinon vous pourriez mettre votre santé en danger. Si elles vous gênent, faites appel à un professionnel.

#### **Si votre logement fonctionne en ventilation mécanique contrôlée :**

- Si votre logement est équipé d'un dispositif de ventilation contrôlée, celui-ci assure automatiquement le renouvellement de l'air frais. Les entrées d'air et les bouches d'extraction correspondantes *ne doivent en aucun cas être obstruées.*
- La ventilation ne doit JAMAIS être arrêtée.
- Pensez à aérer régulièrement votre logement.

En hiver, si vous ouvrez les fenêtres, n'oubliez pas de couper le chauffage de la pièce pendant la période d'aération, si vous en avez la possibilité.

***POUR DES RAISONS DE SECURITE, VOUS NE DEVEZ EN AUCUN CAS MODIFIER VOTRE INSTALLATION***

### ► Moisissures

Pour prévenir la condensation et l'apparition des moisissures qu'elle peut provoquer, veillez à bien aérer les pièces, notamment celles où se produisent des dégagements de vapeur d'eau importants (cuisine, salle de bains), n'obstruez pas les ventilations et ne coupez pas le chauffage lorsque vous vous absentez, baissez seulement le thermostat de quelques degrés.

[En cas de moisissures, vérifiez que la ventilation du logement est toujours assurée.](#)

### ► Fenêtres et portes

Huilez légèrement les paumelles, crémones et parties articulées ou mobiles de ces équipements. Vérifiez régulièrement que les rainures d'égouttage et les trous d'évacuation ne soient obstrués.

Ne fixez pas d'accessoires (porte manteaux, cadres ...).

### ► Insectes

A la moindre apparition d'insectes, utilisez des produits insecticides appropriés. En cas de prolifération, contactez nous !

### ► Balcons, terrasses, loggias

Évitez d'y entreposer des objets encombrants.

Évitez tout ruissellement d'eau le long des façades (par exemple en arrosant vos plantes).

Maintenez en parfait fonctionnement les écoulements d'eau prévus à cet effet.

Ne laissez pas vos animaux dégrader ces lieux.

[Voir ci-après le chapitre « quelques règles de bon voisinage » !](#)

### ► chauffage

#### **Votre chauffage est collectif :**

- [Il est formellement interdit de démonter les radiateurs.](#)
- Ne pas faire la purge des radiateurs vous-même : prendre contact avec l'entreprise titulaire du contrat de maintenance

ATLANTIC AMENAGEMENT se doit de maintenir une température normale dans les logements et se réserve à ce titre d'apprécier l'opportunité des dates de mise en route et d'arrêt des chaufferies collectives.

#### **Votre chauffage est individuel électrique :**

Nous vous conseillons d'éviter de :

- Mettre le thermostat sur la position la plus élevée.
- D'entreposer du linge dessus les convecteurs.

Vous devez :

- Laisser, dans la mesure du possible, le thermostat sur une température constante.
- Mettre les convecteurs en position « hors gel » en cas d'absence prolongée.

#### **Votre chauffage est individuel gaz :**

En cas de non fonctionnement, vérifiez :

- Les piles de votre thermostat d'ambiance (leur remplacement est à votre charge).
- La pression d'eau de votre chaudière (entre 1,5 et 2 bars).
- Ne pas couper votre chaudière en cas d'absence prolongée, la mettre en position « hors gel ».

### ► Les locaux annexes

Si vous disposez de locaux annexes (cellier, garage, caves,...), *vous devez en assurer la surveillance et l'entretien au même titre que votre logement. Egalement vous devez les assurer.*

**IL EST INTERDIT DE STOCKER TOUS MATERIAUX INFLAMMABLES  
(ESSENCE, BOUTEILLE DE GAZ, HUILE...ETC.)**

### ► Boîtes aux lettres

Pour éviter que votre courrier ne soit retourné à l'expéditeur, inscrivez lisiblement sur votre boîte aux lettres les noms des membres de votre famille et le numéro de l'étage et de l'appartement que vous occupez.

Lors de votre emménagement, utilisez l'étiquette que nous vous remettons à cet effet.

### ► Revêtements de sols

**Dalles plastiques, linoléum ou similaires, carrelages** : évitez le lavage à grande eau et utilisez de préférence un linge humide ou des produits spécialement adaptés à la nature du revêtement.

**Moquette** : l'aspirateur ou le balai mécanique suffisent pour l'entretien courant. Un shampoing avec un produit spécial peut être effectué périodiquement.

**Parquet** : vernis ou ciré, utilisez les produits adéquats.

### ► Papiers peints et peintures

Vous désirez changer ou embellir à votre goût votre logement : décoller toujours le papier peint existant avant de tapisser.

Ne peignez jamais les papiers peints.

Nettoyez régulièrement les peintures des portes, boiseries, fenêtres à l'eau tiède savonneuse ou à l'aide de produits appropriés en vente dans le commerce.

### ► Fixations

Pour fixer des tableaux, des éléments, etc., utilisez des crochets ou des chevilles appropriés afin d'éviter les dégradations.

Certaines cloisons légères nécessitent des modes de fixations renforcées (voir ci-dessous des exemples).

**Ne perforez pas les menuiseries en PVC.**

Il vous est rappelé qu'à votre départ des lieux loués, il ne doit pas subsister de trace, ni de trou, ni de fixation restés dans les murs cloisons, ou autres...

Voir ci-après les principes de fixations :

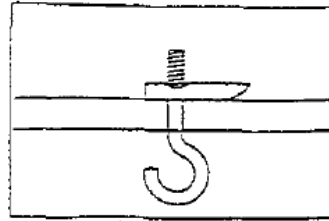
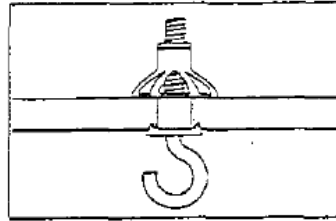
# ACCROCHAGES ET FIXATIONS

## PLAFONDS

jusqu'à 3 kg

• Chevilles métalliques à expansion Placoplatre\*

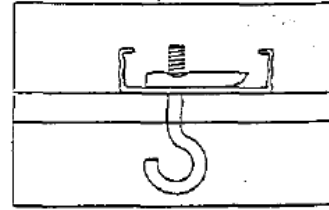
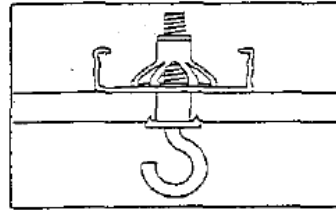
• Chevilles à segment basculant



jusqu'à 15 kg

• Chevilles métalliques à expansion Placoplatre à travers le contre-lattage métallique.

• Chevilles à segment basculant à travers le contre-lattage métallique.

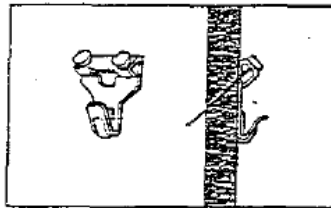


## PAROIS VERTICALES

jusqu'à 5 kg

Placopan, Placostil (parement à une plaque), Placomur, Placolaine.

• Crochet X ou similaire.



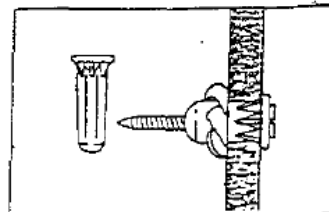
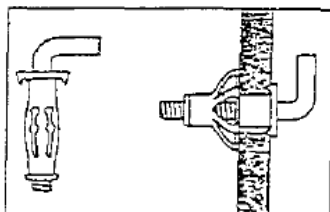
jusqu'à 30 kg

Placopan, Placostil (parement à une plaque), Placomur, Placotherm, Placolaine.

• 30 kg par cheville sous réserve d'un espacement minimum de 60 cm.

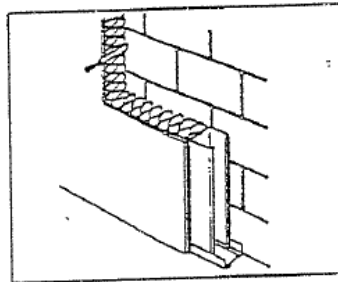
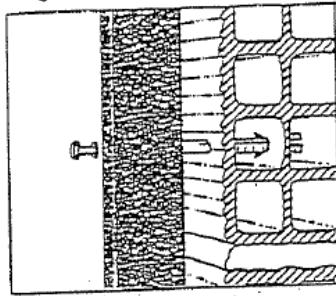
• Chevilles métalliques à expansion Placoplatre,

• Chevilles nylon à expansion Placoplatre.



Doublages (Placostil, Placomur, Placotham, Placolaine.)

- Se fixer directement dans la maçonnerie avec une cheville de longueur adaptée.



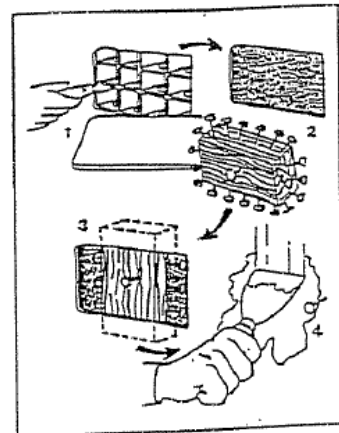
#### Autres fixations.

Les emplacements des charges lourdes, supérieures à 30 kg, telles que lavabo, sanitaire suspendu, meuble suspendu, chaudière à gaz, ballon d'eau chaude (les ballons de plus de 50 litres doivent être posés sur socle), seront de préférence déterminés lors de la conception.

#### Fixation après mise en œuvre

Cloisons (Placostil, Placopan)

- 1 • Découper une ouverture (200 x 120). Dégager le réseau Placopan ou boucher avec un papier au pourtour de l'ouverture dans le Placostil.
- 2 • Larder une pièce de bois (180 x 80mm). Gamir de Mortier Adhésif Placoplatre (MAP).
- 3 • Faire pivoter la pièce et sceller au Mortier Adhésif Placoplatre (MAP).
- 4 • Traiter le joint au pourtour.



#### ► Les parties extérieures à usage exclusif

Si votre logement est agrémenté d'espaces verts, voici quelques conseils qui vous permettront d'en jouir pleinement.

Entretenez régulièrement votre jardin privatif, vos pelouses et massifs.

Taillez vos haies à hauteur raisonnable, ainsi que vos arbres et arbustes ; d'autant plus s'ils sont mitoyens.

Vérifiez régulièrement le bon entretien des écoulements et des dégorgements des canalisations, gouttières (attention aux feuilles !), chéneaux, puisards servant à l'écoulement des eaux de pluies et eaux usées de votre logement.

Évitez de laisser sur le trottoir (voie publique) vos poubelles après le passage des services de ramassages ou de nettoiemnts de la commune.

## Votre sécurité

ATLANTIC AMENAGEMENT a procédé au contrôle des équipements de sécurité, mais votre sécurité dépend aussi de vous.

N'oubliez pas que la simple observation dans votre vie quotidienne de quelques précautions élémentaires - connues de tous mais pas toujours respectées – constitue votre meilleure protection et celle de votre famille.

### ► L'incendie

Lisez attentivement les consignes pour la prévention et la lutte contre le feu affichées dans votre immeuble et les consignes affichées dans votre logement.

**Reportez-vous également au dépliant intitulé « Au feu ».**

Reportez-vous au chapitre « que faire en cas de sinistre »

Pour mémoire nous vous rappelons ici quelques consignes de bon sens.

### ► L'eau

En été, la prolifération des bactéries est favorisée lorsque l'eau stagne dans les tuyauteries. Il est donc recommandé de rincer les tuyauteries en laissant couler l'eau chaude et l'eau froide après une absence prolongée.

**En cas d'inondation** due à une avarie de canalisation de votre logement : **coupez l'eau !**

Si la situation n'est pas maîtrisable, prévenez les pompiers.

Reportez-vous au chapitre « que faire en cas de sinistre »

### ► Le gaz

Vérifiez le bon état des flexibles et leur date de validité inscrite sur le tuyau.

La durée légale des tuyaux souples est de 3 ans, préférez les tuyaux flexibles qui se vissent.

**Ne cherchez jamais à repérer une fuite avec des allumettes**, utilisez de l'eau savonneuse.

Ne bouchez pas les grilles de ventilation : elles assurent votre protection en cas de fuite, en même temps qu'elles permettent une bonne combustion du gaz et évitent tout risque d'asphyxie.

Si vous constatez **une fuite de gaz, fermez le robinet général d'arrivée**, ouvrez en grand la fenêtre.

**Appelez le plus rapidement possible les pompiers.**

Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte en amont de votre compteur, prévenez immédiatement votre agence Gaz de France et ATLANTIC AMENAGEMENT.

Il est interdit de conserver une bouteille de butane commercial.

Le stockage de propane est également formellement interdit.

### ► Compteurs et gaines techniques

Les compteurs et les gaines techniques doivent constamment rester accessibles : n'encombrez pas les placards des paliers.

### ► Les ascenseurs

Dans les locaux pourvus d'un ascenseur, utiliser celui-ci exclusivement pour l'usage des personnes et en aucun cas pour le transport de meubles, marchandises ou matériel.

Nos ascenseurs sont périodiquement vérifiés et entretenus par une société spécialisée.

**Ne laissez pas vos enfants « s'amuser » avec les ascenseurs !**

En cas d'accident :

Vous êtes à l'intérieur :

Ne paniquez pas, conformez-vous aux consignes, utilisez le bouton ou système d'alarme, et attendez une intervention qui ne tardera pas à se manifester.

Vous êtes à l'extérieur :

Ne tentez aucune manœuvre. Prévenez l'ascensoriste, le gardien ou, à défaut, les sapeurs pompiers. Tranquillisez et rassurez ceux qui sont à l'intérieur.

**Ne tentez aucune manœuvre par vous-même.**

### ► Les risques électriques

**Les interventions sur les installations électriques sont l'affaire des spécialistes !**

Remplacez les fusibles par des fusibles de même calibre et de même puissance et non par un bricolage dont vous seul en supporteriez les conséquences et la responsabilité en cas de dommage ou de remise aux normes !

N'effectuez pas de manipulation électrique à proximité d'un point d'eau.

N'utilisez pas d'appareil en ayant les mains ou les pieds mouillés ou nus, à plus forte raison la baignoire ou la douche.

Attention aux prises multiples et prolongateurs électriques, ne les surchargez pas non plus par des branchements hasardeux.

Si vous avez des enfants en bas âge et si les prises ne sont pas à éclipses, utilisez des cache-prises pour leur sécurité.

Les branchements « sauvages » sont formellement interdits.

### ► Absence pour plusieurs jours

Fermez le ou les robinets d'arrivée de gaz.

Fermez l'électricité au disjoncteur.

Fermez le ou les robinets d'arrivée d'eau.

Faites connaître soit l'adresse où vous pouvez être joint soit les coordonnées de la personne susceptible d'agir en votre nom.

## Que faire en cas de sinistre ?

Prévenez le plus rapidement possible :

ATLANTIC AMENAGEMENT

Votre assureur, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés en cas de vol) par lettre recommandée avec accusé de réception.

N'oubliez pas que vous devrez fournir la preuve des dommages.

Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, certificats de garantie, photos, etc.).

## Les règles de bon voisinage

Pour se sentir bien chez soi et être bien avec ses voisins, ATLANTIC AMENAGEMENT vous suggère quelques conseils qui pourront améliorer votre confort de vie et celui de vos voisins.

La Qualité de la vie en collectivité, comme en individuel regroupé, repose sur un principe : le respect de soi passe aussi par le respect d'autrui !

Afin de mieux vivre ensemble et d'améliorer encore votre quotidien, ayez toujours à l'esprit que vous êtes toujours le voisin de vos voisins...

### Le cadre de vie

#### Les Parties communes

Les abords des immeubles, des entrées et cages d'escaliers sont les premiers reflets de la qualité de votre Résidence. Pour vous-mêmes et pour vos parentés et amis que vous recevez, soyez en respectueux ! Il est donc important qu'elles soient bien soignées !

Pour le bien être de tous, respectez ces parties communes ; tant dans leur aspect esthétique que pour leur propreté. **Le personnel d'entretien y contribue, respectez son travail !**

Il ne faut pas déposer des objets personnels sur les paliers et coursives.

Pour les objets encombrants, n'oubliez pas que des lieux et jours de ramassage sont prévus et accessibles par tous dans la plupart des communes : « INFORMEZ-VOUS AUPRES DE VOTRE GARDIEN »

Respectez les règles d'hygiène ; elles contribuent à améliorer votre qualité de vie !

Les containers à ordures sont mis à votre disposition ; veillez à y mettre vos sacs poubelles bien fermés. Evitez de les entreposer en dehors de ces containers car ils pourraient être ouverts par des animaux qui éparpilleraient les déchets.

Ayez à l'esprit que ces containers ne peuvent recevoir que les ordures ménagères.

Afin d'éviter les mauvaises odeurs, les proliférations d'insectes et bactéries de toutes sortes, emballez vos déchets selon les normes de tri de votre commune.

- Evitez de salir et d'abîmer ou dégrader les parties communes et les abords.
- Laissez libre et accessible tous les accès aux moyens de secours (pompiers, ambulances, services d'urgences).
- Utilisez correctement les garages, parkings et locaux annexes, *ces lieux ne sont pas des ateliers de réparations ou de travail.*
- Respectez les endroits et équipements à votre disposition pour votre hygiène et votre sécurité : locaux poubelles,...
- Soyez toujours vigilants aux démarcheurs extérieurs qui usent souvent de subterfuges pour vous importuner et s'introduire chez vous. Pensez à demander à vos interlocuteurs leur carte professionnelle ou le justificatif de leur intervention.  
**Sachez que notre personnel est muni d'un badge attestant de leur appartenance à notre société. En cas de doute contacter nos services.**

### **Les balcons**

Votre balcon fait partie de votre logement. Il participe à votre cadre de vie personnel ainsi qu'à l'image extérieure de l'ensemble de la résidence.

Evitez d'y entreposer des objets ou autres encombrants qui nuiraient à l'esthétique extérieur.

Les cordes ou fils à linge sont prohibés ; il est plutôt recommandé d'utiliser un séchoir à linge pliable et non visible de l'extérieur.

Il est très désagréable d'être importuné ou de recevoir d'un autre balcon des objets ou autres fluides ; nous vous déconseillons de battre ou secouer vos tapis, de même que de laver à grandes eaux, qui plus est de laisser vos animaux faire leurs besoins sur le balcon...!

### **En lotissement**

Elaguez régulièrement vos arbres.

Au besoin, entretenez et fauchez quand il le faut vos jardins.

Nettoyez régulièrement gouttières, puisards et fils d'eau.

N'installez ni équipement de jeux ou construction provisoire susceptibles de s'envoler à la première tempête.

Sortez et rentrez vos containers poubelles en fonction du rythme de ramassage

## **Les nuisances**

Le bruit, facteur essentiel de tensions et querelles entre voisins, est une nuisance sonore. Pour parer à ces inconvénients, quelques petites astuces.

### **Chez vous**

Vous rentrez chez vous : mettez vos pantoufles.

Soulevez vos chaises pour les déplacer.

Vous déplacez vos meubles : ne les traînez pas et exécutez ce petit changement avant 20 h 30 !

Evitez les petits travaux bruyants les soirs ou tôt le matin, d'autant plus respectez le week-end.

Soyez vigilants aux niveaux sonores des télévisions, radios, chaîne-hifi, et autres appareillages ou instruments de musique.

Demandez à vos enfants de jouer dans le calme.

Vous recevez vos parentés, amis, lors de réceptions privées, prévenez préalablement votre voisinage, voire votre gardien, tout en évitant de faire trop de bruit.

## **Dans les parties communes**

(Halls d'entrée/ Escaliers/ Paliers/ Ascenseurs)

Souciez-vous de l'importunité de discuter bruyamment sur les paliers ou halls d'entrée ; dites vous au revoir à l'intérieur du logement.

Evitez de vous interpeller d'un étage à l'autre, surtout la nuit !

Ne permettez pas à vos enfants d'utiliser comme terrains de jeux les escaliers, ascenseurs et halls d'entrée.

Evitez de claquer bruyamment les portes.

Les klaxons d'automobiles, motos ou autres engins ne doivent être utilisés qu'en cas extrême et dans tous les cas avec modération.

## **Les animaux**

Les animaux sont nos amis ! Pour qu'ils le soient aussi pour vos voisins, vérifiez qu'ils ne les importunent pas !

Assurez-vous par exemple que votre chien laissé chez vous, n'aboie pas lors de vos absences.

Les chiens doivent être tenus en laisse, pour éviter qu'ils n'effraient quelqu'un.

Les propriétaires de chiens doivent être vigilants, les déjections de leurs animaux laissés sur les parties communes ou sur les lieux de passage ou sur les espaces verts qui servent parfois d'espaces de jeux ou d'agrément à vos enfants doivent être ramassées.

De plus ces déjections dégagent des odeurs qui sont gênantes.

Pour votre sécurité et celle d'autrui, surtout ne gardez jamais chez vous d'animaux dangereux !

La détention de chiens d'attaque, de garde et de défense doit être déclarée à la mairie du lieu de résidence de l'animal. Ces chiens doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure sur la voie publique et dans les parties communes des immeubles collectifs.

Par ailleurs, l'acquisition, la cession à titre onéreux des chiens d'attaque est interdite

## **La sécurité**

Malheureusement, des accidents domestiques sont quelquefois à déplorer dans les logements. Cela porte atteinte à la santé des occupants et donc à chacun, en raison des comportements souvent imprudents ou négligents.

ATLANTIC AMENAGEMENT souhaite l'observation de quelques règles élémentaires de sécurité.

Les sinistres récurrents :

- les incendies de friteuse : veillez à ne pas la laisser sans surveillance ;
- les dégâts des eaux : méfiez-vous des évacuations de machine à laver branchées, des éviers, baignoires et lavabos qui débordent.

### **Les balcons**

Tout jet d'objets tant par les fenêtres que par les balcons est formellement interdit.

Suspendez solidement les jardinières, à l'intérieur des balcons. Par une mauvaise fixation, elles pourraient se détacher et tomber en blessant un passant particulièrement les jours d'intempéries.

### **Les déplacements**

Les enfants doivent être accompagnés lors de l'utilisation des ascenseurs et être surveillés lorsqu'ils jouent à l'extérieur.

N'oubliez pas qu'ils sont sous votre responsabilité de parents.

Veillez à la bonne fermeture des portes d'entrée et n'ouvrez pas aux inconnus.

Assurez-vous également de la bonne fermeture des portails des garages collectifs et des portes d'entrée munies d'interphone.

### **Les véhicules**

L'entretien mécanique, les vidanges sont évidemment interdits sur les lieux de résidences. Les fuites d'huile peuvent entraîner des chutes.

Circulez avec prudence et lentement dans les allées et parkings, ceci afin d'éviter tout accident.

Garez-vous exclusivement sur les aires et emplacements prévus pour le stationnement.

Les caravanes, épaves ou autres véhicules abandonnés et en mauvaise état de marche ne doivent pas être immobilisés à ces places.

Veillez à ne jamais bloquer l'accès de quelque manière que ce soit aux bornes d'incendie, aux véhicules de secours ou d'urgence.

Enfin, soumettez-vous aux obligations légales d'assurance !

### **Les produits dangereux**

Veillez à ne pas entreposer ou ne pas stocker de produits dangereux que ce soit dans vos appartements, votre garage, votre cave ou les parties communes. En tout état de cause, mettez-les hors de portée des enfants !

Ne transformez pas vos lieux de locations, cave, local à vélos, ou autre partie commune en atelier.

Les appareils de chauffage utilisant soit le pétrole, soit le gaz butane sont proscrits. N'étant pas reliés à un conduit, les gaz brûlés (monoxyde de carbone) se répartissent dans les logements. Ils peuvent entraîner la mort et en tous cas sont nuisibles pour la santé, en particulier celle des jeunes enfants. De plus, comme écrit ci-dessus, leur stockage s'avère dangereux et à l'origine d'incendies ou d'explosions. Leur utilisation provoque également des impacts noirâtres inesthétiques (condensation) sur les murs, en particulier sur ceux donnant sur l'extérieur de votre habitation.

## Les enquêtes triennales

Comme tous les bailleurs sociaux (les organismes HLM), ATLANTIC AMENAGEMENT se doit de procéder, tous les 3 ans, à une enquête statistique sur l'occupation de ses logements auprès de ses clients.

Cette enquête se déroule au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre. Vous recevez un questionnaire afin de déterminer l'évolution de votre situation familiale.

**La réponse est obligatoire.**

Sans réponse, vous serez pénalisé financièrement.

**N'attendez pas une relance : répondez dès réception du questionnaire !**

Le résultat de l'enquête est transmis à l'administration qui synthétise l'ensemble des enquêtes nationales pour élaborer un rapport destiné au Parlement.

Le service Gestion Immobilière se tient à votre disposition pour vous donner toutes les explications souhaitées.

## Vos représentants

La mise en place de relations de confiance avec nos clients-locataires nécessite un dialogue permanent avec vous, par le biais de vos représentants.

C'est dans ce cadre qu'il existe désormais trois niveaux de représentation des clients-locataires au sein d'ATLANTIC AMENAGEMENT.

- Les Administrateurs locataires élus, qui siègent au Conseil d'Administration de la Société;
- Les Associations locales et amicales présentes sur le terrain ;
- Le conseil de Concertation Locative dont les membres sont issus principalement des Associations Nationales les plus représentatives.

Par le dialogue permanent et courtois, nous pourrons mieux nous connaître. Nous pourrons aussi mieux appréhender vos attentes et vos besoins afin d'améliorer la qualité de nos services.

## Changement de votre situation

N'oubliez pas de signaler à ATLANTIC AMENAGEMENT et à votre Caisse d'Allocations Familiales, toute modification de votre situation familiale ou professionnelle : vos droits peuvent évoluer.

### **Mariage**

Informez ATLANTIC AMENAGEMENT et adressez un JUSTIFICATIF de mariage (bulletin ou copie du livret de famille). Effectivement, votre conjoint devient de fait, lui aussi titulaire à part entière du contrat de location.

### **Vie maritale - PACS**

Tout changement de situation familiale devra être notifiée à nos services.

Vis à vis des organismes sociaux, vous bénéficiez des mêmes droits qu'un couple marié. Régularisez votre situation auprès de votre CAF.

### **Séparation après un concubinage**

Adressez à ATLANTIC AMENAGEMENT un courrier recommandé avec accusé de réception de la personne qui quitte le logement en mentionnant sa nouvelle adresse.

Remarque : en cas d'impayés, la solidarité financière entre concubins s'applique jusqu'à la date de résiliation du bail par toutes les parties signataires dudit bail.

### **Séparation - Divorce**

Présentez la photocopie du livret de famille sur lequel est mentionné le divorce.

Précisez bien sûr, l'identité de la personne qui désormais sera maintenue dans les lieux loués et assumera le paiement des loyers.

Remarque : en cas d'impayés, la solidarité financière entre époux s'applique jusqu'à la transcription du jugement en marge de l'acte d'état civil.

Ce JUSTIFICATIF est aussi indispensable pour l'attribution de vos droits aux prestations familiales.

### **Naissance - Adoption**

La Sécurité Sociale et la Caisse d'Allocations Familiales ont suivi votre dossier, mais avertissez également ATLANTIC AMENAGEMENT, car vos droits peuvent changer, non seulement au niveau des aides mais aussi du logement, (exemple : obtention d'un logement plus grand, dégrèvement éventuel du surloyer, etc.).

### **Décès**

Dans ces circonstances difficiles à surmonter, prévenez votre Caisse d'Allocations Familiales afin d'obtenir une éventuelle révision de vos droits.

Présentez un acte de décès délivré par la Mairie de votre commune à ATLANTIC AMENAGEMENT afin que le changement soit apporté à votre dossier.

Si le logement devient vacant, les héritiers doivent :

- ▶ se faire connaître auprès d'ATLANTIC AMENAGEMENT,
- ▶ présenter un certificat d'hérédité,
- ▶ et prendre les mesures nécessaires à la libération rapide des lieux.

# Votre départ

## **Les conditions de préavis**

Vous avez décidé de déménager : adressez votre congé à ATLANTIC AMENAGEMENT.

Nous vous préciserons le préavis légal à observer et à respecter.

Votre congé doit être rédigé et signé par vous-même et par votre conjoint, concubin ou co-locataire (si aucune modification n'a été signalée ou apportée à votre demande pour changement de situation) : expédiez votre décision par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception et justifiez de votre départ par toutes pièces utiles.

## **La visite conseil**

Afin de permettre à ATLANTIC AMENAGEMENT de le relouer le plus tôt possible, laissez visiter votre logement en présence de notre représentant, qui aura pris soin de vous en avertir au préalable (des heures de visite sont d'ailleurs mentionnées dans votre contrat de location initial).

De plus, une visite pré-état des lieux est effectuée par un représentant d'ATLANTIC AMENAGEMENT afin de vous préciser les éventuelles réparations locatives qui pourraient vous être imputées. Ceci vous permettra de réduire votre facture.

## **L'état des lieux**

Un représentant d'ATLANTIC AMENAGEMENT prendra contact avec vous afin de fixer le rendez-vous de l'état des lieux. L'état des lieux ne pourra être effectué que lorsque le logement et les annexes seront vides et nettoyés. Ce constat effectué sera comparé avec celui établi lors de votre entrée dans les lieux et déterminera le cas échéant les réparations locatives de remise en état qui vous seront imputables.

## **La remise des clefs**

Vous devrez remettre toutes les clefs de votre logement et annexes confiées initialement à notre représentant présent, lors de l'état des lieux de sortie.

## **Le solde de tout compte**

Votre solde de tout compte locataire sera établi et régularisé dans les deux mois qui suivent votre départ. Cet arrêt de compte comprendra ce que vous devez à ATLANTIC AMENAGEMENT (loyer, charges, réparations locatives éventuelles,...) et ce que ATLANTIC AMENAGEMENT pourrait vous devoir (le dépôt de garantie, déduit du compte établi).

# **ATLANTIC AMENAGEMENT**

## **s'engage !**

ATLANTIC AMENAGEMENT s'engage à tout mettre en œuvre pour améliorer la qualité des services offerts à ses clients.

Cet engagement débute avec l'arrivée des nouveaux clients, se poursuit auprès de ses clients présents et s'achève jusqu'au départ de ses clients.

### **A votre installation dans le logement, nous veillons à votre sécurité et à votre confort :**

1. Nous équipons d'ampoules tous les points lumineux
2. Nous contrôlons systématiquement les installations de chauffage, d'électricité, de ventilation et les gardes corps. Ils respectent les normes en vigueur au moment de la construction.
3. Nous changeons le cylindre de serrure de la porte d'entrée de votre logement et du garage.
4. Nous vous remettons les documents qui expliquent le bon fonctionnement des équipements spécifiques à votre logement et la liste des contrats d'entretien.
5. Nous vous remettons le présent livret d'accueil
6. Nous simplifions vos démarches administratives en constituant votre dossier d'APL ou d'AL et en l'adressant directement à la CAF ou à la MSA selon le cas.

### **Notre accueil**

Le siège social est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h15 et de 13h30 à 16h30. Le service proximité reçoit vos réclamations téléphoniques du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h30. Le numéro de téléphone vous est communiqué sur un document joint à la présente plaquette.

### **Nous respectons votre emploi du temps**

Pour les rendez-vous relatifs aux visites – conseils ou à vos demandes d'interventions techniques, nous respectons votre emploi du temps.

1. Les rendez-vous sont fixés en liaison avec vous.
2. Même en cas d'impondérable, le rendez-vous ne peut être annulé le jour même, vous êtes joint au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous.
3. Nous vous informons de l'heure d'arrivée possible si notre retard dépasse 15 minutes.

### **Nous évaluons votre niveau de satisfaction et agissons pour l'améliorer**

Dans un délai de 3 mois suivant votre emménagement, nous vous interrogeons sur votre satisfaction quant aux conditions d'entrée dans votre logement.

Périodiquement, nous organisons des enquêtes de satisfaction portant notamment sur la qualité de votre logement, l'environnement, ...

A la suite de travaux dans votre logement, nous vous interrogeons sur la qualité d'intervention des entreprises. Vos réponses alimentent le dispositif d'évaluation des entreprises qui nous permet de sélectionner au mieux nos partenaires.

1. Une fois par an, vous recevrez communication du résultat des enquêtes de satisfaction sur nos prestations et services.
2. Nous vous communiquons chaque année une synthèse des plans d'actions issus de l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction.

### **Nous organisons votre départ sans surprise**

1. Nous acceptons un préavis inférieur au délai contractuel si cela vous arrange et lorsqu'un nouveau client accepte d'entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.
2. Une visite – conseil vous informe du montant des éventuelles réparations ou remises en état de votre logement.

## **Bloc-notes :**

**Pompiers : 18 ou 112**

**Samu : 15**

**Police : 17**

## Quelques définitions :

### **A.P.L.**

Aide Personnalisée au Logement.

### **C.A.F.**

Caisse d'Allocations Familiales.

### **Demande d'Intervention Technique (D.I.T.)**

Premier contact pris par le client-locataire sollicitant de la part d'ATLANTIC AMENAGEMENT une intervention technique (travaux) : intervention opérée soit par un collaborateur d'ATLANTIC AMENAGEMENT, soit par une entreprise mandatée et agréée par ATLANTIC AMENAGEMENT.

### **M.S.A.**

Mutuelle Sociale Agricole.

### **Réclamation**

Lettre écrite, datée, signée et transmise au siège de la société.

### **Travaux d'Entretien Courant**

Travaux non programmables et n'entrant pas dans le cadre de travaux de maintenance (sous contrat), de construction de logements, de grosses réparations et de gros entretien.

### **Travaux de Maintenance**

Travaux sous contrat : contrat passé entre une entreprise et la société.

### **Travaux de Réhabilitation**

Travaux lourds de remise en état d'un immeuble.

### **Visite-Conseil ou pré-état des lieux de client-locataire sortant.**

Rendez-vous pris au préalable de l'Etat des Lieux de sortie permettant au client-locataire sortant d'être informé des éventuels travaux de remise en état.