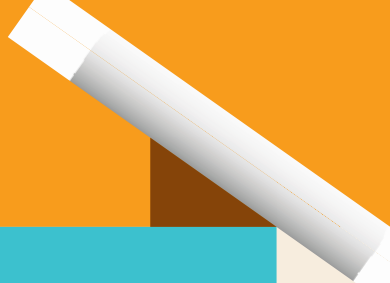


Guide du Locataire

Tout savoir sur vos droits et devoirs en entrant dans votre nouveau logement







Le Mémo Locataire

- Qui fait quoi ? p.4
- L'entrée dans votre logement p.5
- Le loyer et les charges p.6
- Les aides financières p.7
- L'évolution familiale p.8
- Pour quitter votre logement p.9
- Que faire en cas de problème ? p.10
- Les réponses à vos questions p.11
- Notre démarche qualité p.14

Le Mémo Technique

- Bien entretenir votre cadre de vie p.20
- Veillez à votre sécurité p.22
- L'entretien des équipements p.24
- Les contrats d'entretien p.26
- Les locaux vélos et poubelles p.27

Le Mémo Éco-citoyen

- Je contrôle la température de mon habitation p. 30
- Je réduis ma consommation d'eau p. 31
- Je réduis ma consommation d'électricité p. 32
- J'optimise l'utilisation de mes appareils p. 33
- Je suis responsable de mes déchets p. 34
- Je limite mes trajets p. 35

Bien vivre dans ma résidence

- Respect / Dialogue p.38
- Préambule p.39
- La propreté p.40
- Le bruit p.42
- Petits et grands enfants p.43
- Espaces extérieurs p.44
- Le stationnement p.46
- Les animaux domestiques p.47



Qui fait quoi ?

Le service relation clients

C'est votre interlocuteur privilégié ; il répond à toutes les questions concernant votre logement ou votre résidence et, le cas échéant, vous oriente vers les services spécifiques à vos demandes.



www.altéal.fr

Cette ligne téléphonique est ouverte du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h15.

En tant que locataire :

Vous avez la charge de l'entretien courant nécessaire au maintien en bon état de votre logement ; pour votre confort nous vous recommandons d'y veiller régulièrement.

En tant que bailleur :

Altéal prend en charge les grosses réparations (exemples : chauffage, plomberie...).

• Le Service commercial

Il traite les demandes de logements, les mutations (changement de logements au sein du parc locatif de Altéal) et les résidences étudiants.

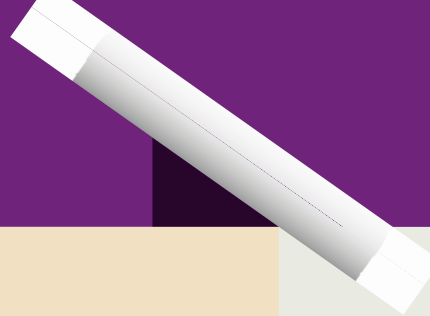
• Le Service prévention et développement social

Vous pouvez le contacter si vous êtes confronté à des soucis financiers ou des problèmes avec votre voisinage.

Nos agents assurent une présence régulière sur le terrain pour vous rencontrer, répondre à vos questions et réguler d'éventuels conflits de voisinage.

• Le Service technique

Il contrôle les résidences et leur propreté ; il gère la maintenance des résidences et les interventions techniques. Pour les cas graves, vous devez prévenir les pompiers en composant le **18** depuis un téléphone fixe ou le **112** depuis un téléphone mobile.



L'entrée dans votre logement

Votre contrat de location

Vous avez signé un contrat de location qui vous engage, comme il engage Altéal. Lisez-le avec attention car il fixe avec précision les obligations réciproques qui incombent à chacune des parties. Dans ce document, vous trouverez notamment :

- Tous les renseignements relatifs aux assurances et à l'obligation d'entretenir votre logement.
- Les démarches à accomplir pour donner congé de votre appartement.

L'assurance de votre logement

La réglementation en vigueur vous impose de souscrire une assurance couvrant les risques locatifs (incendie, dégât des eaux, explosions...), pendant toute la durée du bail.

Le non-respect de cette clause entraîne la résiliation de plein droit du contrat de location, après commandement demeuré infructueux.

Chaque année, vous devez nous transmettre une attestation d'assurance en cours de validité.

L'état des lieux d'entrée

L'état des lieux de remise des clés établi en votre présence définit l'état d'entretien et de propreté de votre logement, et recense les éléments d'équipement et le mobilier mis à votre disposition.

Conservez précieusement ce document car il attestera, lorsque vous quitterez votre logement, de l'état dans lequel il se trouvait à votre arrivée.

Le loyer et les charges

Votre loyer

Le loyer doit être réglé **mensuellement** dès réception de l'avis d'échéance. Si vous avez choisi le prélèvement automatique la date de règlement est fixée au 5 du mois. Vous avez également la possibilité de régler votre loyer par TIP, moyen pratique et peu onéreux.

Vos charges

En complément du loyer vous devez également vous acquitter des charges locatives correspondant :

- aux consommations énergétiques des parties communes,
- à l'entretien de certains équipements privés,
- aux impôts et taxes - notamment la taxe d'enlèvement des ordures ménagères prélevés pour le compte des collectivités locales,
- à l'entretien des parties communes (ampoules, nettoyage, espaces verts...).

Ces charges sont payables mensuellement sous forme de provisions ; elles font l'objet d'une régularisation annuelle.

Le supplément de loyer solidarité (SLS)

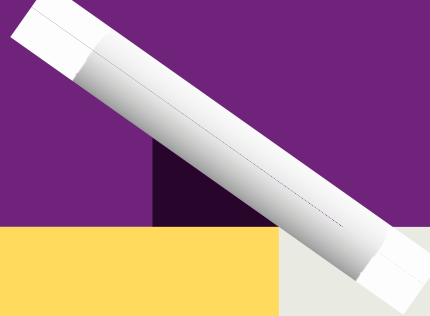
► L'enquête SLS, réalisée chaque année

La loi du 4 mars 1996 nous impose d'enquêter chaque année une grande partie de nos locataires (non bénéficiaires de l'APL au 1^{er} janvier de l'année). Si vous êtes concerné par l'enquête SLS, nos services vous adresseront en temps utile le formulaire d'enquête que vous devrez nous retourner accompagné de l'avis d'imposition exigé pour toutes les personnes vivant au foyer.

Un supplément de loyer solidarité est appliqué si les revenus des titulaires du bail dépassent de plus de 20% les plafonds des ressources.

► L'enquête biennale (*statistiques sur l'occupation des logements*) réalisée tous les 2 ans.

Cette même loi nous impose d'enquêter tous les 2 ans l'ensemble de nos locataires afin de mieux connaître l'occupation du parc social et de définir les besoins en logement sociaux. En cas de non réponse à l'enquête dans un délai d'un mois, une pénalité mensuelle de retard est appliquée.



Les aides financières

Aide personnalisée au logement (APL) ou allocation logement (AL)

Une aide peut être attribuée au locataire quelle que soit sa situation de famille. Son montant est fonction du niveau de loyer, de la composition familiale, et du revenu du ménage bénéficiaire. Lors de l'attribution du logement Altéal se charge de vous adresser le dossier d'aide et de l'envoyer à la Caisse d'allocations familiales une fois rempli et complété par vos soins.

Le montant de l'aide est versé directement à Altéal et vient en déduction du montant de votre loyer.

Continuité des droits

Pour continuer à percevoir votre aide, vous devrez fournir chaque année à la Caisse d'allocations familiales votre déclaration annuelle de ressources ainsi que votre dernier avis d'imposition.

Prime de déménagement

Une prime de déménagement peut être octroyée par la Caisse d'allocations familiales à tout nouveau locataire bénéficiaire de l'APL ou de l'AL.

La demande doit être adressée à la Caisse d'allocations familiales dans un délai de 6 mois à compter de la date du déménagement.

Pour tout
renseignement
complémentaire,
adressez-vous à votre
Caisse d'allocations
familiales



L'évolution familiale

Merci de nous signaler tout changement de situation personnelle en nous précisant les nouvelles coordonnées, ressources, et/ou composition de votre famille.

IMPORTANT

N'oubliez pas de prévenir la Caf en cas de changement d'adresse, de situation familiale ou professionnelle.

Mariage

Vous devrez fournir une photocopie de votre livret de famille : votre conjoint sera co-titulaire du contrat de location.

Pacs

Le Pacte civil de solidarité (Pacs) permet à ses signataires de bénéficier du droit de reprise de bail, sans délai, en cas de décès ou d'abandon de domicile de l'un des partenaires, à condition que vous nous l'ayez signalé auparavant.

Divorce, séparation

Vous devrez fournir une photocopie de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux et assurant le paiement du loyer. Jusqu'à la transcription du jugement de divorce, les époux demeurent tenus solidairement aux paiements des loyers et des charges.

Décès

Vous devrez présenter une pièce d'état civil mentionnant le décès afin de procéder à la modification de votre bail de location et à l'étude des droits éventuels à l'APL.

Modification de vos ressources

Vous devez nous signaler toute modification de vos ressources, en particulier si vous payez un supplément de loyer solidarité.

Pour quitter votre logement

Délai de préavis

La durée varie selon que le logement quitté se situe en zone tendue ou non. Les zones tendues correspondent aux zones avec les plus fortes demande de logements et sont définies par décret, elles sont consultables sur le site officiel de l'administration française :

www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1168

Toutefois et dans la mesure du possible, nous pourrions accepter un préavis inférieur au délai contractuel sans motif réglementaire, uniquement si un nouveau locataire peut entrer dans les lieux à l'échéance du préavis réduit.

Démarches à effectuer

Vous devez prendre rendez-vous le plus tôt possible avec votre gestionnaire de clientèle pour fixer l'entretien de pré-état des lieux et l'état des lieux de sortie.

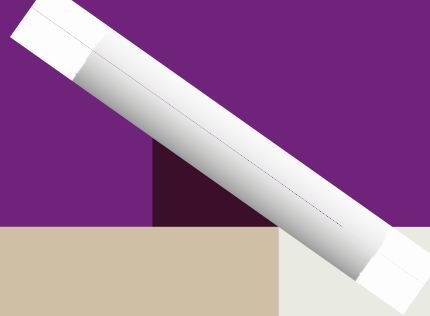
- **La visite conseil** est fortement préconisée par nos services. Elle vous permet de mieux préparer votre départ et d'éviter les mauvaises surprises lors de l'état des lieux de sortie.
- **L'état des lieux de sortie** : il doit être établi en votre présence dans un logement vide et entièrement nettoyé. Ce document qui a valeur juridique, constate l'état du logement à votre départ et permet par comparaison avec l'état des lieux d'entrée, de déterminer les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables.

Vous avez la possibilité de vous faire représenter ; la personne devra se munir d'une procuration et d'une pièce d'identité.

N'oubliez pas de remettre l'ensemble des clés (appartement, cave, cellier, garage, boîtes aux lettres) au gestionnaire technique.

Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie, versé lors de votre entrée dans les lieux, vous sera remboursé dans un délai de un mois, ou deux mois dans le cas de travaux, à compter de la fin du contrat de location déductions faites, le cas échéant, des sommes dues à Altéal (réparations locatives, loyers, charges...).



Que faire en cas de problème ?

Demande d'intervention

Pour toute demande d'ordre administratif ou demande d'intervention technique, vous devez vous adresser directement au Service Relation Clients de Altéal, soit par téléphone (N° Cristal), soit en vous connectant sur votre espace personnel en ligne sur www.altéal.fr



Étapes d'une demande d'intervention technique dans votre logement ou dans les parties communes de votre résidence :

- Prise de contact avec le service client d'Altéal
- L'intervention est traitée
 - soit par le gestionnaire technique,
 - soit par le gestionnaire de clientèle.
- Cette intervention peut consister en :
 - une prise de rendez vous
 - l'élaboration d'un diagnostic
 - la prise de mesures conservatoires
 - une commande de travaux

IMPORTANT

Si votre appel ne concerne pas une urgence technique comme définie ci-contre, l'intervention ne pourra pas être effectuée en dehors des heures d'ouverture.

Réclamation

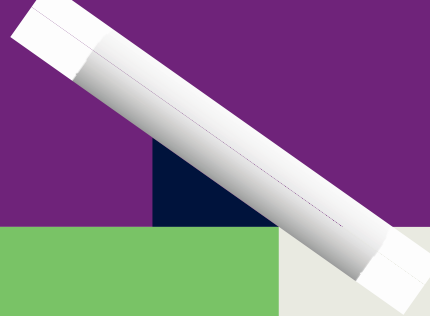
Une réclamation est un document, daté et signé, transmis à Altéal, portant sur des motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plainte, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage et/ou de quittance.

Si vous souhaitez déposer une réclamation, vous pouvez le faire par courrier classique ou de manière dématérialisée via votre espace personnel locataire directement accessible depuis notre site Internet

En dehors des heures d'ouverture

Pour votre sécurité, nous sommes joignables 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24*. Notre service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations.

* En dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, le numéro d'urgence est communiqué sur notre répondeur téléphonique au 09 70 80 99 99



Les réponses à vos questions

LOYER - CHARGES - ASSURANCE

Par quel moyen puis-je régler mon loyer ?

- **Par prélèvement** : c'est le mode le plus facile à mettre en place afin d'être sûr que le loyer soit réglé à temps. Dans ce cas, il convient de transmettre une autorisation de prélèvement et un relevé d'identité bancaire (RIB) à votre Gestionnaire de clientèle.
- **À l'aide du TIP** : il suffit de retourner le TIP accompagné d'un RIB à l'adresse mentionnée.
- **Par chèque** : celui-ci doit être libellé à l'ordre de Altéal et adressé par courrier à l'adresse suivante :
Altéal - Centre de traitement des TIP - 75497 Paris cedex 10
- **Efficash** : ce mode de paiement remplace le mandat. Il suffit de vous rendre dans votre bureau de Poste muni de votre avis d'échéance sur lequel figure un code barre destiné à vous identifier.
- **Par CB** : il suffit de vous connecter à votre espace personnel sur le site internet afin de régler votre loyer en toute autonomie. Vous pouvez également téléphoner à notre service client pour effectuer un paiement par téléphone

Attention : le paiement en espèce n'est pas accepté à Altéal.

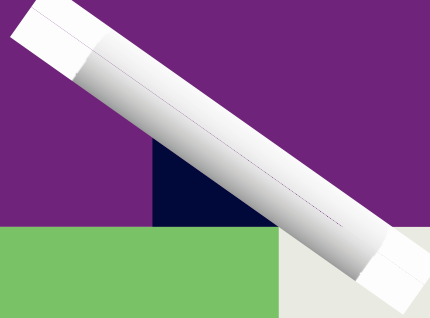
J'ai changé de banque, que dois-je faire ?

Il vous suffit de nous demander le formulaire SEPA et de nous le retourner complété avec votre RIB.

Quand dois-je payer mon loyer ?

Les quittances arrivent à votre domicile tous les 25 du mois. Si vous avez choisi de régler par prélèvement, le loyer est payable à terme échu le 05 du mois suivant. Si vous avez choisi un autre mode de règlement, le loyer est payable avant le 30 du mois en cours.





Les réponses à vos questions...

LOYER - CHARGES - ASSURANCE

J'ai des difficultés à régler mon loyer, que dois-je faire ?

Contactez-nous au plus tôt au :



des solutions peuvent être trouvées ensemble. N'attendez pas que votre situation financière s'aggrave, vous éviterez ainsi une relance par le service contentieux.

Attention : des retards de paiement répétés peuvent entraîner des frais judiciaires à votre charge.

Le dépôt de garantie apparaît sur ma quittance alors que je l'ai déjà réglé (par chèque, FSL ou Locapass) est-ce normal ?

Oui, la quittance est une facture sur laquelle nous avons obligation de détailler tous les frais inhérents à votre logement. Vous n'avez pas à régler à nouveau le dépôt de garantie, vous devez uniquement vous acquitter du loyer et des charges.

Pourquoi dois-je renouveler chaque année mon assurance ?

Le logement doit être assuré. C'est une obligation qui incombe au locataire en cas d'éventuels sinistres : cambriolage, dégât des eaux, incendie...

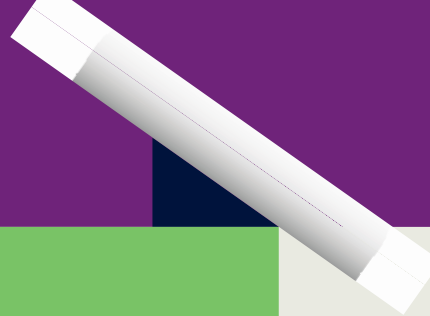
Attention : un logement non assuré peut entraîner la résiliation de votre bail de location.

Combien vais-je payer de taxe d'habitation ?

Altéal n'est pas habilitée à fixer la taxe d'habitation. Elle est fixée par l'administration fiscale qui l'évalue en fonction de différents critères. Pour en connaître les détails vous devez vous renseigner auprès du Centre des impôts de votre ville.

Je bénéficie de l'APL à qui est-elle versée ?

L'APL est directement versée par la Caisse d'allocations familiales à Altéal. Le montant de l'APL perçue est mentionnée sur votre échéance ; il ne vous reste plus qu'à régler le loyer résiduel.



Les réponses à vos questions...

ENTRETIEN ET PROBLÈMES TECHNIQUES

Comment puis-je être informé des travaux effectués sur ma résidence ?

Vous trouverez toutes les informations concernant la vie de votre résidence sur les tableaux d'affichage situés dans les halls d'entrées.

Je déménage, où dois-je déposer mes encombrants ?

Il faut appeler la déchetterie de votre commune pour connaître les horaires d'ouverture. Certaines communes proposent un service de ramassage.

Attention : Il est interdit de déposer des encombrants dans le local poubelles ou aux abords de votre résidence, ce ne sont pas des déchetteries.

Ma chaudière est tombée en panne qui dois-je contacter ?

Le numéro du prestataire en charge de votre chaudière vous a été transmis, lors de votre signature de contrat, il est joint à votre dossier locataire.

J'ai un problème technique dans mon logement à qui dois-je m'adresser ?

- **Si votre logement a moins d'un an :** contactez le Service relation client au **09 70 828 700**.
- **Si votre logement a entre 2 et 3 ans :**
Pour les problèmes de plomberie et robinetterie, contactez le prestataire de service dont les coordonnées figurent dans votre dossier locataire.
Pour tout autre problème, contactez le Service relation client au **09 70 828 700**.
- **Si votre logement a plus de 3 ans :** contactez le prestataire de service dont les coordonnées figurent dans votre dossier locataire.

J'ai une urgence technique un week-end ou un soir que dois-je faire ?

Un service d'astreinte est mis en place afin de répondre aux problèmes d'extrême urgence (fuite d'eau, fuite de gaz) que vous pouvez contacter au **09 70 828 700**.

Notre démarche qualité : une double certification

Améliorer et rendre perceptible, au quotidien, la qualité de service Altéal constitue le fondement de nos démarches de certification de service QUALIBAIL IV et ISO 9001 V.2015



1] Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

1.1 - Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements dans tous nos lieux d'accueil et/ou sur notre site internet. Nos conseillers vous orientent et répondent à vos questions sur vos démarches de recherche de logement, soit par téléphone, soit dans nos lieux d'accueil de demandeurs de logement.

1.2 - Nous mettons à votre disposition, sur notre site internet ou dans nos lieux d'accueil, la liste de nos résidences dans lesquelles des logements sont disponibles à la location ou les annonces internet correspondantes.

1.3 - Lorsque nous recevons votre formulaire de demande de logement directement, non enregistré dans le Système National d'Enregistrement-SNE, nous en accusons réception dans un délai de 8 jours et précisons la suite qui y sera donnée.

1.4 - Avant l'examen de votre candidature en commission d'attribution, nous vous proposons un entretien découverte (physique ou téléphonique) afin d'étudier et de prendre en compte vos besoins, de comprendre votre situation et de préciser vos souhaits.

1.5 - Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous vous informons par écrit de sa décision. Celle-ci sera motivée en cas de refus.

1.6 - À la signature du bail, nous vous proposons de constituer avec vous et d'adresser votre dossier de demande d'Aide Personnalisée au Logement (APL).

2] Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

2.1 - Nous avons contrôlé la propreté de votre logement. En cas de non-conformité à notre grille de contrôle, nous vous proposons une action correctrice.

2.2 - Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.

2.3 - Nous avons changé les cylindres de serrure de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attendu.

2.4 - Tous les points lumineux des pièces de vie et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC) ou de diodes électroluminescentes (LED), à défaut elles vous sont remises lors de votre installation.

2.5 - Des équipements hydro-économes (économiseurs d'eau, douchettes, robinets à limiteur de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent. à la CAF.

3] Assurer le bon déroulement de votre location

3.1 - Nous vous proposons un entretien de courtoisie, dans les 3 mois suivant votre entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur votre installation.

3.2 - Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide. Le livret du locataire informe notamment sur les contacts utiles auprès de l'organisme pour établir une demande d'intervention technique (DIT) et une réclamation écrite et leurs modalités de traitement. L'éco-guide donne à minima des informations utiles sur les thèmes du chauffage, de la ventilation, de l'éclairage, des consommations d'énergie et d'eau, ainsi que du tri des déchets.

3.3 - Sur notre site internet ou extranet locataires, nous vous communiquons :

- Le nom des administrateurs locataires élus vous représentant,
- Le plan de concertation locative,
- Les coordonnées locales des associations nationales de locataires membres de la CNC,
- Le nom et les coordonnées du ou des médiateur(s) consommations.

3.4 - Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (mail, courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage... pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fait l'objet d'une réponse (mail, courrier, téléphone). Ces réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracés dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées. La réponse dans les 8 jours peut être :

- Des éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou un refus motivé de sa non prise en compte,
- À défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

3.5 - Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

4] *Traiter vos demandes d'intervention technique*

4.1 - Pour vos demandes d'intervention technique reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :

- Sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- Sous 3 jours en cas d'anomalies graves,
- Sous 10 jours pour les anomalies courantes,
- Et dans un délai propre à chacun des contrats d'entretien.

Nous vous informons du traitement apporté à votre demande d'intervention technique.

4.2 - Les rendez-vous avec nos équipes ou nos entreprises relatifs à vos DIT sont convenus avec vous, ils ne peuvent être annulés le jour même (sauf cas de force majeure) et vous êtes prévenus en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue ou au créneau défini.

4.3 - Nous vous communiquons le numéro d'appel du service d'urgence technique permettant de nous joindre quand nos bureaux sont fermés. Le service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant :

- Les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
- Les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).

5] Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

5.1 - Les prestataires qui interviennent sur nos résidences dans le cadre de l'entretien, de la maintenance, du dépannage et de la rénovation font l'objet d'une sélection et d'un agrément. La sélection des prestataires s'effectue dans le cadre des textes réglementaires et des règles propres à l'organisme. Les prestataires sélectionnés constituent et maintiennent à jour un agrément comprenant :

- La charte qualité ou le contrat contenant les exigences du référentiel Qualibail imposées au prestataire en rapport avec son activité,
- Le dossier administratif (assurances, Kbis, etc...).

Chaque prestataire est évalué annuellement

5.2 - Les personnels des entreprises ou de notre régie qui interviennent dans votre logement sont identifiables, soit par leur carte professionnelle, leur badge, une attestation, un bon d'intervention, leur tenue...

5.3 - Les personnels des entreprises ou de notre régie laissent leurs chantiers propres quand elles réalisent des travaux dans votre logement et dans votre résidence.

5.4 - Nous affichons :

- Le planning des prestations de nettoyage des différents espaces dans nos immeubles,
- Les fréquences de nettoyage et d'entretien de nos abords.

Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage et d'entretien effectuées. En cas de non-conformité à notre grille de contrôle, nous mettons en place un plan d'action.

5.5 - Les produits utilisés pour le nettoyage des différents espaces dans nos immeubles hors produits de désinfection lourde nécessaires au nettoyage des locaux poubelles bénéficient du label écologique communautaire ou d'un autre label écologique national ou régional ISO de type 1.

5.6 - Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, nous vous informons de :

- La date de démarrage et l'emplacement du chantier,
- La nature et la durée des travaux,



- Le nom des entreprises intervenantes,
- Le nom du responsable,
- Les coordonnées de votre interlocuteur.

Nous contrôlons la bonne réalisation des travaux programmés. En cas de réserve à la réception, nous déclenchons une action correctrice.

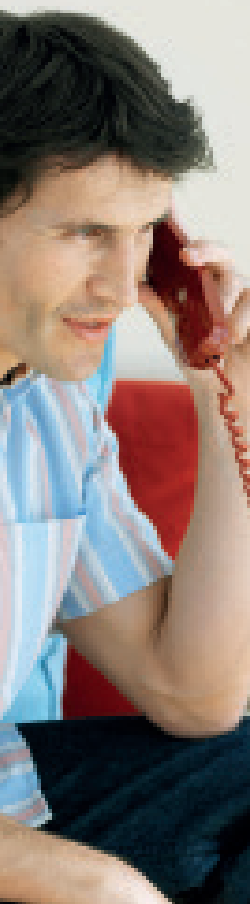
6] Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

6.1 - Lorsque la composition de votre famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent : sur demande écrite, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement

6.2 - Pour toute demande de congé de votre logement, nous vous proposons un rendez-vous de visite conseil. Ce rendez-vous, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.

Ce rendez-vous est convenu avec vous, nous ne pouvons l'annuler le jour même (sauf cas de force majeure) et nous vous prévenons en cas de retard supérieur à 15 minutes à l'heure convenue.

6.3 - Nous vous informons, sur notre site internet ou sur notre extranet locataires, de nos logements en accession sociale et location-accession. Nous vous communiquons également nos modalités d'accompagnement et de sécurisation.





Mémo Technique

Consignes d'entretien, réparation et sécurité
pour bien vivre dans votre logement





Bien entretenir votre cadre de vie

- ▶ **Revêtements murs et sols** : évitez de multiplier les trous ou collages avec adhésifs. Assurez-vous des supports et adaptez les fixations aux supports.
- ▶ **Sols plastiques ou carrelages** : évitez le lavage à grande eau, et utilisez des produits adaptés au type de revêtement. Soyez vigilants : attention aux brûlures de cigarettes.
- ▶ **Robinetterie et chasse d'eau** : évitez les fuites qui peuvent augmenter votre consommation d'eau en réparant rapidement les chasses d'eau, robinets et raccords défectueux. S'il existe un contrat d'entretien multiservice, n'hésitez pas à contacter l'entreprise prestataire qui procèdera aux réparations.
- ▶ **Chauffage** : si votre logement est équipé d'une chaudière, un contrat d'entretien a obligatoirement été souscrit par Altéal. Celui-ci prévoit la révision annuelle de l'installation ainsi que des dépannages éventuels pendant les jours ouvrables. À chaque avis de passage signalé par la société prestataire vous devez prendre contact pour la révision annuelle qui est obligatoire.
- ▶ **Aération** : pour éviter des phénomènes de moisissure, nous vous conseillons d'aérer régulièrement votre logement. En aucun cas les bouches d'entrées d'air ainsi que les bouches d'extraction, ne doivent être obstruées. Celles-ci doivent être nettoyées au moins une fois par an. S'il existe un contrat d'entretien, vous devez contacter la société prestataire qui procèdera à ce nettoyage.



Bien entretenir votre cadre de vie

► **Travaux, aménagements dans les logements** : pour tous travaux, ou aménagements entraînant une modification de l'agencement des lieux ou portant atteinte à l'aspect extérieur, vous devez obligatoirement demander l'autorisation à Altéal. Sont notamment concernées :

- Les demandes d'installations de paraboles,
- La réalisation de clôtures supplémentaires,
- La modification de l'aménagement intérieur du logement,
- L'installation d'appareils de climatisation,
- L'installation d'un abri de jardin.

► **Annexes et jardins** : les annexes (jardins, garages, cellier, emplacement de stationnement...), font partie intégrante du logement. À ce titre elles doivent faire l'objet d'un entretien permanent et être maintenues en bon état de propreté.

Pour l'entretien des jardins, vous devez tailler les arbres, haies, tondre les pelouses et maintenir clôtures et portillons en bon état.

► **Respect des parties communes** : respecter les parties communes, c'est préserver votre cadre de vie ; cela concerne les lieux de passage, les cages d'escalier, les ascenseurs, les aires de jeux et les espaces verts.



Veillez à votre sécurité

Prévention des risques : la simple observation dans votre vie quotidienne de quelques précautions élémentaires constitue votre meilleure protection.

ÉLECTRICITÉ

- Il est interdit de modifier l'installation électrique.
- Éviter les prises multiples qui risquent de chauffer.
- Couper le courant au disjoncteur avant toute intervention (remplacement ampoules...).
- N'utiliser aucun appareil électrique en ayant les pieds ou les mains mouillés.

GAZ

- Vérifier régulièrement le bon état des flexibles ainsi que leur date limite.

AÉRATION

- Ne pas obstruer les grilles de ventilation.
- Ne pas installer de hottes aspirantes avec évacuation raccordées sur les conduits de ventilation.

ABSENCE PROLONGÉE

- Fermer soigneusement les robinets d'eau.
- Laisser à un voisin l'adresse où l'on peut vous joindre.

INCENDIE

Prévenir ou faire prévenir les sapeurs-pompiers en composant le **18** depuis un téléphone fixe ou le **112** depuis un mobile et appliquer les consignes suivantes :

Le feu se déclare à l'intérieur du logement

- Coupez le gaz et l'électricité.
- Fermez les portes de la pièce concernée ainsi que les fenêtres du logement pour éviter tout courant d'air.
- Attendez l'aide des pompiers à l'extérieur du logement.

Le feu se déclare à l'extérieur du logement

- Coupez le gaz et l'électricité.
- Restez dans l'appartement si la porte d'entrée est menacée.
- Évitez tout courant d'air en fermant portes et fenêtres.
- Mettez des linges mouillés contre la porte d'entrée et arrosez la partie menacée.

La cage d'escalier est enfumée

- Restez à l'intérieur du logement.
- Appliquez des linges mouillés contre la porte au bas de celle-ci.

DÉTECTEUR-AVERTISSEUR AUTONOME DE FUMÉE

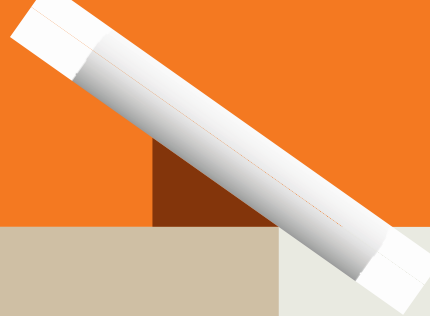
- Nettoyez régulièrement les grilles du détecteur
- Ne peignez pas le détecteur
- Ne bouchez pas les orifices du détecteur
- Ne pulvérisez pas de parfum sur le détecteur
- En cas de travaux poussiéreux, enveloppez le détecteur dans un sac en plastique pour le protéger de la poussière.

PANNE D'ASCENSEUR

Si vous êtes à l'intérieur : restez calme, appuyez sur le bouton d'alarme, et attendez une intervention extérieure.

Si vous êtes à l'extérieur : prévenez aussitôt le prestataire chargé de l'entretien ou les pompiers en composant le **18** depuis un téléphone fixe ou le **112** depuis un mobile, ne tentez rien, rassurez la personne qui se trouve à l'intérieur de l'ascenseur.

Le numéro d'appel du dépanneur à prévenir est situé à l'extérieur et à l'intérieur de l'ascenseur.



L'entretien des équipements

ÉLECTRICITÉ

	IL FAUT	IL NE FAUT PAS
Disjoncteur principal		Faire fonctionner simultanément les appareils "gourmands" (four électrique, machine à laver).
Tableau disjoncteur	Réenclencher manuellement les disjoncteurs en cas de problème de fonctionnement.	
Interrupteurs, prises		Changer une ampoule sans avoir coupé le disjoncteur.
Appareils linolites (salle de bain, cuisine)	En cas de remplacement, poser des appareils de classe 2 uniquement.	Les remplacer par des appareils de classe inférieure, ceux-ci ne présentant pas la sécurité suffisante (risque d'électrocution).

Si un contrat d'entretien multiservices a été souscrit par Altéal, il prévoit une révision annuelle et des dépannages autant que de besoin. Pour connaître l'étendue des prestations, se reporter en page 28.

Si votre logement est équipé de VENTILATION MÉCANIQUE ou ASTATO

	IL FAUT	IL NE FAUT PAS
Bouche d'extraction (cuisine, salle de bain, WC)	Les dépoussiérer et les nettoyer périodiquement avec un dégraissant	Les boucher, peindre les parties visibles
Bouche d'entrée d'air frais Séjour et chambres (invisibles lorsque les portes fenêtres sont fermées)	Les dépoussiérer et les nettoyer périodiquement	Les boucher, les peindre
Détalonnage des portes	Laisser circuler librement l'air d'une pièce à l'autre sous la porte	Interdire le mouvement d'air.

Un contrat d'entretien a été souscrit par Altéal, il prévoit une révision annuelle et des dépannages autant que de besoin.

La révision annuelle comprend les prestations suivantes : contrôle et mesure de l'extraction, nettoyage des bouches d'extraction et des grilles d'entrée d'air, contrôle du caisson en partie commune.

L'entretien des équipements

MENUISERIES

	IL FAUT	IL NE FAUT PAS
Fenêtres	Déboucher les grilles d'aération et d'évacuation d'eau (avec une aiguille par exemple)	Percer, enfoncer des vis ou des clous même pour fixer un rideau léger (risque de cassure du PVC)
Joints sur fenêtre et portes palières		Les peindre, les couper, les arracher
Quincaillerie des fenêtres	Graisser les paumelles, les crémones	Les peindre
Persiennes	Les fermer car elles vous protègent de la lumière du jour, du froid, mais aussi des intempéries (pluie, vent)	Par vent fort, les laisser battantes
Portes palières	Huiler les paumelles et les serrures avec un produit spécial	Ajouter des verrous. Poser des plaques nominatives ou percer la porte. Lubrifier à l'huile de table et peindre les quincailleries

Si un contrat d'entretien multiservices a été souscrit par Altéal, il prévoit une révision annuelle et des dépannages autant que de besoin. Pour connaître l'étendue des prestations, se reporter en page 28.

Si votre logement est équipé de chaudière individuelle à gaz

Vérifiez régulièrement que la pression du réseau de chauffage soit entre 1 et 2 bars,

Faites un contrôle annuel

L'été, positionnez le bouton de sélection sur "eau chaude" seul.

L'hiver, positionnez le bouton de sélection sur "eau chaude et chauffage".

Un contrat d'entretien a été souscrit par Altéal. Il prévoit une révision annuelle et des dépannages autant que de besoin. **La révision annuelle est obligatoire**, elle comprend les prestations suivantes :

- ramonage des conduits d'évacuation des gaz brûlés,
- nettoyage et dégraissage du corps de chauffe,
- contrôle des organes de fonctionnement de la chaudière avec remplacement si nécessaire,
- contrôle du thermostat,
- contrôle du réseau de chauffage et des robinets d'arrêts.

Vous devez permettre aux entreprises d'accéder à votre logement pour qu'elles effectuent leurs prestations.



Les contrats multiservices et robinetterie

Le contrat multiservices

Le contrat multiservices a été souscrit par Altéal pour améliorer votre confort et votre sécurité. Ce contrat est globalisé dans vos charges locatives, et comprend une révision annuelle et des dépannages autant que de besoin. La révision et les dépannages concernent la menuiserie, la serrurerie, l'électricité et la plomberie de votre logement.

Vous devez permettre aux entreprises d'accéder à votre logement pour qu'elles effectuent leurs prestations.

Menuiserie

Entretien, contrôle, fixation, réparation, mise en jeu des portes palières et intérieures et de toutes menuiseries ouvrantes ou fixes. Contrôle des joints d'étanchéité intérieurs et extérieurs. Contrôle des plinthes, habillage baignoire, meuble évier...

Serrurerie

Entretien, contrôle, fixation et remplacement si nécessaire des serrures de portes palières et intérieures, et de toute pièce de serrurerie telles que verrous, crémones, gâches, béquilles, paumelles, boutons, poignées...

Électricité

Entretien, contrôle, fixation et remplacement des équipements type tableau abonné et petits appareils : câbles, goulottes, interrupteurs, prises de courant, prises télévisions, prises téléphone...

Plomberie

Contrôle, réparation des canalisations apparentes de toute nature, vérification, fixation appareils sanitaires et contrôle évacuation. Contrôle et remplacement des joints d'étanchéité. Entretien, nettoyage et remplacement de la robinetterie, mécanisme de chasse...

Le contrat robinetterie

Le contrat robinetterie a été souscrit par Altéal pour améliorer votre confort et votre sécurité. Ce contrat est globalisé dans vos charges locatives et concerne la révision et les dépannages de la plomberie dans votre logement, à savoir :

- contrôle, réparation des canalisations apparentes de toute nature, vérification, fixation appareils sanitaires et contrôle évacuation,
- contrôle et remplacement des joints d'étanchéité,
- entretien, nettoyage et remplacement de la robinetterie, mécanisme de chasse.



Les locaux vélos et poubelles

Le local à vélos

Les vélos sont impérativement entreposés dans le local prévu à cet effet ; la circulation des vélos dans les appartements et les parties communes n'est pas autorisée. Dans l'intérêt collectif, vous devez utiliser les arceaux au sol ou les crochets muraux pour ranger vos vélos.

Ce local est réservé exclusivement aux vélos. En stockant des véhicules motorisés dans les parties communes ou logements, vous mettez votre vie et celle des autres en danger.

Le local à poubelles

Nous sommes tous acteurs de la valorisation des déchets et de la protection de l'environnement. Le tri sélectif représente un petit effort dont les grands effets sont visibles. Il suffit d'un geste simple pour laisser, demain, une planète plus nette.

Je jette dans le bac cartons/papiers : papiers, cartons aplatis, boîtes métalliques, bouteilles en plastique aplaties, aérosols bien vidés, bouteilles et flacons en plastique bien vidés avec bouchon.

Je jette dans le bac à ordures ménagères : tout déchet organique, films de pack d'eau et de lait, sacs en plastique, autres emballages en plastique transparent ou en polystyrène (barquettes, pots de yaourts...), vaisselle, faïence, porcelaine, vitres, miroirs, objets en terre cuite (pots de fleurs), papiers salis ou gras (boîtes à pizzas ou autres), essuie-tout, mouchoirs en papier.

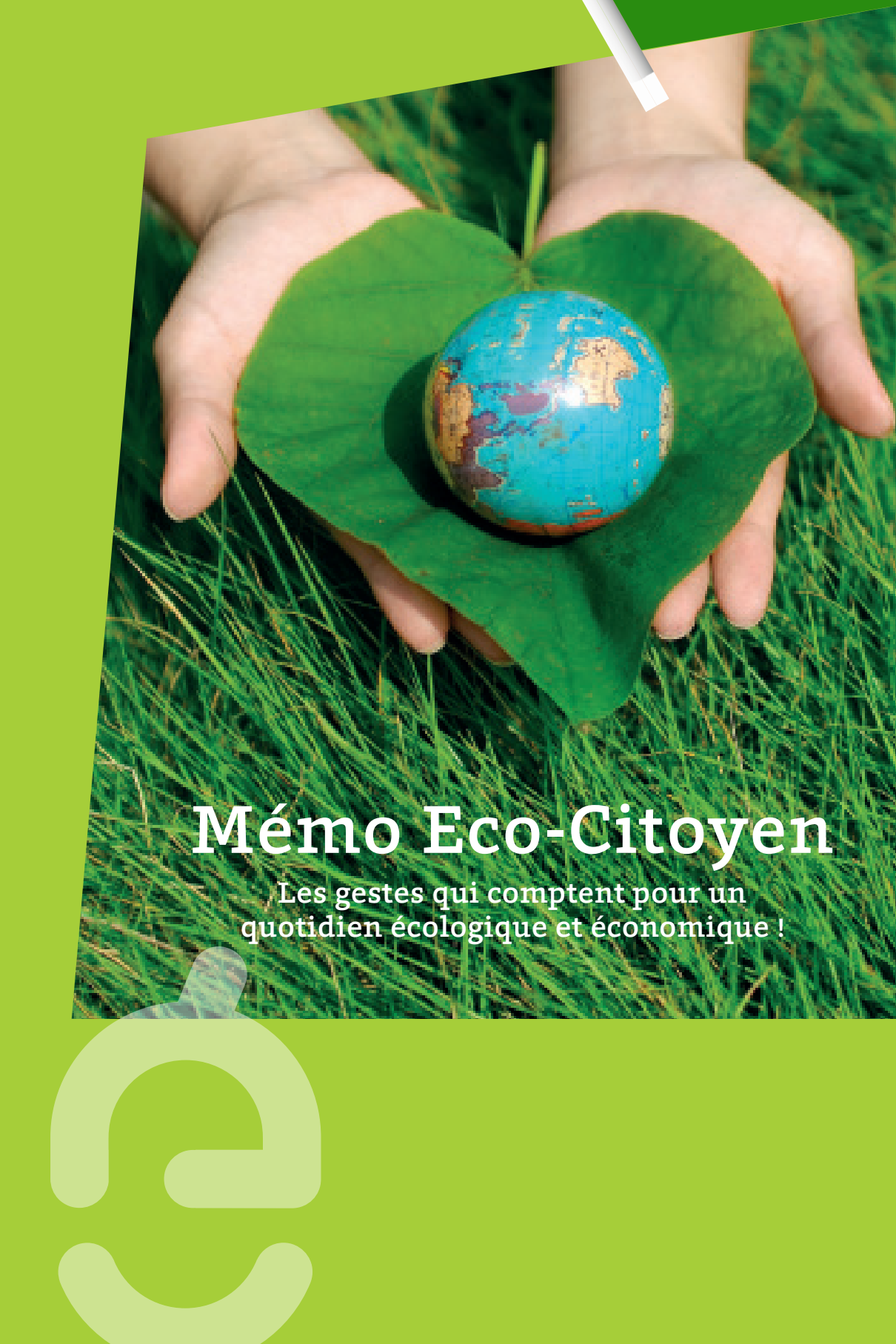
Que se passe-t-il si je me trompe de bac ?

Tout le contenu du bac est pollué par les déchets non recyclables. Le collecteur est alors autorisé à refuser le contenu du bac.

Que faire des cartons volumineux ?

Les cartons volumineux (type emballage de meubles) doivent être apportés à la déchetterie. Ils ne doivent pas être placés dans les bacs à tri.





Mémo Eco-Citoyen

Les gestes qui comptent pour un
quotidien écologique et économique !



Je contrôle la température de mon habitation

À CHAQUE PIÈCE SA TEMPÉRATURE

en hiver...

La nuit, je ferme les volets et je tire les rideaux pour ne pas laisser entrer le froid.

Je pense à utiliser les pulls et les couvertures !

En cas d'absence, je baisse le chauffage. J'active le mode "hors gel" de ma chaudière lorsque je m'absente pour longtemps.

en été...

J'ouvre grand les fenêtres tôt le matin...

Et je pense à fermer fenêtres et volets avant que la chaleur ne se fasse sentir !



1°C
en moins, c'est **7%**
d'énergie économisée.



Je réduis ma consommation d'eau

ÉCONOMISER L'EAU, C'EST FACILE

Je pense à fermer les robinets

Je ne laisse pas couler l'eau quand je me lave les mains ou me brosse les dents. Ouvert à fond, un robinet débite 12 litres par minute.

J'arrose mes plantes et mon jardin le soir ou tôt le matin. Le jour, 60% de l'eau s'évapore sous le soleil.



La douche plutôt que le bain

Une douche de **8 minutes** consomme **60 litres d'eau**. En refermant le robinet pendant qu'on se savonne, on ne consomme plus que **25 litres** !

Un bain consomme 120 litres d'eau !



Je réduis ma consommation d'électricité

ÉTEINDRE LA LUMIÈRE... ET LE RESTE !

- ▶ Je pense à éteindre la lumière lorsque je quitte une pièce plus de 5 minutes.
- ▶ J'utilise des multiprises équipées d'interrupteur, ça me permet d'éteindre tous les appareils d'un seul coup.
- ▶ J'évite d'utiliser des abat-jour trop sombres qui absorbent jusqu'à 80% de la lumière.
- ▶ Éteindre la veille de 5 appareils fonctionnant 3h par jour fait économiser environ 40€ et 69kg de CO₂ par an.



Astuce Ampoules

Utilisez des ampoules basse consommation.

Dépoussiérez régulièrement vos ampoules : cela améliore le flux lumineux jusqu'à

40%



J'optimise l'utilisation de mes appareils

RÉDUIRE SA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

J'utilise correctement le réfrigérateur

- en limitant la formation de givre : j'attends que les plats aient refroidis et je les couvre avant de les placer au réfrigérateur.
- Je règle la température entre 4°C et 6°C.
- Je nettoie régulièrement la grille à l'arrière du réfrigérateur.



Des appareils économes

Utilisez le mode économique.

*Remplissez bien vos appareils
(lave-linge, lave-vaisselle)
avant de les allumer.*



Je suis responsable de mes déchets

TRIER ET RECYCLER !

Je réduis ma production de déchets

- Je consomme l'eau du robinet,
- J'achète des recharges,
- Je réutilise les sacs plastiques,
- Je choisis des produits pauvres en emballages,
- Je réutilise au lieu de jeter : de nombreuses associations récupèrent les livres, jouets et objets de toute sorte. Les vide-greniers sont de bons moyens de recycler ce dont on ne se sert plus.



Trier, un geste éco-citoyen

Séparez les déchets recyclables (papier, carton, boîtes de conserve ...), du verre et du reste des ordures ménagères.



Je limite mes trajets

REPENSER SES DÉPLACEMENTS

Je fais du co-voiturage

Je pratique le co-voiturage dès que c'est possible : c'est écologique, économique et convivial.

Je limite ma pollution

J'évite d'utiliser ma voiture pour les trajets réalisables à pied, en vélo ou en transports propres (bus, métro, train).



Modifier son rapport à la voiture !

4 trajets sur 10 n'excèdent pas 2 kms et 5 minutes...

Est-ce vraiment nécessaire d'utiliser la voiture pour si peu ?



Les bons contacts pour recycler

Dispositif de réemploi Donner - Emmaüs France : www.emmaus-france.org

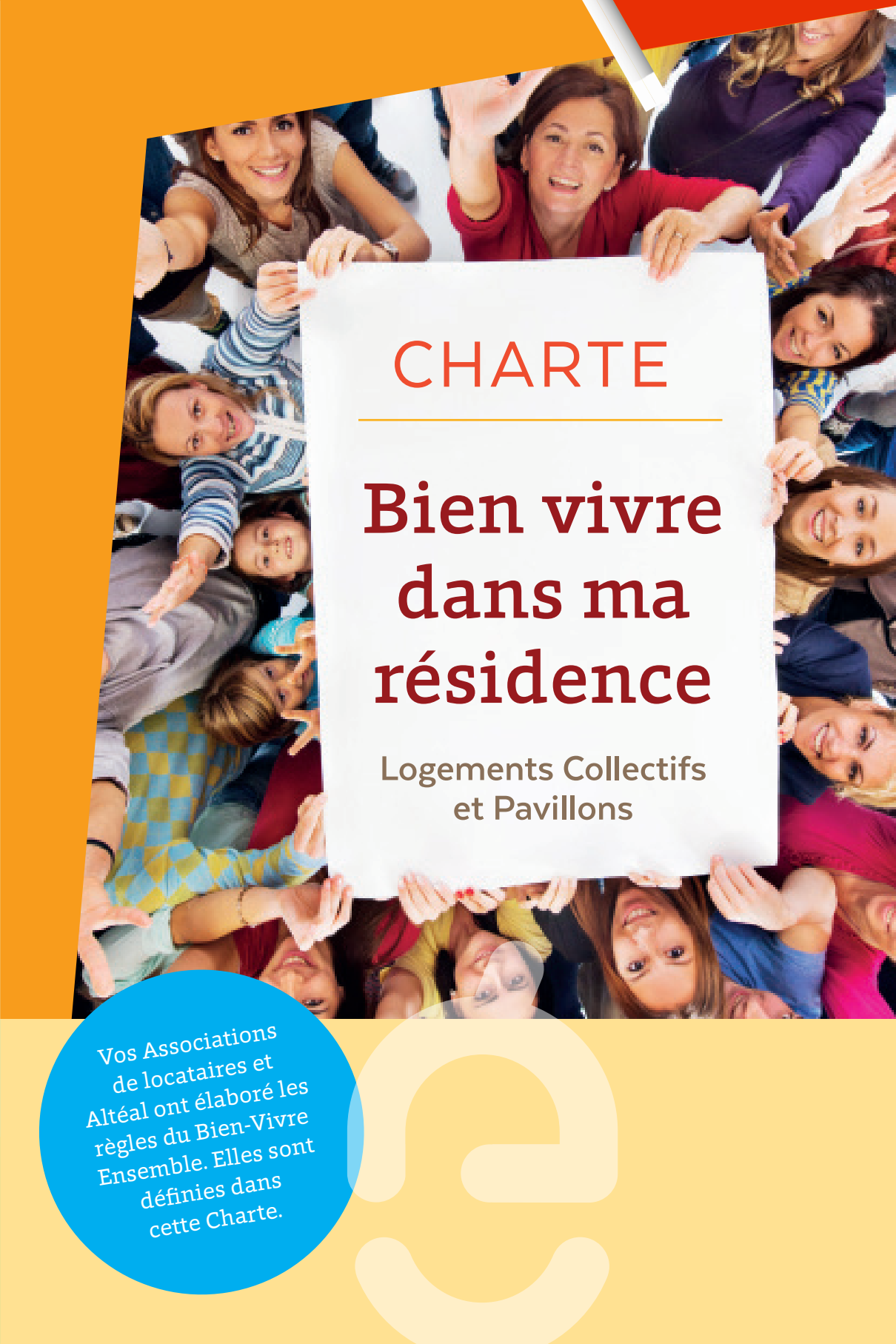
Dispositif de collecte de vêtements hors encombrants : www.lerelais.org/oudonner.php

Dispositif de recycle DEEE : www.jerecyclemespiles.com

Déchets dangereux : www.horaire-dechetterie.fr/region-occitanie.html

Reprise gratuite appareil électronique : www.ecosystem.eco



A diverse group of smiling people, including men and women of various ages, are holding a large white sign. They are all looking towards the camera and smiling. The background is a mix of orange and yellow colors.

CHARTE

Bien vivre dans ma résidence

Logements Collectifs
et Pavillons

Vos Associations
de locataires et
Altéal ont élaboré les
règles du Bien-Vivre
Ensemble. Elles sont
définies dans
cette Charte.



Respect/Dialogue

Respect
Engagement
Solidarité
Politesse
Ecoute
Communication
Tolérance

"La règle d'or de la conduite est la tolérance mutuelle"

► GANDHI

"Patience, indulgence, tolérance, c'est avec ce bagage qu'il faut voyager parmi les hommes"

► Henri Frédéric AMIEL

"Le devoir est la nécessité d'accomplir une action par respect pour la loi"

"Le respect de soi permet d'en avoir pour les autres"



Préambule

Soucieux d'améliorer le cadre de vie des résidences, ce document a été créé par Altéal dans le but de définir des principes, et lignes de conduite de chacun pour profiter pleinement dans le respect de l'autre, du cadre de la résidence.

Altéal s'engage à :

- Rencontrer une fois par an les représentants des locataires et établir un bilan des chartes.
- Soutenir les initiatives locales (ex : repas de quartier).
- Présenter la charte à chaque location.
- En cas de difficulté de voisinage assurer un rôle de médiation avec la chargée d'accompagnement et de médiation.

La collectivité s'engage à :

- Rencontrer régulièrement les acteurs du quartier.
- Soutenir les initiatives locales
- Participer aux actions de quartier

Les associations de locataires s'engagent à :

- Faire vivre cette charte et favoriser le dialogue entre les locataires.

Les habitants de la résidence s'engagent à :

- Respecter les voisins dans le but d'éviter les tensions et avoir à l'esprit que l'on est le voisin de ses voisins.

Votre sécurité

Toutes les questions relatives à la prévention des risques et l'entretien des équipements de votre logement sont abordées à l'occasion de l'état des lieux lors de votre arrivée dans le logement.

Vous trouverez en page 22 de ce Guide, un récapitulatif de tous ces points techniques. Nous vous conseillons de le consulter régulièrement.



La propreté

Les parties communes sont le prolongement de votre logement

VOUS ÊTES EN APPARTEMENT :

Altéal s'engage à :

- à afficher les plannings de nettoyage des parties communes dans les halls d'entrée.
- à réaliser 2 catégories de contrôles de résidence :
 - *Contrôle mensuel effectué par le gestionnaire technique*
 - *Contrôle qualité tous les 2 mois en présence de la société de nettoyage*
- à adapter les fréquences de nettoyage de manière à maîtriser les charges pesant sur le locataire.

En tant que locataire vous vous engagez :

Publicités :

- À ne pas jeter les pubs par terre (si vous ne souhaitez pas recevoir de publicité, vous pouvez apposer un autocollant "Pas de Pub" sur votre boîte aux lettres).

Ordures :

- À ne pas laisser d'ordures (odorantes ou non) sur les palier, cages d'escaliers, couloirs, halls d'entrée, parkings et garages même pour un temps limité, afin d'éviter la prolifération d'insectes ou bactéries et les mauvaises odeurs.
- Les ordures doivent être déposées dans les containers ou les colonnes enterrées et les sacs doivent être correctement fermés. En effet, le local des containers du tri sélectif n'est pas une déchetterie.
- Pour le respect de l'environnement, respectez le tri sélectif.





Espaces extérieurs :

- Ne dégrader les pelouses, plantations et plus généralement les zones vertes du parc locatif.

Encombrants :

- Lors de l'évacuation de vos encombrants vous devez faire appel aux services de la déchetterie la plus proche. En aucun cas, les encombrants ne doivent être disposés sur la voie publique ou dans les parties communes.

Cigarettes :

- Il est interdit de fumer dans les parties communes.



VOUS ÊTES EN PAVILLON :

Altéal s'engage à :

- Lors de l'état des lieux entrants, à remettre au locataire un jardin en bon état d'entretien (gazon tondu et haies taillées...)
- À veiller au bon entretien des jardins et à intervenir auprès des locataires le cas échéant

En tant que locataire, vous vous engagez :

- À entretenir votre jardin privatif :
 - Tondre le gazon dès que nécessaire
 - Tailler les haies (hauteur maxi : 2 m)
 - Ramasser les feuilles
 - Ne pas poser de canisses le long des clôtures
- À déposer les ordures dans les containers, dans des sacs correctement fermés.
- À respecter le tri sélectif pour le respect de l'environnement.
- Lors de l'évacuation de vos encombrants vous devez faire appel aux services de la déchetterie la plus proche. En aucun cas, les encombrants ne doivent être disposés sur la voie publique ou dans les parties communes.
- À sortir les containers individuels dans le respect des dates et heures de ramassage (après 20h00, les veilles de collectes)



Le bruit

Le bruit est l'une des principales sources de conflit entre voisins.

Altéal s'engage à :

- À intervenir sur plainte écrite, en cas de nuisance sonore avérée et constatée afin que la tranquillité revienne dans la résidence.

En tant que locataire, vous vous engagez à respecter vos voisins et pour ce faire :

- Évitez tous éclats de voix, claquements de portes et déplacements de meubles.
- Modérez le son et l'usage de vos appareils : radios, télévisions, chaînes stéréo, ainsi que les instruments de musique et klaxon de véhicule.
- Pensez à prévenir les voisins si vous organisez une fête.
- Pour limiter les bruits, pensez à vous déchaussez lorsque vous rentrez chez vous.

En résumé, le bruit doit être modéré après 22h en été et 21h en hiver, et avant 7h du matin été comme hiver.

Tout tapage de jour comme de nuit peut entraîner une verbalisation auprès des services de police, si les faits sont constatés.

RAPPEL : les travaux et bricolages sont soumis à un arrêté préfectoral, des créneaux les autorisent tel que :

- **du lundi au vendredi : de 8h30 à 12h et de 14h30 à 19h30**
- **les samedis : de 9h à 12h et de 15h à 19h**
- **les dimanches et les jours fériés : de 10h à 12h et de 16h à 18h**

Dans les cas les plus graves et pour toute nuisance sonore, contactez la Gendarmerie ou la Police (17). Leur intervention s'effectuera selon l'urgence du moment.



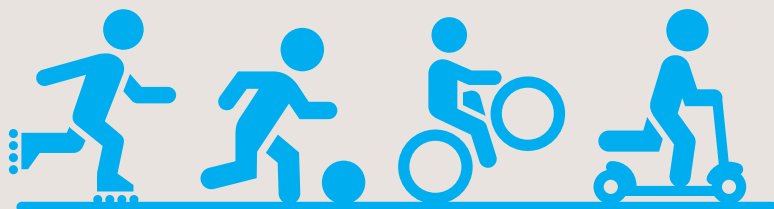
Petits et grands enfants

Altéal s'engage :

- À contacter les parents des enfants impliqués dans des troubles de voisinage, lorsqu'ils ont été identifiés par courrier.

En tant que locataire, gardez à l'esprit que vos enfants sont sous votre responsabilité :

- Surveillez votre enfant dans les parties communes et espaces extérieurs.
- Veillez à ce que votre enfant respecte l'interdiction de jouer au ballon ou tout autre jeu, de quelque nature que ce soit, dans les locaux communs (passages, couloirs, halls d'entrée, paliers, caves) et aires de stationnement.
- Pour les plus grands, veillez à ce qu'ils n'occasionnent pas de gêne, bruit, s'ils se regroupent avec des amis.
- Les vélos, skate-board, roller etc... sont à utiliser sur les espaces spécifiques.
- Accompagnez vos enfants lors de l'utilisation de l'ascenseur, et veillez à ce que les plus grands en aient une utilisation respectueuse.
- Ne stockez pas dans les parties communes les jouets de vos enfants (vélo, trotinette, poussettes...).





Espaces Extérieurs

VOUS ÊTES EN APPARTEMENT :

Balcons, terrasses et jardins privés

Altéal s'engage à :

- Dans les résidences neuves uniquement, à mettre à disposition des locataires entrants une benne (cartons, plastiques...).
- À contrôler une fois par mois le bon entretien des jardins, terrasses et balcons.
- En cas de non respect, à mettre en demeure le locataire d'entretenir correctement l'espace privatif extérieur.

Afin de conserver un cadre de vie agréable, en tant que locataire, vous vous engagez :

Pour les balcons :

- À ne pas déposer et ne secouer aucun objet sur les appuis de fenêtres et les balcons, qui pourraient représenter un danger ou une gêne pour le voisinage.
- À ne pas laver à grande eau et produits détergents votre balcon, afin d'éviter tout désagrément aux voisins du dessous.

Pour les encombrants :

- À préserver l'esthétique de la résidence en s'abstenant d'entreposer sur les espaces extérieurs des encombrants ou objets divers visibles.

Pour les canisses :

- À ne poser aucune canisse sur les balcons, terrasses ou jardins privatifs qui vous ont été affectés.

Pour les barbecues :

- À ne l'utiliser que si cela ne gêne pas le voisinage. Dans le cas où votre balcon est en bois, son utilisation est strictement interdite.





VOUS ÊTES EN PAVILLON :

Terrasses et jardins privés

Altéal s'engage à :

- À contrôler une fois par mois le bon entretien des jardins et terrasses.
- En cas de non respect, à mettre en demeure le locataire d'entretenir correctement l'espace privatif extérieur.

Afin de conserver un cadre de vie agréable, en tant que locataire, vous vous engagez :

- À ne déposer aucun objet (linge) sur les clôtures qui pourrait représenter une gêne pour le voisinage.
- Par souci d'esthétisme et d'uniformité à ne pas poser de canisses sur la clôture.
- À ne faire de barbecue que si son utilisation ne gêne pas le voisinage.





Le stationnement

Altéal s'engage à :

- Contrôler une fois par mois la résidence et ses abords.
- Effectuer des recherches sur le propriétaire du véhicule gênant ou laissé à l'abandon et à le mettre en demeure de respecter les emplacements prévus.
- Veiller au bon fonctionnement des équipements.

En tant que locataire, lors de vos déplacements, vous vous engagez :

- À respecter toute réglementation de la circulation et du stationnement des véhicules dans les espaces libres, voies privées, sur les terrains de jeux et aux abords des immeubles.
- Votre véhicule est garé sur un emplacement qui lui est spécifique, son stationnement ne doit pas gêner les autres usagers, et ne pas obstruer la circulation.
- Propriétaire d'un vélo ou d'une poussette, vous devez les entreposer dans le local à vélo ou dans le garage, en aucun cas les ranger dans la cage d'escalier ou sur votre balcon.
- Pour des raisons évidentes de sécurité, les scooters ne doivent pas être entreposés dans la cage d'escalier, sur les balcons ou dans le local vélo.
- À respecter tous les équipements de sécurité (extincteurs) dans les parkings et garages concernés.





Les animaux domestiques

“Propriétaires, vous en êtes responsables...”

Altéal s'engage :

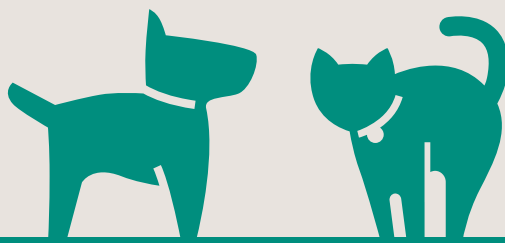
- À intervenir auprès du propriétaire de l'animal lorsqu'une plainte écrite sera adressée au Chargé d'Accompagnement et de Médiation.

En tant que locataire, si vous possédez un animal vous vous engagez :

- À chaque sortie dans les espaces publics votre chien doit être tenu en laisse. Vous devez aussi ramasser ses déjections.
- Durant votre absence, vous devez vous assurer que votre chien n'aboie pas de façon intempestive (des colliers anti-aboiements existent et sont inoffensifs pour les animaux).
- À ne pas donner à manger aux animaux errants (chats, chiens etc.) ou volatiles comme les pigeons.

Chiens dangereux :

- À déclarer aux services de la Mairie et de Altéal les chiens de Catégorie 1 ou 2. Lors de ses sorties, votre chien doit porter une muselière.





LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Pour la CNL 31

Confédération Nationale Logement
Fédération Haute-Garonne

Bernard SKRZEK

05 61 13 90 90 - cnl31@wanadoo

Pour la CGL

Confédération Générale
du logement

Samira SADOU

06 09 52 18 94 - ul.cgl.toulouse@gmail.com

Pour la CSF

Confédération Syndicale
des Familles

Alain SCREVE

05 61 42 73 00 - csf.31@outlook.com



Philippe TRANTOUL

Directeur Général

Fabienne DEMENGE

Directrice Générale Adjointe

Céline LOURENÇO

Directrice Gestion de Patrimoine
et Proximité



Photos : I-Stock, Altéal - juillet 2023



ALTÉAL

L'HABITAT SOCIAL À VISAGE HUMAIN

8 allée du Lauragais
BP 70131 - 31772 Colomiers cedex
tél : 09 70 828 700
www.altéal.fr