

GUIDE DU LOCATAIRE



**Harmonie
habitat**
Bien plus qu'un toit
groupe **Arcade-vyv**

www.harmoniehabitat.org

sommaire

À votre arrivée dans votre nouveau logement	2
Lors de votre installation	4
Votre loyer et vos charges locatives	6
Votre avis d'échéance	7
L'entretien quotidien de votre logement	8
Vous rendre la vie plus agréable	12
Les écogestes qui comptent	12
Vos interlocuteurs	14
Nous contacter	16



À votre arrivée dans votre nouveau logement



Vous emménagez dans votre nouveau logement, voici les étapes clés de vos démarches administratives :

Votre contrat de location

Le contrat de location (ou bail) est signé entre Harmonie habitat et vous. Ce document essentiel précise vos droits et obligations.

Il est à conserver tout au long de votre occupation du logement et vous donnera de nombreuses indications utiles.

L'état des lieux du logement

Effectué en votre présence lors de la remise des clés, ce constat contradictoire décrit l'état du logement et de ses équipements lors de votre emménagement.

Vous disposez d'un délai de 10 jours pour nous signaler tout dysfonctionnement ou anomalie non remarqué lors de la rédaction de l'état des lieux.

Cette démarche doit être réalisée par courrier recommandé.



Encombrants :

Pour limiter les risques d'incendie, nous vous rappelons qu'il est interdit de déposer des encombrants, des cartons et des déchets dans les locaux poubelles, vélos et parties communes.

Ils doivent être impérativement apportés en déchetterie.



L'assurance habitation

Chaque locataire a l'obligation d'assurer son logement. Cette assurance vous protège en cas de sinistre (dégâts des eaux, incendie, etc.).

Vous devez remettre votre attestation d'assurance au plus tard le jour de l'état des lieux.

Chaque année, n'oubliez pas d'envoyer votre nouvelle attestation d'assurance à Harmonie habitat par courrier ou par mail (accueil@harmoniehabitat.org). Vous pouvez aussi la déposer dans votre espace locataire. **Dans le cas contraire, votre bail pourrait être résilié** (article 7 de la loi du 6 juillet 1989).



Si vous subissez un sinistre, prévenez immédiatement votre assureur et informez Harmonie habitat.

Le changement d'adresse

Pour un bon suivi de vos courriers, pensez à indiquer vos nouvelles coordonnées à votre :

BANQUE

ASSURANCE

SERVICES
FISCAUX

OPÉRATEUR
TÉLÉPHONIQUE

FOURNISSEUR
D'ACCÈS
INTERNET

ÉCOLE

CRÈCHE

Conseil :

Le plus simple et le plus sûr est de demander un transfert de courrier à la poste pour avoir le temps de réaliser ces changements.

Conservez les documents suivants :

- Votre contrat de location
- Votre état des lieux
- Les notices d'utilisation
- Vos avis d'échéance
- Documents CAF

Ils pourront vous être demandés lors de démarches administratives.



Lors de votre installation

N'oubliez pas de souscrire vos abonnements :

Pour se raccorder au téléphone et à internet

Contactez les fournisseurs par simple appel ou courrier.

Pour l'eau

Les références de votre fournisseur d'eau vous ont été indiquées lors de l'état des lieux.

Pour l'électricité et le gaz

Pour profiter de l'énergie dans votre logement, vous devez souscrire un contrat auprès du fournisseur de votre choix et lui transmettre les relevés de compteurs figurant sur l'état des lieux.

Si vous ne souscrivez pas d'abonnement, les fournitures de gaz et d'électricité seront suspendues.

Les délais de réouverture peuvent être longs et coûteux.



Créer votre espace locataire en ligne

Votre espace locataire vous permet de réaliser simplement de nombreuses actions.

Afin de créer cet espace, voici la marche à suivre :

L'application **Harmonie habitat** est disponible sur :

Playstore d'Android

et

App Store d'Apple



Valider votre inscription avec le code d'activation envoyé sur votre adresse électronique

Au plus proche de vos attentes + **7j/7j 24h/24h** + **Plus accessible** = **Votre nouvel espace locataire est arrivé**

- Consulter votre compte
- Payer votre loyer en ligne
- Modifier vos coordonnées
- Mettre à jour votre assurance
- Télécharger vos avis d'échéance* et quittance**
- Faire des démarches administratives et techniques
- Connaître vos contrats d'entretien et tous vos contacts utiles

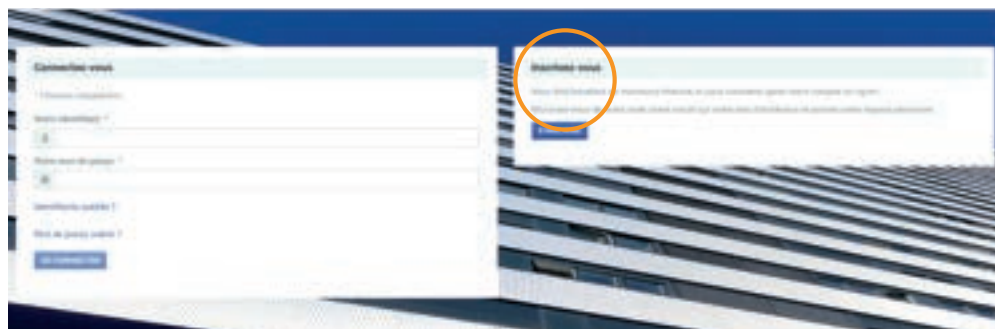
Certains fonctionnalités sont accessibles sur votre smartphone avec l'application « Harmonie habitat »

Pour vous connecter, rendez-vous au verso

Navigateur à privilégier :
Chrome ou Mozilla

1 Allez sur : http://extranet_harmoniehabitat.fr

2 Inscrivez-vous



3 Compléter le formulaire en utilisant une adresse mail valide

Votre loyer et vos charges locatives

Loyer et charges locatives

Chez Harmonie habitat, les loyers se payent à terme échu, c'est-à-dire **une fois le mois écoulé** (ex : le loyer du mois de mars se paye début avril).

Chaque mois, vous pouvez consulter votre avis d'échéance directement depuis votre espace locataire.

Les charges locatives se règlent en même temps que votre loyer.

Elles sont fixées réglementairement* et correspondent à :

- **des charges liées au fonctionnement des parties communes de l'immeuble lorsqu'elles existent** (éclairage, nettoyage, entretien des espaces verts, ascenseur, etc.)
- **l'entretien des équipements individuels** (robinetterie, chaudière)
- **les taxes d'enlèvement des ordures ménagères.**

Comment payer votre loyer ?

Pour plus de simplicité vous pouvez être prélevé automatiquement tous les 5, 10 ou 15 du mois.

Sinon, avant le 5 du mois, vous devez régler votre loyer :

- Par internet, via votre espace locataire ;
- Par carte bancaire à l'accueil d'Harmonie habitat ;
- Par téléphone au 02 51 77 67 30 ;
- Par chèque (avec mention du numéro de dossier) ou par mandat compte à la poste.

Perte d'emploi, accident de la vie, changement de situation, etc. Si vous rencontrez une difficulté dans le paiement de vos loyers et charges, le dialogue avec votre bailleur est la meilleure des solutions. Nos équipes sont à votre écoute.

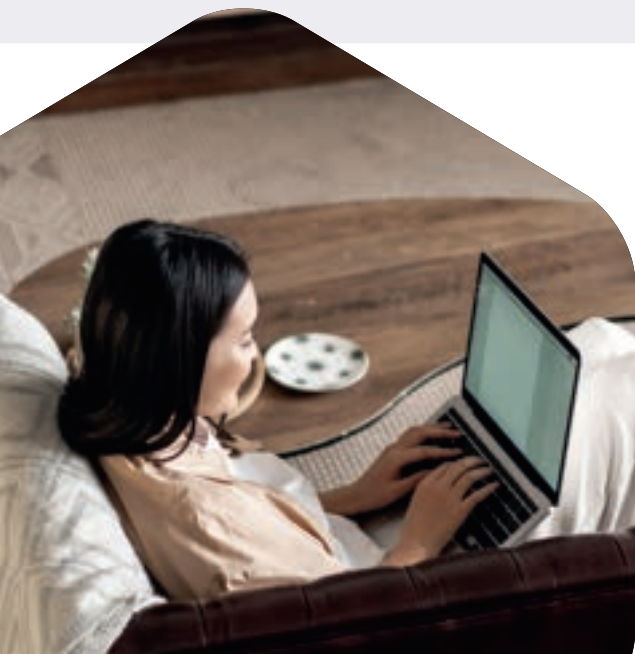
*** Le montant que vous réglez mensuellement correspond à des provisions pour charges.**

Ces dépenses sont annuellement contrôlées.

Chaque année, un décompte individuel de régularisation de charges vous est adressé.

Les dépenses réelles sont comparées aux provisions que vous avez versées.

Le solde de ce décompte est reporté sur votre avis d'échéance du mois suivant.



Votre avis d'échéance

Chaque mois, vous pouvez consulter votre avis d'échéance sur votre espace locataire en ligne, il comporte :

LE MONTANT DU LOYER ET DE SES ANNEXES

LES PROVISIONS POUR CHARGES

L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

L'ALLOCATION LOGEMENT (AL)

DIVERSES RÉGULARISATIONS



Si vous réglez par chèque, mentionnez le numéro de dossier au dos du chèque

Situation antérieure

Détails loyer et charges

APL/AL à déduire

Total à payer

Formulaire de prélèvement (pour information)

Vous changez de situation familiale



Mariage, PACS, union libre, naissance, séparation, divorce, décès, **n'oubliez pas d'informer Harmonie habitat des changements qui surviennent dans votre situation familiale.** Nous vous invitons à transmettre les pièces justificatives de votre nouvelle situation.

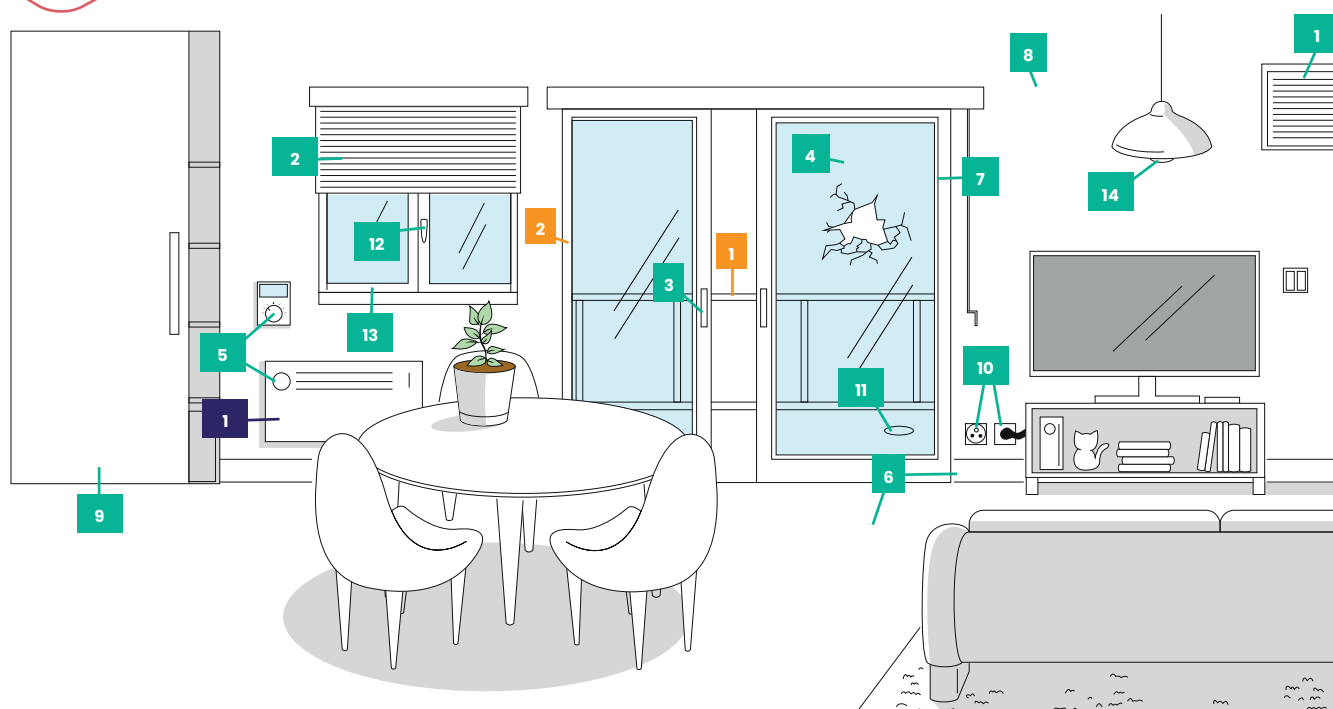
Prévenez également votre CAF afin de mettre à jours vos droits.

Important : en cas de séparation ou de divorce, vous restez co-titulaires du bail et donc solidaires du paiement des loyers pendant trois ans ou jusqu'à la prononciation du divorce.

L'entretien quotidien de votre logement

Les travaux d'entretien et de remise en état incombent, selon leur nature, soit au locataire, soit à Harmonie habitat. Cette répartition est définie par décrets (26 août 1987).

Salon / Salle à manger / Chambre



Entretien / réparation / remplacement

À la charge du locataire

- 1 Grille d'entrée d'air
- 2 Volets roulants : lames de stores, manivelles ou sangles
- 3 Poignées de fenêtre
- 4 Vitres
- 5 Thermostats et interrupteurs des convecteurs électriques
- 6 Sols (parquet, dalles, linoléum, moquette), plinthes
- 7 Joints de vitrage, joints intérieurs d'étanchéité, mastic
- 8 Peintures ou papiers peints, murs, plafonds et menuiseries
- 9 Placards : portes, boutons et poignées, réglages
- 10 Prises électriques, télévision, téléphone et interrupteurs

- 11 Orifices d'évacuation des eaux pluviales du balcon

- 12 Crémones, espagnolettes
- 13 Débouchage des trous de condensation sous fenêtres et portes-fenêtres
- 14 Ampoules

Entretien / réparation / remplacement

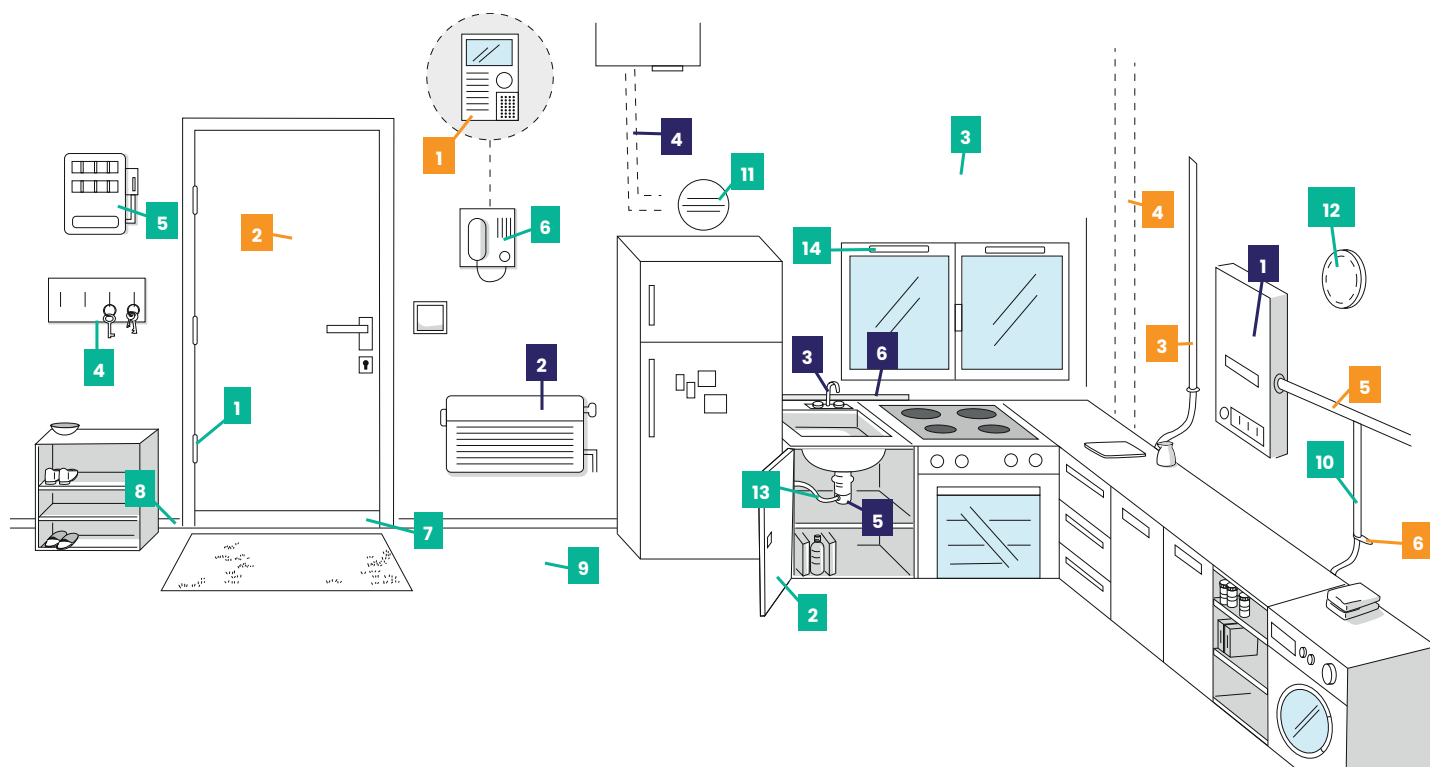
À la charge d'Harmonie habitat

- 1 Garde-corps
- 2 Fenêtres, volets et encadrements (sauf en cas d'effraction ou de tentative d'effraction)

Sous contrats d'entretien (charges locatives)

- 1 Radiateur (si chauffage collectif)

Entrée / Cuisine



Entretien / réparation / remplacement

À la charge du locataire

- 1 Gonds et charnières
- 2 Placards : Portes, boutons et poignées
- 3 Peintures ou papier peint : murs et plafonds
- 4 Clés, badges, serrures, verrous, bip garage
- 5 Fusibles, coupe-circuit
- 6 Interphone
- 7 Bas de porte et barre de seuil
- 8 Plinthes
- 9 Sols (parquets, dalles linoléum, etc.)
- 10 Flexible de gaz
- 11 Nettoyage et débouchage des bouches de ventilations (VMC, climatiseur, double flux, etc.)
- 12 Détecteurs autonome avertisseur de fumée (DAAF)
- 13 Débouchage canalisation évier
- 14 Bouches d'entrée d'air

Entretien / réparation / remplacement

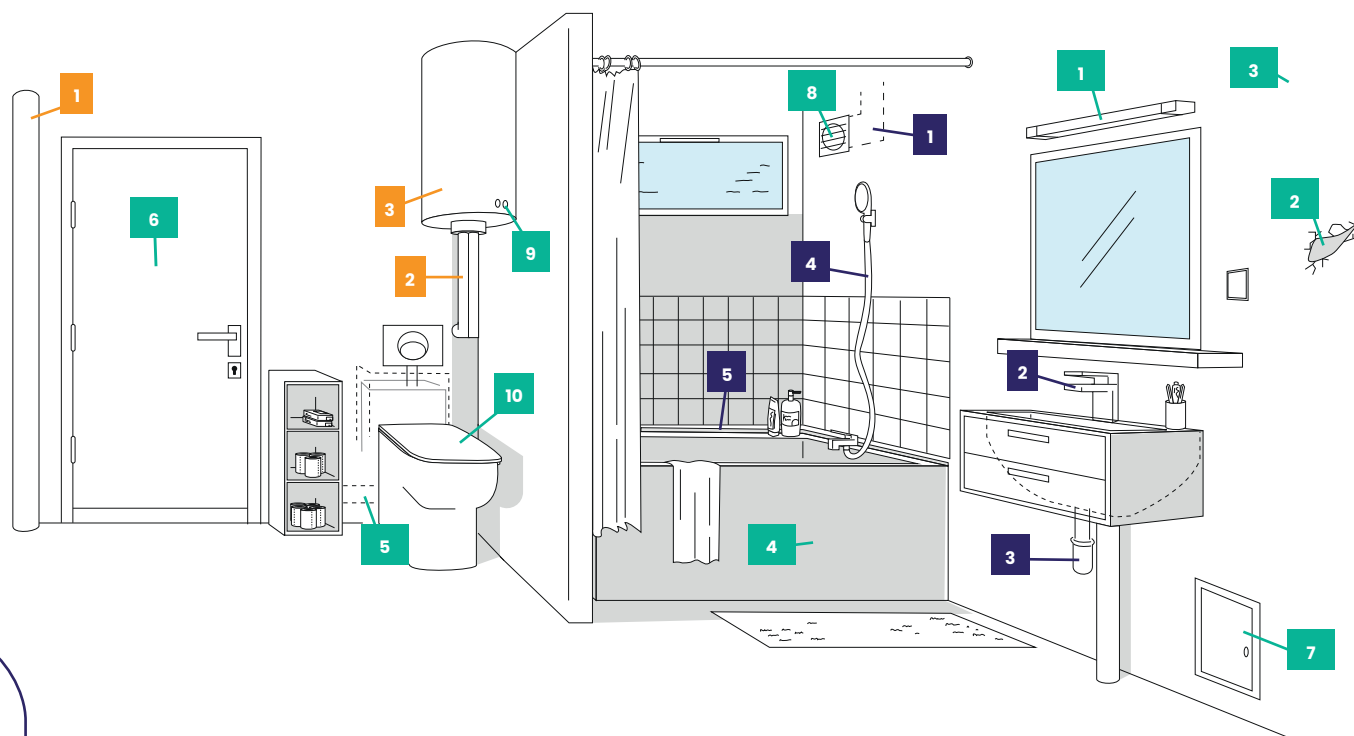
À la charge d'Harmonie habitat

- 1 Interphone extérieur
- 2 Porte d'entrée (sauf en cas d'effraction ou de tentative d'effraction)
- 3 Alimentation d'eau potable
- 4 Colonne d'eau usée
- 5 Conduite d'alimentation de gaz
- 6 Robinet d'arrêt de gaz

Sous contrats d'entretien (charges locatives)

- 1 Chaudière individuelle, chauffe-bain, pompe à chaleur, ballon thermodynamique, ballon solaire, chaudière collective (en cas d'installation collective de chauffage)
- 2 Radiateur (si chauffage collectif)
- 3 Robinetterie : robinet de machine à laver, d'évier, etc.
- 4 Ventilation mécanique contrôlée (VMC) ou naturelle
- 5 Siphon
- 6 Joint silicone d'étanchéité

Salle de bains / WC



Entretien / réparation / remplacement

À la charge du locataire

- 1 Applique sanitaire et ampoules
- 2 Rebouchage des trous
- 3 Peinture : murs et plafonds
- 4 Faïence, carrelage
- 5 Débouchage des évacuations (lavabo, évier, machine à laver, baignoire, etc.)
- 6 Portes intérieures
- 7 Porte de la gaine technique
- 8 Nettoyage et débouchage des bouches de ventilation (VMC, climatiseur, double flux, etc.)
- 9 Allumage, clapets, joints (ballon d'eau chaude sanitaire et chauffe-eau)
- 10 Abattant WC

Entretien / réparation / remplacement

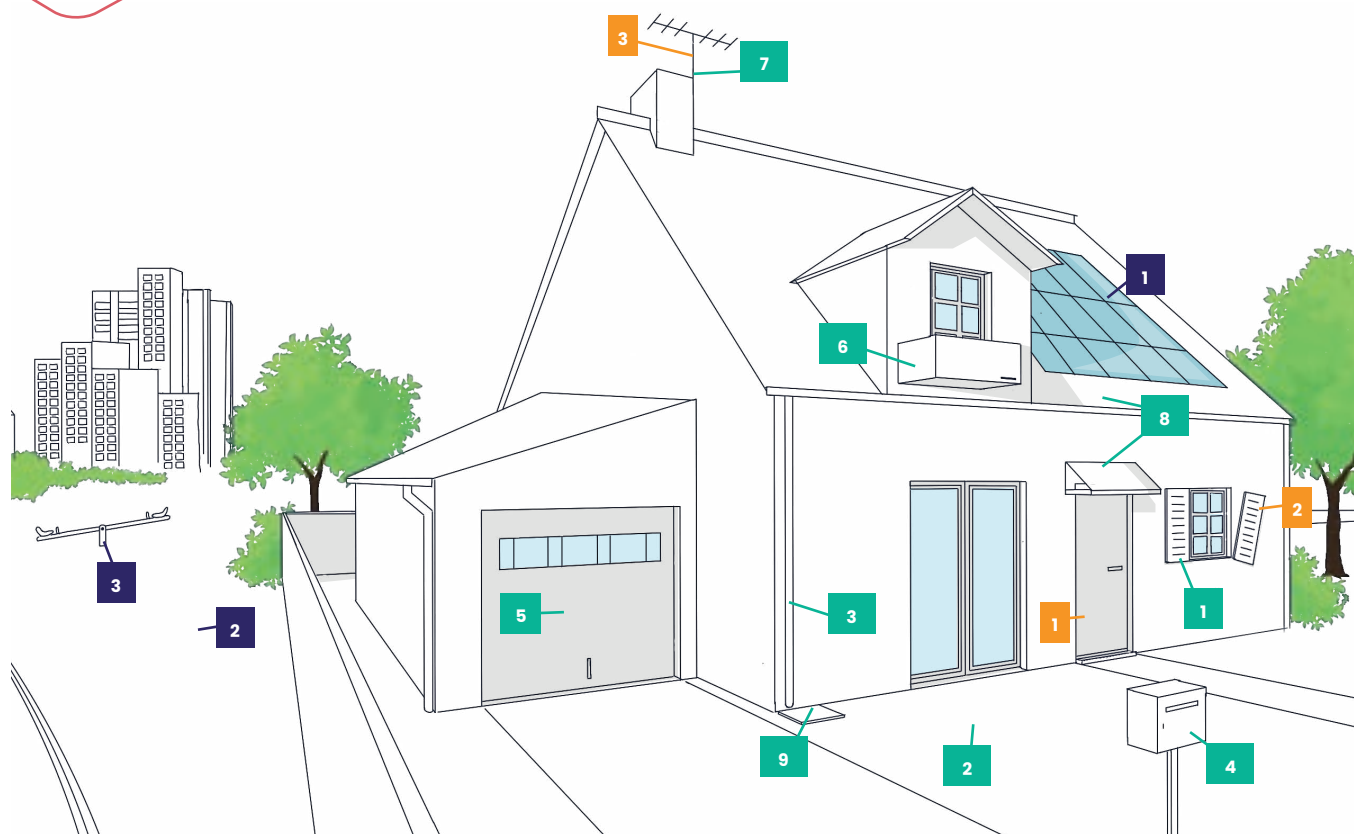
À la charge d'Harmonie habitat

- 1 Colonne d'eaux usées
- 2 Alimentation d'eau potable
- 3 Ballon d'eau chaude sanitaire

Sous contrats d'entretien (charges locatives)

- 1 Ventilation mécanique contrôlée (VMC) ou naturelle
- 2 Robinetterie, y compris le mécanisme de chasse d'eau (joints, flotteur, cloche, etc.)
- 3 Siphon
- 4 Flexible de douche
- 5 Joints silicone d'étanchéité

Extérieur



Entretien / réparation / remplacement

À la charge du locataire

- 1 Entretien des volets, menues réparations
- 2 Entretien des allées, pelouses, massifs, taille, élagage des arbres et arbustes
- 3 Entretien des cheneaux et tuyaux de descente d'eaux pluviales, débouchage des évacuations
- 4 Boîte aux lettres : serrure et clé
- 5 Entretien garage : porte, poignée, serrure, chaînette, ressort
- 6 Terrasse/balcon : évacuation pluviale, nettoyage
- 7 Entretien antenne TV
- 8 Nettoyage toiture, auvents extérieurs, marquises, cheneaux et tuyaux (mousse et végétaux)
- 9 Entretien et vidange des fosses, puisards, bacs de décantation, drainage

Entretien / réparation / remplacement

À la charge d'Harmonie habitat

- 1 Remplacement porte de garage, porte palière, boîte aux lettres, fenêtres, sauf effraction ou tentative d'effraction
- 2 Remplacement volet cassé
- 3 Remplacement antenne TV

Sous contrats d'entretien (charges locatives)

- 1 Entretien panneaux solaires
- 2 Entretien espaces verts non privatifs
- 3 Entretien jeux (espaces collectifs)



Vous rendre la vie plus agréable

Être bien chez soi et entre voisins

Chacun contribue à se rendre la vie plus agréable.

Veillez à ce que vos enfants et amis respectent les règles de discrétion et de bon voisinage.

Chez vous

- Maintenez la propreté de votre logement et de vos équipements pour limiter leur dégradation ;
- Profitez de la lumière naturelle en ouvrant vos volets ;
- Etendez votre linge de façon non visible et avec discrétion.

Entre voisins

Pour bien vivre ensemble :

LA MAJORITÉ DES DIFFÉRENDS SONT RÉSOLUS PAR LE DIALOGUE ENTRE VOISINS



MAÎTRISEZ VOS ANIMAUX DE COMPAGNIE



NE JETEZ RIEN PAR LES FENÊTRES



RESPECTEZ LA TRANQUILLITÉ DE VOS VOISINS À TOUTE HEURE DU JOUR ET DE LA NUIT (TRAVAUX, MUSIQUE, ETC.)



LES PARTIES COMMUNES SONT DES ESPACES PARTAGÉS QUE CHACUN DOIT RESPECTER



Les écogestes qui comptent

Pour faire des économies, pour votre confort, pour la qualité de votre environnement et le bien-être de notre planète, vous trouverez en annexe un guide des écogestes proposé par l'ADEME (Agence de la transition écologique).

Notre démarche de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)

La Responsabilité Sociétale des Entreprises, c'est la prise en compte volontaire du Développement Durable et des enjeux sociétaux associés, dans la stratégie et les pratiques de l'entreprise. Schématiquement, c'est la contribution des entreprises au Développement Durable.

Au sein d'Harmonie habitat, la démarche est ancienne. En 2012, une évaluation de notre responsabilité sociétale avait été réalisée par un organisme tiers indépendant.

Depuis, nous avons notamment structuré des actions d'écoute de nos parties prenantes, et en premier lieu les locataires et les associations de locataires.

Notre démarche est structurée autour de 5 grands axes

- 1 Gouvernance, prise de décisions et écoute des parties prenantes (dont la qualité de service)
- 2 Environnement et limitation de l'impact de notre activité sur la planète
- 3 Ressources humaines et bien-être au travail
- 4 Engagements sociétaux et développement local
- 5 Economie durable



Notre démarche qualité (quali HLM)

En 2016, Harmonie habitat a souhaité renforcer sa politique qualité en s'inscrivant dans la démarche Quali'Hlm. L'objectif était de replacer les locataires au centre de nos préoccupations. Cette démarche est basée sur le principe de l'amélioration continue.

A partir d'un diagnostic HQS (Habitat Qualité de Services) qui pointait les forces et les faiblesses de nos pratiques, des plans d'action ont été mis en œuvre.

Depuis 2018, Harmonie habitat est labellisé Quali'HLM (ce label est décerné pour une période de 3 ans). Cette dynamique permet une meilleure appropriation de la qualité et des attentes des locataires.



Notre action porte principalement sur la propreté des parties communes, le traitement des demandes d'interventions techniques et non techniques et l'accueil des locataires.

Notre politique qualité est aujourd'hui plus efficiente, avec des priorités clairement définies et des indicateurs qui permettent un pilotage et un suivi rigoureux. Elle est aussi mieux ciblée grâce au travail partenarial avec les associations de locataires.

Les enquêtes utiles à tous

En tant que bailleur social, Harmonie habitat doit régulièrement réaliser des enquêtes auprès des locataires.

Elles permettent d'améliorer les services apportés et l'occupation des logements.

Enquête annuelle (SLS : Supplément-Loyer de Solidarité) :

Elle est destinée aux locataires qui ne bénéficient pas de l'APL. Elle permet de veiller à ce que les ressources ne dépassent pas les plafonds de revenus légaux. Les locataires concernés doivent nous faire parvenir leur avis d'imposition de l'année de référence.

Enquête biennale (OPS : Occupation du Parc Social) :

Tous les 2 ans, elle est adressée à l'ensemble des locataires. Elle a pour objectif l'élaboration d'un rapport sur les caractéristiques démographiques et sociales du parc locatif social.

Enquête de satisfaction triennale :

Cette démarche régulière permet d'évaluer le service rendu aux locataires pour l'améliorer.

Vos interlocuteurs

Le service de Gestion Locative est composé de 3 pôles géographiques

Pôle
Centre Loire

Pôle
Nord Loire

Pôle
Sud Loire

Les Pôles sont constitués :

d'une équipe de Responsables de Territoire

de Chargé(e)s de clientèle

de médiateurs

de gestionnaires de proximité

et d'un manager Responsable de Pôle

Le/la Responsable de Territoire assure la **gestion locative et patrimoniale** de son secteur.

Le/la chargé(e) de clientèle intervient dans le **processus de commercialisation** et de **relocation des logements sociaux** du patrimoine d'Harmonie habitat.

Nous contacter

Notre centre de relation client se tient à votre écoute pour toutes demandes ou réclamations techniques :

DU LUNDI AU JEUDI
de **9h00 à 12h30**
de **13h30 à 17h30**



LE VENDREDI
de **9h00 à 12h30**
de **13h30 à 17h00**

Vous pouvez nous joindre :

Par téléphone 📞 **02 51 77 67 30**

Par email ✉️ **accueil@harmoniehabitat.org**

Par courrier 📍 **Harmonie habitat**
8, av des Thébaudières - BP 70344
44816 SAINT-HERBLAIN cedex

Vous pouvez venir nous rencontrer :

Notre accueil se situe au 1 avenue de l'Angevinière.
Côté du tramway – face à l'arrêt de tramway Sillon de Bretagne
Horaires : de 9h à 12h30 du lundi au vendredi

Service Vente/Accession :

📞 **02 51 77 09 44**

SYNTHÈSE DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Il est interdit :

de fumer dans les parties communes



de troubler la tranquillité de la résidence
Tout rassemblement dans les parties communes est interdit



de bloquer les portes des halls d'entrée pour la sécurité de tous



de poser une antenne ou une parabole sans l'autorisation écrite du bailleur



de mettre des objets ou du linge sur les rebords des fenêtres et balcons



d'utiliser des barbecues dans les logements et sur les terrasses ou balcons



de laisser à l'abandon les espaces verts privés et de dégrader l'entretien des parties communes



de refuser l'accès à Harmonie habitat aux parties privatives lors des désinfectations et dératizations



de laisser errer les animaux dans les parties communes et abords de la résidence



de laisser ouvert les sac poubelles. Les déchets ménagers doivent être emballés dans des sac plastiques fermés et jetés dans les conteneurs prévus à cet effet.



de mettre les encombrants dans les parties communes ou locaux poubelles. Ceux-ci doivent être emmenés à la déchetterie



de stocker et d'utiliser des bouteilles de gaz, appareils à fioul et tout produit inflammable en l'absence d'équipement prévu



d'afficher en dehors des panneaux prévus à cet effet



de jeter quoi que ce soit par les fenêtres



de bricoler dans les parties communes, parkings et abords de la résidence



d'entreposer vos effets personnels sur les paliers et parties communes



de déroger aux consignes de l'ascenseur. Les mineurs restent sous la responsabilité de leurs parents



de stationner en dehors des emplacements attribués ou réservés à cet usage



de déroger aux consignes d'utilisation des aires de jeux. Les enfants restent sous la seule responsabilité de leur parents.

GUIDE ILLUSTRÉ

Des gestes simples pour économiser et protéger la planète



