



# LIVRET D'ACCUEIL

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DES PYRÉNÉES-ATLANTIQUES



## 03 Bienvenue chez vous

## 04 Votre arrivée

L'état des lieux  
Le dépôt de garantie  
L'électricité, le gaz  
L'eau  
Assurances  
Pourquoi vous assurer ?  
Comment vous assurer ?  
Que faire en cas de sinistre ?

## 06 La vie dans votre logement

### 06 Le loyer et les charges

Règlement des loyers  
À quoi sert votre loyer ?  
Comment est calculé votre loyer ?  
Quand et comment régler votre loyer ?  
Que faire si vous rencontrez des difficultés de paiement ?  
Les charges locatives  
Que couvrent les charges locatives ?  
Provisions et régularisations  
Les aides au logement  
Quelles sont les enquêtes obligatoires ?  
Votre situation familiale change

### 10 Vivre en bon voisinage

Le cadre de vie  
Le bruit  
Les animaux

### 11 Conseils de sécurité

Incendie  
Inondation  
Electricité  
Installations de gaz  
Ascenseur

### 13 Entretien et réparations

Conseils d'entretien  
Occuper un logement RT 2012

## 18 Les gestes verts

Électricité et chauffage  
Appareils électroménagers  
Eau  
Déchets ménagers

## 20 Quitter votre logement

Votre départ du logement  
Comment donner votre congé ?  
L'état des lieux de sortie  
Le décompte de sortie  
Autres démarches

## 23 Vos interlocuteurs La concertation avec les locataires





# Votre arrivée dans le logement



## L'état des lieux

Effectué, en votre présence, avec un représentant de l'OFFICE64 au moment de votre entrée dans le logement, l'état des lieux décrit l'état précis de votre logement et de ses annexes éventuelles. Il servira de support comparatif à l'état des lieux de sortie au moment de votre départ. Il est à conserver pendant toute la durée du bail.

C'est aussi l'occasion de vous donner des renseignements sur :

- le fonctionnement des équipements,
- les horaires d'ouverture de nos services,
- les règles concernant le ramassage des ordures ménagères et la collecte sélective...

Suite à cette visite, et dans un délai de 10 jours, vous pouvez saisir votre agence pour signaler des anomalies qui n'auraient pas été consignées lors de l'état des lieux d'entrée. Pour le chauffage, ce délai est d'un mois et court à compter de la mise en route des installations.

## Le dépôt de garantie

À votre arrivée, vous effectuerez le versement d'un dépôt de garantie. Il a pour objet de garantir l'exécution de vos obligations locatives jusqu'à la fin du contrat. Son montant correspond à un mois de loyer brut (hors charges), à régler le jour de l'entrée dans les lieux. Il vous est restitué à votre départ du logement, dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de restitution des clefs. Le cas échéant, les sommes restant dues au bailleur peuvent en être déduites.

Des aides existent pour le paiement du dépôt de garantie :

- **Le LOCA-PASS** : peuvent bénéficier de cette avance les salariés du secteur privé non agricole (y compris les retraités de moins de 5 ans et les travailleurs saisonniers) et les jeunes de moins de 30 ans en formation professionnelle, en recherche d'emploi, en situation d'emploi ou les étudiants boursiers d'Etat. **Pour en savoir plus : [www.locapass.fr](http://www.locapass.fr)**
- **Le FSL (Fonds de Solidarité Logement)** : les personnes ayant des revenus précaires ou en situation de surendettement sont concernées. Cette aide est attribuée sous condition de ressources notamment. **Pour en savoir plus : [www.servicepublic.fr](http://www.servicepublic.fr)**

Pour bénéficier de ces aides, vous devez impérativement en faire la demande auprès des organismes concernés avant votre entrée dans le logement (LOCAPASS maxi 2 mois après remise des clefs ; FSL maxi 1 mois après remise des clefs).

## L'électricité, le gaz

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, tout locataire dispose du libre choix concernant son fournisseur d'énergie. **Vous devez prendre contact avec le prestataire de votre choix pour souscrire un abonnement.**

Lors de l'entrée dans un logement neuf, il vous faudra préciser pour l'électricité les numéros PDL (Point de Livraison) et de compteur fournis par l'OFFICE64. Pour le gaz, les numéros de PCE (Point Comptage et Estimation) et de compteur. La liste des distributeurs d'énergie est consultable sur le site [www.cre.fr](http://www.cre.fr)

## L'eau

Il vous appartient de prendre contact avec le fournisseur local dont les coordonnées vous ont été indiquées dans le courrier de remise des clefs.

## Assurances

**Tout comme pour un véhicule automobile, il est obligatoire de souscrire une assurance pour votre logement. Cette obligation, fixée par la loi, est mentionnée dans le bail que vous avez signé.**

Vous devez fournir une attestation d'assurance :

- à votre entrée dans le logement,
- chaque année, lors du renouvellement de votre contrat.

Ne pas vous assurer vous conduirait à supporter financièrement les réparations des dégâts dont vous seriez responsable. Vous assurer est important : le défaut d'assurance est un motif de résiliation du bail.

## Pourquoi vous assurer ?

Vivre dans un logement comporte des risques d'accidents domestiques : débordement d'une machine à laver, inondation, incendie, explosion. Ces incidents peuvent engager votre responsabilité à l'égard du propriétaire ou de vos voisins. Ils peuvent aussi causer des dégâts sur vos propres biens et parfois engendrer des blessures corporelles.

Même si seuls les risques locatifs (dommages causés au propriétaire) sont concernés par l'assurance obligatoire légale, la plupart des assureurs proposent des contrats multirisques habitation. Ils couvrent entre autres le recours des tiers, les dégâts sur votre mobilier, le bris de glace, ou le vol.

**LES CONSEILS DE L'OFFICE64 :**

- Veillez à inclure votre garage, votre cave ou votre cellier dans le contrat.
- Il est aussi important de souscrire l'option responsabilité civile qui couvre les risques d'accidents que vous même, votre famille, ou votre animal pourriez causer.

## Comment vous assurer ?

Il vous appartient de choisir la compagnie auprès de laquelle vous souhaitez souscrire votre contrat. Nous vous conseillons d'en consulter plusieurs pour retenir celle qui vous proposera les meilleures conditions.

## Que faire en cas de sinistre ?

Vous avez 5 jours pour déclarer auprès de votre assureur le sinistre survenu dans votre logement, que son origine soit située ou non chez vous. **Pensez à alerter l'OFFICE64.**

Lors d'un dégât des eaux, il convient de remplir un document intitulé « Constat Amiable de Dégât des Eaux » (CADDE) avec votre voisin s'il a subi des dommages ou si vous subissez des venues d'eau provenant de chez lui.

Il est important de conserver toutes les preuves des dommages. Ne jetez pas vos biens détériorés et rassemblez les justificatifs de la valeur des objets disparus ou abîmés (factures, certificats de garantie, photos...)

## Pensez à prévenir vos interlocuteurs !

- Prendre vos dispositions pour le **suivi du courrier** en vous rendant au bureau de poste le plus proche ou sur internet.
- Informer **votre banque** de votre changement d'adresse et demander éventuellement un transfert de compte dans une nouvelle agence.
- Contacter le **centre des impôts** de votre ancien domicile afin de transmettre votre nouvelle adresse.
- Penser à vous inscrire sur la **liste électorale** de votre nouvelle commune, si nécessaire.
- Prévenir le **centre de sécurité sociale** de votre changement d'adresse.
- Effectuer le changement d'adresse sur la **carte grise de votre véhicule, dans le mois qui suit le déménagement.**

Un site internet est à votre disposition pour déclarer le changement de vos coordonnées à différents services publics : [www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193)

## Le geste en plus !



Lors de votre emménagement, pensez à votre environnement et à vos voisins : emmenez vos cartons à la déchetterie !



# La vie dans votre logement

## Le loyer et les charges

### Règlement des loyers

#### A quoi sert votre loyer ?

##### Votre loyer couvre les charges suivantes :

Les remboursements d'emprunts souscrits par l'organisme pour la construction, l'acquisition ou la rénovation de logements

- Les dépenses de réparation et d'entretien de notre patrimoine
- Les frais de gestion
- Les impôts et taxes
- Les assurances

#### Comment est calculé votre loyer ?

Le montant du loyer est calculé en multipliant la surface utile ou surface corrigée de votre logement par un prix au m<sup>2</sup> qui évolue au fil des années. Le loyer est réévalué périodiquement par le Conseil d'Administration dans les limites fixées par la réglementation (loyer plafond).

#### Quand et comment régler votre loyer ?

Le loyer est à payer chaque mois, au plus tard le dernier jour du mois si vous n'avez pas opté pour le prélèvement automatique. Au plus tard le premier jour du mois, si votre résidence n'est pas conventionnée.

### Pour payer votre loyer, vous disposez de plusieurs solutions :

- **Règlement par prélèvement automatique**

Il s'agit d'un mode de paiement gratuit, simple et pratique, et vous pouvez choisir la date de prélèvement qui vous convient (le 5, 10 ou 15 de chaque mois).

- **Règlement par virement**

Vous devrez transmettre notre relevé d'identité bancaire (RIB) à votre agence bancaire et préciser votre numéro de contrat dans le libellé du virement. Attention, des frais peuvent vous être prélevés par votre banque.

- **Règlement en espèces auprès d'une agence de la Caisse d'Epargne.**

Vous devrez présenter l'avis d'échéance que vous recevez chaque mois et qui précise le montant à payer et la date limite de paiement.

- **Règlement par chèque.**

Vous devez adresser directement votre chèque au : *Service Comptabilité de l'OFFICE64 de l'Habitat - 5 allée de Laplane - CS 88531 - 64185 BAYONNE cedex.* Mentionnez au dos du chèque le numéro de contrat (L/ suivi de 7 chiffres) qui figure sur l'avis d'échéance envoyé chaque fin de mois.

## Les charges locatives

### Que couvrent les charges locatives ?

Les charges locatives correspondent à la prise en charge des diverses dépenses engagées par l'Office64 pour le compte du locataire. La liste de ces charges est fixée par décret.

#### Elles correspondent à :

- Des impôts et des taxes (taxe d'enlèvement des ordures ménagères par exemple)
- Vos consommations personnelles (en cas de production collective : eau chaude, eau froide, chauffage)
- Des consommations liées à l'entretien des parties communes (nettoyage, espaces verts, ascenseurs,...)

### Provisions et régularisations

Les charges locatives sont payables par provisions mensuelles et révisables périodiquement. Un décompte individuel vous est envoyé, dès la fin du 1<sup>er</sup> semestre. En fonction des consommations réelles, des ajustements sont effectués. L'avis de régularisation indique le montant des dépenses effectives, le montant des provisions versées et le solde positif ou négatif. Le solde à payer est échelonné, selon le montant, les mois suivants. En cas de trop perçu, l'OFFICE64 procède au remboursement de la somme.

Un mois avant la régularisation, l'OFFICE64 envoie le décompte par nature de charges avec la répartition entre l'ensemble des locataires. L'OFFICE64 tient toutes les pièces justificatives à la disposition des locataires dans le mois qui suit l'envoi du décompte (contrats, factures,...).

### C'est simple !

Vous pouvez opter à tout moment pour le prélèvement automatique, et en faire la demande auprès du service comptabilité de l'OFFICE64 de l'Habitat au **05 59 43 86 24**.

### Que faire si vous rencontrez des difficultés de paiement ?

Il vous est recommandé de prendre contact, dès le 1<sup>er</sup> mois de retard, avec les Conseillers Sociaux de l'OFFICE64 de l'Habitat qui étudient avec vous des solutions adaptées à votre situation. En ne répondant pas aux relances de l'OFFICE64, vous vous exposez à des poursuites graves et onéreuses.



## Les aides au logement

Versées par les caisses d'allocations familiales ou la mutualité sociale agricole, les APL (Aides Personnalisées au Logement) ou les AL (Allocations Logement) ont pour vocation de permettre à toute famille de bénéficier d'un logement à un coût tenant compte de ses ressources.

Les aides au logement sont directement versées à l'Office64. Le locataire ne s'acquitte que du loyer résiduel.



## Quelles sont les enquêtes obligatoires ?

Périodiquement, l'État impose aux organismes bailleurs la réalisation d'enquêtes auprès de leurs locataires (loi du 4 mars 1996 - supplément de loyer de solidarité, modifiée par les lois des 29 juillet 1998 - lutte contre les exclusions, 17 janvier 2002 - modernisation sociale et 13 juillet 2006 - engagement national pour le logement).

Ces enquêtes permettent soit de déterminer les locataires qui doivent s'acquitter d'un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS), soit d'alimenter un rapport national demandé par le gouvernement sur l'occupation du parc immobilier social (composition familiale, situation professionnelle et ressources).

### ■ L'enquête Supplément de Loyer de Solidarité (S.L.S.)

L'obtention d'un logement social est soumise au respect de certaines conditions, dont le non dépassement des plafonds de ressources.

En cours de vie du contrat, le bailleur a l'obligation de vérifier les ressources. Tous les ans, une « Enquête Supplément de Loyer de Solidarité » est adressée aux locataires entrant dans le champ d'application du S.L.S. (locataires ne percevant pas l'A.P.L. - logements situés **hors zone urbaine sensible** ou zone de revitalisation rurale). Le locataire doit compléter le questionnaire et le retourner avec les justificatifs réclamés. Dès lors que le cumul des ressources de tous les occupants dépasse de 20 % le barème des plafonds de ressources (consultable sur le site de l'OFFICE64), un S.L.S. est appliqué.

L'absence de réponse entraîne l'application d'un S.L.S. au taux maximum et des frais de dossier.

Les ressources à prendre en compte sont celles de l'année N - 2. Mais si une baisse de revenus d'au moins 10 % intervient, le S.L.S. peut être revu.

### ■ L'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS)

Tous les deux ans, un questionnaire incluant des éléments nécessaires à la production de statistiques est transmis à tous les locataires qui doivent le restituer complet sous peine de sanctions pécuniaires prévues par la loi.



## Votre situation familiale change

En cours de location, certains événements auront une incidence sur votre parcours de locataire et une modification du contrat de location peut être utile.

Vous devez également signaler ces événements à la Caisse d'Allocations Familiales qui procédera à une nouvelle étude de vos droits (A.P.L., prestations familiales...).

La modification de votre situation familiale peut entraîner une révision du S.L.S si vous y êtes assujéti.

ÉVÉNEMENT	DOCUMENTS À PRODUIRE	CONSÉQUENCES
<b>Mariage</b>	Extrait d'acte de naissance ou Copie du livret de famille	Cotitularité automatique du bail pour le conjoint
<b>Conclusion d'un P.A.C.S.</b>	Extrait d'acte de naissance ou Copie de l'enregistrement de la déclaration de P.A.C.S.	Rédaction éventuelle d'un avenant si : • le partenaire de PACS n'était pas déjà cotitulaire du contrat de location • les deux partenaires en formulent la demande écrite
<b>Union libre</b>	Le concubin du locataire doit fournir : • copie de sa pièce d'identité • copie de son avis d'imposition • justificatif de domicile (>1an)	À l'appréciation du bailleur, rédaction éventuelle d'un avenant sur demande écrite des deux partenaires, après un délai d'attente d'un an
<b>Naissance ou adoption</b>	Extrait d'acte de naissance ou Copie du livret de famille ou Certificat d'adoption	Mise à jour du dossier
<b>Rupture de pacs entraînant le départ du logement d'un des ex-partenaires</b>	Copie de l'enregistrement de la rupture de P.A.C.S. ou Extrait d'acte de naissance et lettre de congé en RAR de l'ex-partenaire sortant	Rédaction d'un avenant au bail
<b>Fin d'union libre</b>	Lettre de congé en RAR de l'ex-concubin sortant	Rédaction d'un avenant au bail
<b>Divorce ou séparation</b>	Extrait d'acte de naissance et/ou Justificatif du divorce (« par ces motifs » du jugement de divorce)	Modification automatique du bail
<b>Décès</b>	Copie de l'acte de décès	Mise à jour du dossier locataire

Si la modification de la composition familiale ou des ressources rendent votre logement inadapté, vous pouvez alors déposer une demande de mutation.





## Vivre en bon voisinage

Respecter ses voisins c'est d'abord se respecter soi-même ; c'est aussi obtenir le respect de son voisinage. La mise en pratique de quelques règles élémentaires, objet du règlement intérieur que vous avez signé, doit offrir à l'ensemble des résidents la possibilité de bénéficier des conditions d'habitation plus agréables.

### Le cadre de vie

Préserver son cadre de vie permet à chacun d'évoluer dans un environnement plus accueillant. Quelques gestes simples peuvent contribuer à un résultat bénéfique pour la collectivité.

- Veiller à la propreté de son logement et des espaces communs, ainsi qu'à la bonne tenue des balcons et terrasses.
- Ne rien jeter par les fenêtres.
- Ne rien entreposer sur les balcons ou terrasses qui puissent tomber (ex: les pots de fleurs ne peuvent pas être accrochés sur l'extérieur de la rambarde).
- Ramasser les journaux et prospectus publicitaires.
- Participer au recyclage et à la valorisation des déchets en utilisant les dispositifs prévus à cet effet.
- S'abstenir de dégrader les bâtiments ou leurs abords.
- Respecter les conditions d'étendage de linge prévues au Règlement Intérieur.
- Ranger les poussettes et deux-roues dans les locaux prévus pour cela et ne pas y entreposer d'autres objets.
- Garer correctement son véhicule et respecter la signalisation en vigueur (notamment les interdictions de stationner)
- Laisser toujours libres les accès réservés aux moyens de secours (pompiers, urgences...)
- Stocker des effets personnels ou entreposer des sacs poubelles ou des détritres sur les paliers ou dans les gaines techniques est formellement interdit.

### Le bruit

Le bruit est une source de perturbations qui affectent les relations entre locataires. Certaines dispositions sont à prendre pour ne pas causer de gêne au voisinage.

- Écoute de radio, télévision, chaîne stéréo à un volume mesuré.
- Utilisation des appareils électro-ménagers à des horaires adaptés.
- Éviter les bruits intempestifs (claquements de portes, fenêtres, volets, chutes d'objets)
- Modérer les travaux de bricolage avec des appareils bruyants et lorsqu'ils s'avèrent indispensables, en informer ses voisins.
- Surveiller ses enfants en les empêchant de causer du tapage dans les logements, les escaliers, les parties communes ou à l'extérieur des bâtiments.

### Les animaux

Les locataires sont responsables du comportement de leurs animaux de compagnie.

- Selon la Loi du 06/01/99, la présence de chiens de 1<sup>ère</sup> catégorie est interdite dans les logements ainsi que leur stationnement dans les parties communes des immeubles. De plus, en application de la loi du 20/06/2008, les propriétaires de chiens de 2<sup>ème</sup> catégorie doivent obligatoirement obtenir un permis de détention.
- À l'extérieur des logements, tous les chiens doivent être tenus en laisse et leurs déjections doivent être ramassées. En particulier, les chiens de 2<sup>ème</sup> catégorie doivent être muselés.
- Ces derniers ne doivent pas importuner le voisinage par leurs évolutions, leurs aboiements ou leurs cris.
- La possession d'animaux ne doit pas causer de troubles à l'hygiène des appartements.

## Conseils de sécurité

Bien que ces situations soient exceptionnelles, il est indispensable de connaître les précautions élémentaires en cas d'accident dans votre logement ou dans le bâtiment.



### Incendie

Prévenez ou faites prévenir les pompiers (18) le plus rapidement possible. En attendant leur arrivée, voici les consignes simples à appliquer :

**Si le feu se déclare à l'intérieur du logement :**

- Coupez le gaz et l'électricité.
- Fermez la porte et les fenêtres de la pièce concernée pour éviter tout courant d'air qui aggraverait l'incendie.
- Restez à l'extérieur de l'appartement en attendant l'intervention des pompiers.

**Si le feu se déclare à l'extérieur du logement (cage d'escalier, couloir...) :**

- Coupez le gaz et l'électricité.
- Restez dans l'appartement et fermez portes et fenêtres pour éviter tout appel d'air.
- Mettez des linges mouillés contre la porte.
- Signalez votre présence aux services de secours depuis une fenêtre.

**Si la cage d'escalier est enfumée :**

- Restez dans l'appartement et fermez portes et fenêtres pour éviter tout appel d'air.
- Mettez des linges mouillés contre la porte.
- Signalez votre présence aux services de secours depuis une fenêtre.
- Fumées et chaleur s'accumulant d'abord dans les parties hautes d'une pièce, déplacez-vous et respirez en vous baissant.



### Inondation

**En cas d'inondation :**

- Coupez l'arrivée d'eau.
- Prévenez le responsable d'immeuble, l'OFFICE64 ou le numéro d'astreinte : 05 59 43 86 24. Contactez votre assureur et pensez à établir un constat amiable de dégâts des eaux avec le voisin victime du dommage.

### Conseil

**Vous vous absentez pour plusieurs jours**

- > Fermez le ou les robinets d'arrivée de gaz et d'eau
- > Coupez l'électricité au disjoncteur (après avoir vidé votre réfrigérateur et votre congélateur)



## Électricité

- Vérifiez régulièrement le bon état des prises de courant et des fils des appareils électriques.
- Veillez à avoir des gestes mesurés lorsque vous débranchez vos appareils.
- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation.
- Faites appel à un professionnel si vous ne maîtrisez pas ce type d'opération.
- Remplacez les éventuels fusibles défectueux par des fusibles de même calibre.
- Limitez les prises multiples qui ont tendance à chauffer.
- N'utilisez jamais d'appareil électrique les mains ou le corps mouillé.
- Une fois par an, veillez à tester le disjoncteur différentiel situé dans votre tableau électrique en appuyant sur le bouton « TEST » ou « T » et en réenclenchant le disjoncteur en suivant.



## Installations de gaz

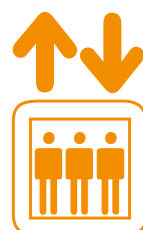
- Favorisez la vérification de votre chaudière : l'OFFICE64 a mis en place un contrat de maintenance des chaudières et des chauffe-bains à gaz facturé dans vos charges. Soyez présent au RDV de contrôle annuel fixé par notre prestataire et permettez lui ainsi d'effectuer cette vérification qui est **obligatoire**.
- Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles d'alimentation de votre appareil de cuisson et respectez leur date limite d'utilisation.
- Ne bouchez jamais les grilles de ventilation : elles permettent une bonne combustion du gaz et évitent tout risque d'asphyxie.

### Odeurs de gaz dans les parties communes ou à l'extérieur du bâtiment :

- Appelez les pompiers et actionnez la vanne « coup de poing » sur le coffret gaz extérieur.
- Prévenez immédiatement le service d'Urgence de GDF : **0 800 47 33 33**.

### En cas de fuite dans le logement :

- Fermez le robinet d'arrivée de gaz et ouvrez la fenêtre.
- Prévenez immédiatement le service d'Urgence de GDF et l'OFFICE64.



## Ascenseur

**Le locataire doit se conformer ainsi que sa famille et ses visiteurs à toutes les instructions relatives au bon emploi de l'ascenseur. L'usage des ascenseurs est ainsi strictement interdit aux enfants non accompagnés.**

### EN CAS DE PANNE :

#### À l'intérieur de l'ascenseur :

- Ne paniquez pas.
- Conformez-vous aux consignes affichées à l'intérieur et utilisez le bouton d'alarme.
- Attendez l'intervention extérieure.

#### À l'extérieur de l'ascenseur :

- Rassurez les personnes à l'intérieur et incitez-les à se conformer aux consignes de sécurité.
- Appelez le numéro d'urgence de l'ascensoriste affiché dans et hors de la cabine.
- Prévenez l'OFFICE64 de l'Habitat.
- En dernier ressort, appelez les pompiers.

Dans tous les cas, ne tentez jamais de forcer la porte.

### Parabole en règle !



Toute installation de parabole doit faire l'objet d'une demande d'autorisation préalable auprès de votre agence, sachant qu'aucune fixation ou perçage ne doit être effectué sur le bâti, pour des raisons de sécurité.



# Entretien et réparations

## Conseils d'entretien

### Aération

Pour une bonne hygiène de vie, le renouvellement de l'air de votre logement est nécessaire. Vous devez ouvrir les fenêtres au moins dix minutes par jour, même l'hiver. N'obstruez pas les grilles de ventilation et nettoyez-les régulièrement.

#### Il est strictement interdit :

- de raccorder les hottes ou sèche-linge aux bouches d'extraction, aux conduits de ventilation ou de cheminée,
- de percer les murs pour l'évacuation des vapeurs de votre sèche-linge. Il est conseillé d'utiliser un récupérateur de vapeur d'eau vendu dans le commerce.

### Balcons, terrasses, loggias

Ils donnent la première image de votre résidence. Des règles strictes concernant leur tenue sont définies dans le Règlement intérieur de l'OFFICE64. **Veillez à tenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau** et à éviter tout ruissellement sur les façades lors du nettoyage et à l'occasion de l'arrosage de vos plantes.

### Caves, greniers, celliers

**Si vous disposez d'une cave ou d'un grenier, vous devez en assurer la surveillance et l'entretien.** Évitez d'y stocker des encombrants, papiers, cartons qui sont facilement inflammables. Vous ne devez pas y entreposer d'appareils à moteur et de produits inflammables, ni installer de points lumineux ou de prises électriques.

### Cumulus

Il est équipé d'un groupe de sécurité disposé sous l'appareil. Actionnez la soupape une fois par trimestre afin d'éviter son blocage par entartrage.

### Détecteurs de fumée

La fumée bien sûr, les vapeurs d'eau, l'humidité importante et les poussières peuvent provoquer de fausses alarmes. Pour les limiter, il convient de **nettoyer régulièrement** votre détecteur à l'aide d'un aspirateur (voir nettoyage du détecteur sur la notice), et ce **une fois par mois**. Enfin, **pensez à le tester également tous les mois** en appuyant sur le bouton "Test" (à réaliser impérativement en journée pour ne pas déranger vos voisins).

### Menuiseries extérieures

**Vous ne devez en aucun cas percer ou découper les fenêtres et les coffrets de volets roulants.** Vérifiez régulièrement que les rainures d'écoulement et les trous d'évacuation ne soient pas bouchés. Nettoyez les ventilations lorsqu'il y en a. Huilez légèrement les paumelles, crémones et parties mobiles. N'employez pas de produits abrasifs ou corrosifs sur les menuiseries PVC, mais seulement de l'eau savonneuse ou un produit diluant cellulosique. Remplacez les vitres cassées et refaites les mastics. Utilisez avec soin les stores, persiennes et volets et n'oubliez pas de verrouiller les arrêts de volets pour éviter leur battement.

### 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 fixation renforcées. Ne percez pas les menuiseries en PVC. Ne fixez jamais rien au plafond ni au plancher : vous risquez de provoquer un grave accident en perçant une canalisation d'eau, de gaz ou d'électricité. Attention, vous devrez reboucher les trous avant votre départ.



## Insectes

À la moindre apparition d'insectes, utilisez des produits insecticides appropriés. En cas de prolifération au niveau de l'immeuble, prévenez votre bailleur. Le bon état de propreté du logement, notamment du meuble sous évier et des plinthes, est le meilleur moyen d'éviter l'apparition (ou de stopper le développement) des blattes et cafards.

## Placards

Veillez à ne pas les surcharger. Pensez à entretenir et à graisser régulièrement les roulettes et les rails.

## Papiers peints et peintures

Conservez-les propres et non déchirés. Vous pouvez nettoyer vos peintures avec de l'eau tiède savonneuse sans détergent. Effectuez les menus raccords. Si vous souhaitez repeindre, commencez par lessiver les surfaces et reboucher les fissures pour éviter l'écaillage et les salissures. Utilisez toujours des peintures adaptées aux différents supports (bois, métal ...).

Avant de coller un nouveau papier peint, retirez l'ancien. Sinon, il risque de se décoller très vite. Si vous posez du crépi sur les murs, le coût de dépose et de la remise en état des surfaces sera à votre charge à votre départ.

## Radiateurs

Ne placez pas de meubles devant les radiateurs ou de linge dessus : cela entraverait la bonne diffusion de la chaleur. Nettoyez régulièrement vos radiateurs, sans les démonter.

## Revêtements de sols

- **Dalles plastiques, linoléum ou similaires, carrelages** : évitez le lavage à grande eau et utilisez de préférence 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 doit être effectué périodiquement.
- Si vous collez de la moquette sur le parquet, le coût de la dépose et de la remise en état du parquet sera à votre charge.
- **Parquet** : vernis ou ciré, utilisez les produits adaptés à votre type de parquet.

## Robinetterie et chasses d'eau

Surveiller les fuites (même goutte à goutte) qui augmentent considérablement votre consommation d'eau. L'OFFICE64 est en contrat avec un prestataire qui doit effectuer un contrôle régulier de votre robinetterie. N'hésitez pas à appeler ce prestataire à la moindre fuite. Pour obtenir les coordonnées, contactez votre agence. En cas de problèmes d'évacuation, pour le dégorgeage des WC, lavabos, éviers, n'utilisez pas de produits à base de soude caustique qui attaquent les joints et les canalisations.

## Serrures et verrous

Graissez-les périodiquement. Remplacez les clés égarées.

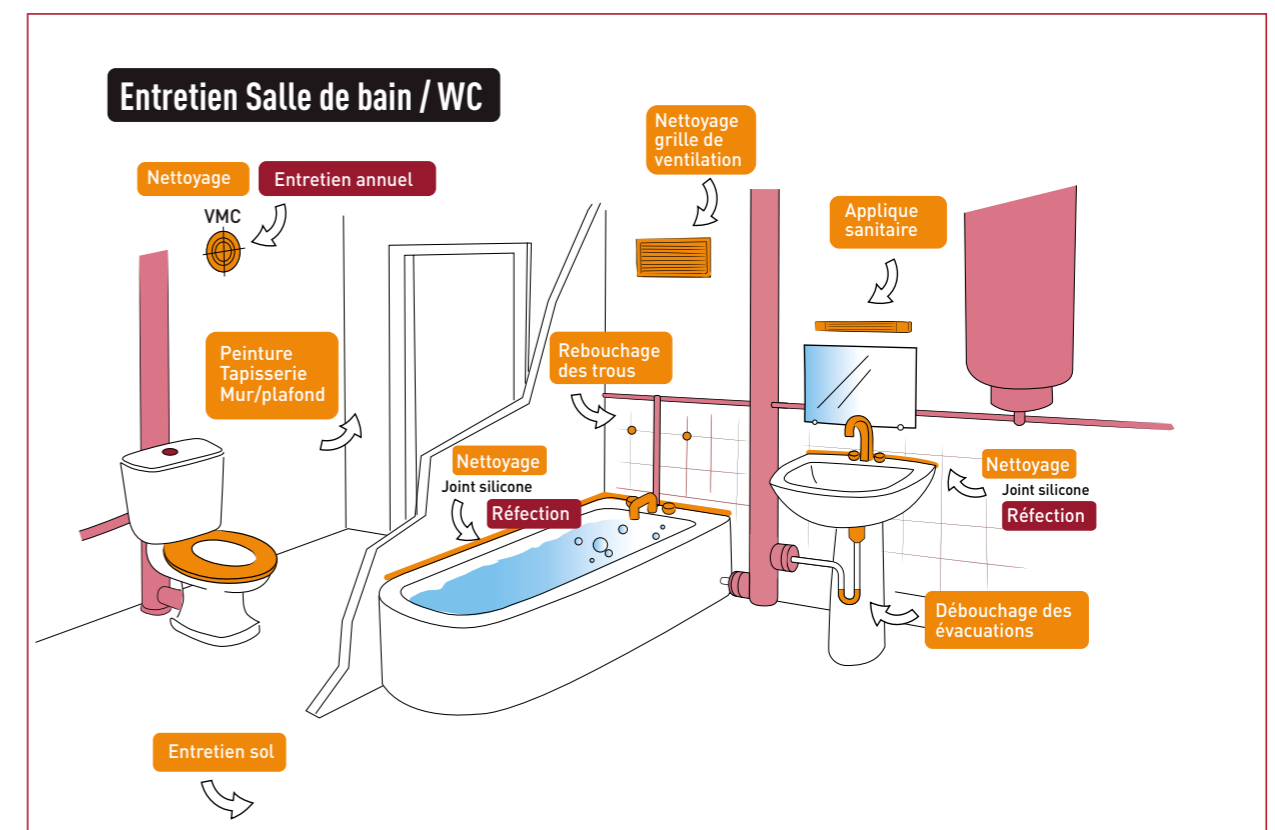
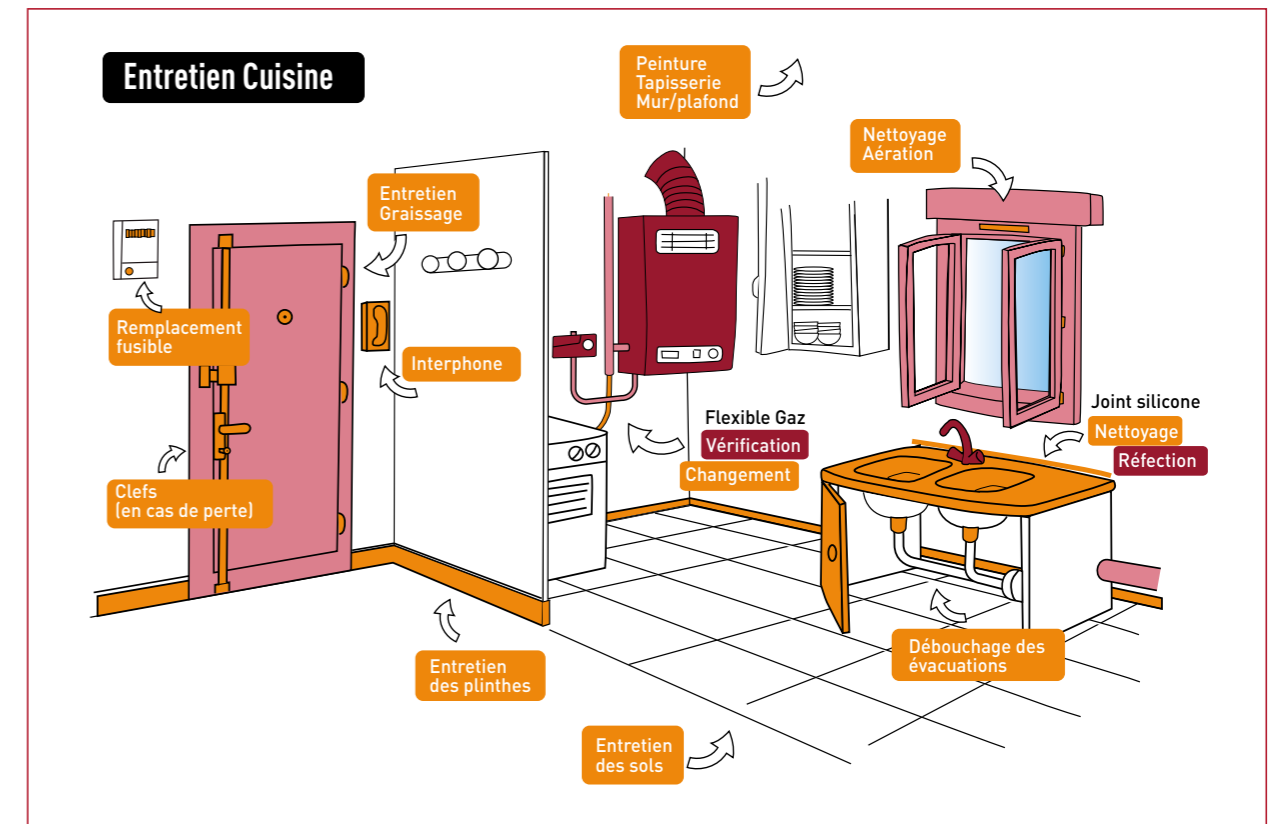
## Thermostat

La température de chauffage conseillée est de 19°C en moyenne. Lorsque vous avez réglé votre thermostat sur la température désirée, vous n'avez plus à y toucher : il tiendra compte instantanément de tous les apports « gratuits » en calories (rayon de soleil, éclairage électrique, appareils ménagers, etc.) ainsi que du refroidissement provoqué par l'ouverture d'une porte, d'une fenêtre ....

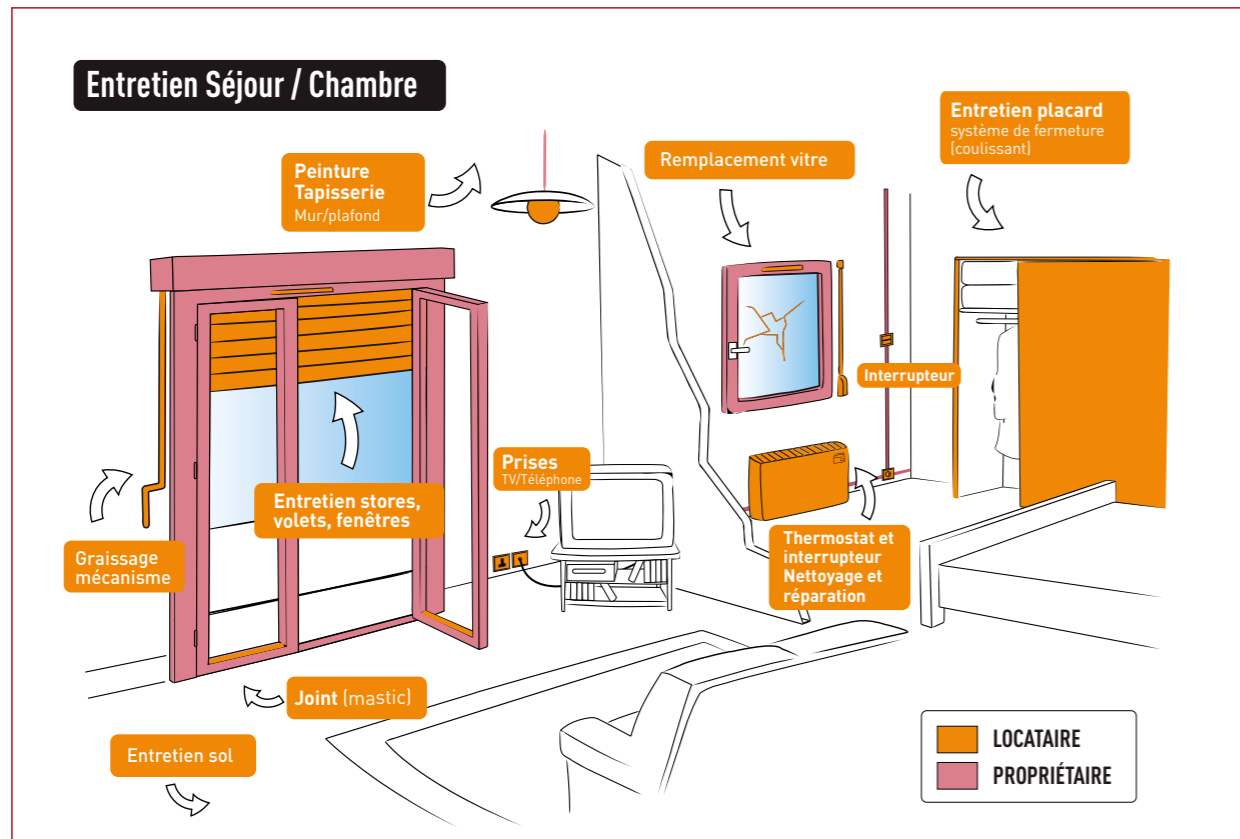
## Toilettes

Ne jetez pas de détergents ménagers, huiles de fritures, sacs plastiques, lingettes, coton, tissus, tampons, serviettes hygiéniques dans les WC, cela risquerait d'entraîner l'obturation des conduits et des dégâts importants.

- LOCATAIRE
- PROPRIÉTAIRE
- CONTRAT D'ENTRETIEN



■ LOCATAIRE  
■ PROPRIÉTAIRE



## Occuper un logement RT 2012 (résidences livrées depuis Septembre 2013)

Depuis 2012, l'OFFICE64 livre des logements répondant aux normes BBC (bâtiment basse consommation) ou RT 2012 (la norme RT 2012 ayant remplacé la norme BBC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, mais étant équivalente).

Voici quelques conseils pour optimiser leur potentiel en matière d'économies d'énergie.

### Étanchéité à l'air

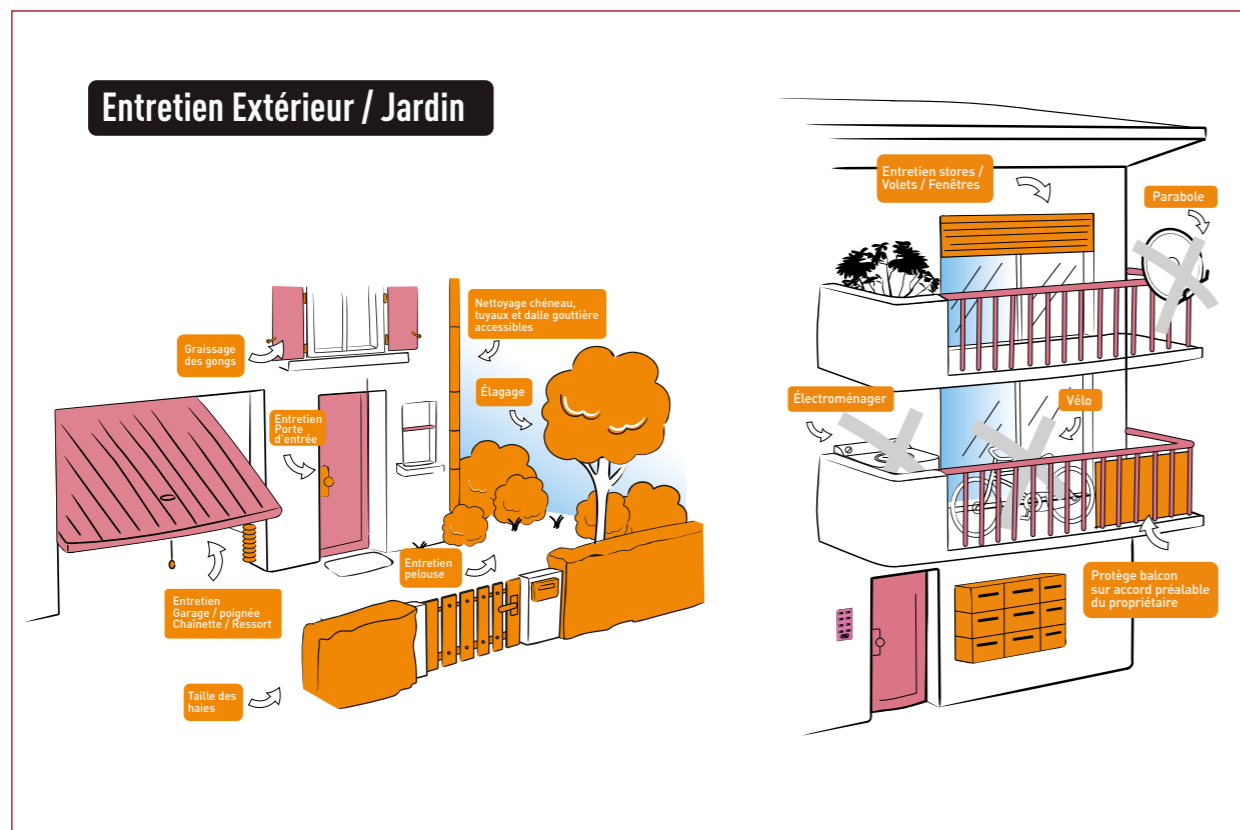
- Les défauts d'étanchéité sur les portes ou les fenêtres représentent une part importante dans les pertes énergétiques. C'est pourquoi un logement BBC / RT2012 a été conçu pour être étanche à l'air, pour limiter les déperditions de chaleur et par conséquent diminuer la consommation énergétique. Il est donc important d'éviter d'abîmer les joints caoutchouc, de percer le pare-vapeur (pour des constructions bois par exemple) en perforant les murs. Il faut veiller régulièrement à la qualité des joints de menuiseries (ils ne doivent pas être coupés, craquelés, peints, ...) afin qu'ils assurent toujours la bonne étanchéité des menuiseries.
- Un logement étanche à l'air signifie également que le renouvellement d'air est assuré par la ventilation mécanique. Il est donc primordial de ne pas obstruer les entrées d'air en menuiserie ainsi que les bouches d'extraction dans les pièces humides afin que le logement soit correctement ventilé. Ceci permet d'améliorer la qualité de l'air et d'éviter l'humidité dans le logement (traces de moisissures sur les revêtements intérieurs, ...).

### Confort d'été / hiver et ventilation naturelle

- Le logement BBC est performant grâce aux équipements qui sont à l'intérieur mais également grâce à la conception même du logement. Aujourd'hui, la conception bioclimatique signifie que les bâtiments, par leur morphologie et leur orientation, utilisent l'énergie solaire pour limiter les consommations de chauffage l'hiver.
- En été, il faut donc savoir se protéger de ces apports solaires. Il est important de penser à fermer les volets et les fenêtres lorsque la température extérieure est élevée et que le soleil tape directement sur les façades. Le matin et en fin de journée, lorsque les températures sont plus fraîches, il faut veiller à ventiler naturellement le logement par aération de manière à décharger toute la chaleur accumulée la journée.
- En hiver, il faut penser à fermer les volets la nuit dans les pièces chauffées afin de limiter les déperditions de chaleur vers l'extérieur.

### Consommation d'eau

- Ce type de logement peut être équipé d'énergie renouvelable comme des panneaux solaires thermiques. Ces équipements permettent de chauffer l'eau gratuitement avec l'énergie solaire. Néanmoins, ces équipements ne sont pas totalement autonomes, puisqu'ils sont raccordés à l'électricité pour maintenir le ballon en température et pour permettre d'avoir accès à l'eau chaude même en période non ensoleillée. Il ne faut donc pas penser que le chauffage de l'eau est totalement gratuit et par conséquent ne pas surconsommer l'eau, ceci se traduira nécessairement sur les factures d'eau et d'électricité.





# Les gestes verts

Chaque geste compte ! Modifiez votre comportement au quotidien, et adoptez quelques habitudes simples : vous consommerez mieux, préserverez l'environnement et réduirez significativement vos dépenses énergétiques, sans pour autant sacrifier votre confort.

Quelques exemples à mettre en œuvre dès à présent, si ce n'est déjà fait...

## Électricité et chauffage

- Remplacez vos ampoules à incandescence et halogènes par des **ampoules LED ou basse consommation**. Pour une même luminosité, elles consomment 5 fois moins de courant et durent jusqu'à 15 fois plus longtemps ! N'oubliez pas d'éteindre la lumière en sortant d'une pièce...
- **Adaptez la température de chaque pièce pour un confort optimal** : 19°C dans le séjour, 22°C dans la salle de bain lors de votre toilette, 16°C dans les chambres.
- **Réduisez les pertes de chaleur** : la nuit, fermez volets et rideaux. Lorsque vous aérez vos pièces en ouvrant les fenêtres, pensez à couper vos appareils de chauffage.
- En cas d'absence prolongée (48h ou plus), **mettez votre chauffage en position « hors gel »**.

## Appareils électroménagers

- **Ne laissez pas en veille vos appareils électroménagers** : un téléviseur consomme autant d'énergie en veille qu'en marche !
- **Pensez à dégivrer votre réfrigérateur et votre congélateur** : une couche de givre de 3 mm entraîne une surconsommation de courant pouvant atteindre 30 % !
- **Choisissez vos appareils en fonction de l'étiquette énergie**. En achetant un modèle signalé par la lettre A, vous diviserez la consommation de votre réfrigérateur ou de votre congélateur par 3 ou plus. Cette étiquette figure aussi sur les lave-linge, lave-vaisselle et sèche-linge.
- Dans une machine à laver, le lavage du linge à 30°C consomme 3 fois moins d'énergie qu'un lavage à 90°C !

## Eau

- **Pensez à fermer correctement les robinets** : un robinet qui goutte consomme 5 à 20 m<sup>3</sup> d'eau par an. Laisser couler l'eau en se lavant les dents, fait gaspiller plusieurs centaines de litres d'eau par an !
- Une douche est environ 3 fois plus économique qu'un bain.
- **Buvez l'eau du robinet !** Elle fait l'objet de contrôles de qualité réguliers et rigoureux et coûte 100 à 200 fois moins cher que l'eau en bouteille !
- Dans les logements équipés d'un comptage individuel, pensez à contrôler régulièrement votre compteur afin de vérifier l'absence de fuite. Une chasse d'eau qui fuit représente 16 litres par jour et un robinet qui fuit 4 litres par heure soient 96 litres par jour !

## Déchets ménagers

- **Pratiquez la collecte sélective** : près de chez vous, des lieux de collecte sélective facilitent votre démarche : verre, papier, carton, plastique.
- Pour les encombrants (électroménager, meubles, gravats, pneus...), **ayez le réflexe déchetterie !**
- Près de 3 000 déchetteries sont déjà accessibles gratuitement aux particuliers : il y en a certainement une près de votre domicile. Pour certaines résidences, informations disponibles sur la cartographie de notre site internet : [www.office64.fr](http://www.office64.fr)
- Consommez mieux : **privilégiez les produits sans emballage superflu**, ceux à longue durée de vie, réparables ainsi que les produits « NF-Environnement ».
- **Inutile de surdoser les produits ménagers** : leur efficacité, même à faible dose, est souvent bien suffisante pour les usages courants. En respectant les doses recommandées, vous éviterez les surconsommations coûteuses et limiterez les impacts sur l'environnement.

# Quitter votre logement

## FAITES DES ÉCONOMIES !

À l'annonce de votre départ, votre agence vous proposera une visite conseil de votre logement. Lors de cette visite, votre chargé de clientèle évaluera les réparations locatives qui seront éventuellement à votre charge si vous laissez le logement en l'état.

En exécutant les travaux par vous-même, vous éviterez ainsi certains frais de remise en état.

## Votre départ du logement

### Comment donner votre congé ?

Lorsque vous décidez de quitter votre logement, vous devez adresser votre congé à votre agence par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le faire signifier par acte d'huissier ou le remettre en main propre contre récépissé ou émargement.

**Attention :** Un congé adressé par voie électronique n'est pas valide.

Le délai de préavis court à compter du jour de la réception de la lettre recommandée, de la signification de l'acte d'huissier ou de la remise en main propre.

### DURÉE DU PRÉAVIS

- **en zone tendues :**

En toutes circonstances le délai de préavis est réduit à 1 mois dans les communes suivantes : Saint-André-de-Seignanx, Saint-Martin-de-Seignanx, Tarnos, Ahetze, Anglet, Arbonne, Arcangues, Ascaïn, Bassus-sarry, Bayonne, Biarritz, Bidart, Biriadou, Boucau, Ciboure, Guéthary, Hendaye, Jatxou, Lahonce, Larressore, Mouguerre, Saint-Jean-de-Luz, Saint-Pierre-d'Irube, Urcuit, Urrugne, Ustaritz, Villefranque.

- **en zones non tendues :**

Le préavis est de 3 mois sauf cas ci-dessous :

MOTIF DU CONGÉ	DÉLAI DE PRÉAVIS	PRÉCISION	EXCEPTION
Bénéficiaire ou personnes dans le dispositif du RSA ou de l'AAH	1 mois	Tout bénéficiaire de l'allocation se voit octroyer le droit à un préavis réduit (RSA-AAH)	Un locataire non bénéficiaire de ces aides mais dont les ressources sont équivalentes au montant de ces aides reste soumis au préavis de 3 mois.
Raison de santé justifiant un changement de domicile	1 mois	Sur présentation d'un certificat médical	Un préavis de 3 mois s'applique en cas de simple fatigue physique ou psychique, même médicalement constatée.
Obtention d'un premier emploi (CDD ou CDI)	1 mois	La date d'affiliation au régime de sécurité sociale peut déterminer le critère du premier emploi. Si un CDD se transforme en CDI, le CDI n'est pas considéré comme un 1 <sup>er</sup> emploi sous réserve de l'appréciation du juge.	
Perte d'emploi (licenciement, fin de CDD ou rupture conventionnelle)	1 mois	La perte d'emploi doit précéder la délivrance du congé, et en être proche (le juge détermine au cas par cas le caractère tardif ou non du congé suite à une perte d'emploi).	Un préavis de 3 mois s'applique en cas de <ul style="list-style-type: none"> <li>• départ à la retraite,</li> <li>• démission,</li> <li>• changement d'activité professionnelle,</li> <li>• arrivée en fin de droits de l'assurance chômage,</li> <li>• arrêt d'une activité libérale</li> </ul>
Nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi	1 mois	La perte d'emploi et le nouvel emploi doivent intervenir au cours du même bail.	Un préavis de 3 mois s'applique en cas de nouvel emploi si le locataire était au chômage le jour de la signature du bail du logement qu'il souhaite quitter.
Mutation professionnelle	1 mois	La date de la mutation doit être proche de la délivrance du congé (plusieurs mois ne doivent pas s'écouler). Elle peut être à l'initiative du salarié ou de l'employeur et n'est soumise à aucune condition d'éloignement géographique.	Un préavis de 3 mois s'applique aux locataires exerçant une activité libérale.
Changement de logement dans le parc social	Pas de préavis	Le logement de destination doit appartenir au même bailleur.	Le préavis est de 2 mois si le locataire quitte un logement social pour un autre logement social appartenant à un bailleur différent.

**Si vous souhaitez obtenir une mutation au sein de notre patrimoine, vous devez impérativement faire réaliser une visite conseil dans votre logement.** Un logement en bon état de réparations locatives est un des critères appréciés par la Commission d'Attribution des Logements lorsqu'elle doit statuer sur votre demande.

**Si vous changez de logement pour intégrer un autre logement géré par l'OFFICE64, il n'est pas nécessaire d'effectuer un préavis,** la date de déménagement étant fixée en accord avec l'OFFICE64.

**Attention :** pendant la durée du préavis, vous restez redevable du paiement des loyers et des charges et vous devez permettre à toute personne présentée par l'OFFICE64 de visiter le logement.

## L'état des lieux de sortie

**L'état des lieux de sortie est un constat de l'état de votre logement et de ses annexes, établi entre vous et le représentant de l'OFFICE64 au moment de la remise des clés.** Il décrit l'état de votre logement au moment de votre départ ; il sera comparé avec l'état des lieux d'entrée. C'est sur cette base que sera calculée l'éventuelle imputation de réparations locatives ; celles-ci seront déterminées en fonction d'une grille de vétusté qui tient compte de votre temps de présence dans le logement.

Le document est daté et co-signé par vous et le représentant de l'OFFICE64. Un exemplaire vous est remis à l'issue de la visite. L'OFFICE64 récupère toutes les clés, badges d'accès du logement et des annexes (boîtes aux lettres, cave, garage ...).

**Attention :** l'état des lieux ne sera réalisé que si le logement et les annexes (garage, cellier, cave) sont libres de tout meuble, objet et occupant et si tous les titulaires du contrat sont présents.

**Si tous les titulaires du contrat ne peuvent être présents, le ou les absents doivent donner procuration par écrit à la personne de leur choix. À défaut, l'OFFICE64 fera établir un constat d'huissier, la moitié des frais sera alors à leur charge.**

## Le décompte de sortie

Il est déterminé à l'issue de l'état des lieux de sortie et dans un délai réglementaire de deux mois maximum. Il prend en compte la dette locative, les réparations locatives récupérables, le dépôt de garantie.

## Autres démarches

Avant de quitter définitivement les lieux, n'oubliez pas de résilier vos abonnements de gaz, d'électricité, (eau s'il y a lieu) et contrats d'assurances.

Pensez également à faire suivre votre courrier auprès de la Poste et à communiquer votre nouvelle adresse à l'agence afin que celle-ci puisse vous restituer votre dépôt de garantie.

# Vos interlocuteurs



## Votre agence

Votre agence vous accueille du lundi au vendredi. Le soir et le week-end, le service d'astreinte est joignable **pour les urgences techniques graves au :**

**05 59 43 86 84**

## Le Chargé de clientèle

Il est votre interlocuteur privilégié en matière technique. Il est chargé du suivi des travaux effectués suite aux états des lieux et lorsque vous formulez une réclamation.

Il assure la surveillance régulière du bon état des parties communes et des abords de la résidence. Il contribue ainsi à votre satisfaction sur la qualité de votre logement et de votre cadre de vie.

## Le Responsable d'Immeuble

Il procède au nettoyage et à l'entretien des parties communes et veille au respect des règles de bon voisinage et à la bonne tenue de l'immeuble. Il est à votre écoute pour toute réclamation qu'il transmet ensuite au chargé de clientèle. Il diffuse les informations communiquées par l'OFFICE64.

## Le Médiateur

Il a pour mission d'assurer le maintien des relations de voisinage paisibles. Il gère les atteintes importantes à la tranquillité et à l'hygiène. Il est chargé d'apporter des réponses rapides aux sollicitations.

## Le Conseiller social

Il vous accompagne si vous rencontrez des difficultés, notamment de paiement des loyers.

Il vous propose des solutions adaptées pour résorber vos difficultés et vous oriente si nécessaire vers les services sociaux adéquats.

## Le Conseiller logement

En amont de l'attribution, il accompagne les candidats dans la constitution du dossier de demande de logement. Il vérifie la validité et le respect des conditions d'octroi avant le passage en commission d'attribution. Il est votre interlocuteur privilégié en cas de demande de mutation.

## L'Assistant de gestion locative

Il suit administrativement la vie de votre contrat de location et il est chargé de rédiger les avenants éventuels. Vous devez prendre contact avec lui pour toutes les formalités si vous quittez votre logement.

## Le Gestionnaire contentieux

Basé au siège de l'OFFICE64, il intervient lorsque le règlement amiable des impayés de loyer n'a pu aboutir. Son action concerne les locataires débiteurs présents ou ayant quitté leur logement. Il déclenche et suit les procédures judiciaires visant au recouvrement de la dette.





## La concertation avec les locataires

Comme le prévoient les textes, quatre représentants des locataires siègent au Conseil d'Administration de l'OFFICE64. Ils sont élus pour quatre ans à l'issue d'un scrutin auquel l'ensemble des locataires est invité à voter. Les représentants des locataires participent également à certaines commissions : d'Attribution des Logements ; d'Appel d'Offres ; des Finances ; Sociale.

Par ailleurs, l'OFFICE64 de l'Habitat a signé en janvier 2008 et renouvelé en 2011, un Plan de Concertation Locative avec les Associations de Locataires.

Dans ce cadre, un Conseil de Concertation Locative composé de leurs représentants a été mis en place. Il est consulté sur divers sujets : travaux, gestion des immeubles, charges locatives...

Enfin, lorsqu'une demande collective est exprimée, des réunions peuvent être organisées par la direction de l'OFFICE64. Les locataires qui le souhaitent peuvent alors y participer.

### Représentants des Locataires

#### Membres du Conseil d'Administration et du Conseil de Concertation Locative

**M. Roger KUBLER**  
F.L.C.- ADEIC  
06 08 84 67 84  
fic@lafic.fr

**Mme Josiane LAFAURIE**  
C.N.L  
06 11 20 08 58  
cni.64@wanadoo.fr

**M. Pierre MENDIBOURE**  
C.L.C.V  
05 59 50 06 68  
bab@clcv.org

**M. Mohamed TALAALOUT**  
A.F.L.  
05 59 27 19 56  
afl.office64@orange.fr

#### Autres Associations Membres du Conseil de Concertation Locative

**Mme Maïder JAUREGIBERRY**  
C.S.F.  
05 59 59 14 09  
csf8@wanadoo.fr

**Mme Sylvie SERRE**  
A.F.O.C.  
06 61 66 72 61  
sylvie.serre@dgfip.finances.gouv.fr



# Les agences

## AGENCE CENTRE OUEST SIÈGE

5 allée de Laplane - CS 88531  
64185 BAYONNE cedex  
**Tél. : 05 59 43 86 54**  
Fax : 05 59 43 86 87  
E-mail : [agence.centreouest@office64.fr](mailto:agence.centreouest@office64.fr)

**Horaires d'ouverture au public :**  
Lundi au vendredi : 8h30 à 12h30  
et 13h30 à 17h00

## AGENCE DE SAINT JEAN DE LUZ

4 place d'Espagne  
64500 SAINT JEAN DE LUZ  
**Tél. : 05 59 26 27 60**  
Fax : 05 59 26 45 99  
E-mail : [agence.saintjeandeluz@office64.fr](mailto:agence.saintjeandeluz@office64.fr)

**Horaires d'ouverture au public :**  
Lundi, mercredi, jeudi et vendredi : 8h30 à 12h30  
et 13h30 à 17h00  
Mardi : 8h30 à 12h30

## AGENCE DE BILLÈRE

11, rue de la Pléiade  
64140 Billère  
**Tél. : 05 59 40 31 30**  
Fax : 05 59 40 31 39  
E-mail : [agence.billere@office64.fr](mailto:agence.billere@office64.fr)

**Horaires d'ouverture au public :**  
Lundi, mercredi et vendredi : 8h30 à 12h30  
et 13h30 à 17h00  
Mardi et jeudi : 8h30 - 12h30

Accueil téléphonique assuré  
les après-midis de fermeture au public  
de 13h30 à 17h

[www.office64.fr](http://www.office64.fr)



## NOUS CONTACTER POUR TOUT RENSEIGNEMENT

**Tél. 05 59 43 86 86**

**SERVICE D'ASTREINTE (SOIR, WEEK-END ET JOURS FÉRIÉS)  
pour les urgences techniques graves**

**Tél. 05 59 43 86 84**

