

GUIDE ²⁰²³ LOCATAIRE



oah.fr

OAH
OFFICE AUXERROIS DE L'HABITAT

- ÉDITO -

L'OAH VOUS ACCOMPAGNE TOUT AU LONG DE VOTRE PARCOURS

Ce guide du locataire vous est destiné afin de bien vous accueillir au sein de l'Office Auxerrois de l'Habitat OAH, organisme qui fête ses 90 ans au service de l'Habitat auxerrois.

Merci de prendre le temps de consulter le contenu de ces pages qui vous apporteront des réponses simples pour accompagner votre arrivée dans nos logements.

Toute notre équipe OAH se réjouit que votre parcours de vie puisse continuer parmi nous. Vous serez responsable d'en construire les étapes par un bon usage de votre logement qui garantira votre qualité de vie.

Bienvenue parmi nous, bienvenue à l'OAH.

Vincent VALLÉ
Président de l'OAH
Adjoint au Maire
d'Auxerre



- ÉDITO -

ENSEMBLE, ENTRETENONS NOTRE PATRIMOINE

Depuis 90 ans, l'OAH construit et entretient des logements pour répondre à un besoin essentiel qui nous préoccupe chaque jour.

Près de 150 personnes se mobilisent aujourd'hui, **afin** de vous offrir des conditions d'hébergement dignes et sécurisées.

Le présent guide est un rappel des bonnes pratiques et obligations à respecter dans votre habitat.

Prenez le temps de le lire et conservez-le à portée de la main.

Evidemment, les agences de proximité de l'OAH restent à votre écoute en cas de besoin.

Bon emménagement.

Eric CAMPOY
*Directeur Général
de l'OAH*



- SOMMAIRE -

	AIDE-MÉMOIRE RENSEIGNEMENTS UTILES 7	L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT 11
L'ASSURANCE HABITATION 15	LE LOYER - LES CHARGES - L'APL 19	LES CHANGEMENTS DE SITUATION 23
LES RELATIONS DE VOISINAGE 27	L'ENTRETIEN 31	LES RÉPARATIONS LOCATIVES - LES AMÉLIORATIONS 35
VOTRE SÉCURITÉ 39	LES GESTES POUR ECONOMISER L'ENERGIE ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE 43	LE DÉPART DU LOGEMENT 47

L'APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE



En 2013, l'OAH a inauguré son appartement pédagogique au 5/2, avenue Ingres à Auxerre.

Ce lieu de vie a pour objectif de favoriser les rencontres avec les habitants. Mais c'est aussi dans cette démarche que l'OAH organise régulièrement, dans différents quartiers, des ateliers sur la sensibilisation aux gestes de premiers secours, le **fleurissement** du quartier, des concours (pâtisserie, illuminations...), la rénovation de meubles et d'objets...

Ces actions, entièrement prises en charge par l'OAH, à destination des enfants comme des adultes, remportent un vif succès.



**Pour tout renseignement,
vous pouvez contacter
le service communication
au 03.86.72.27.18**





AIDE-MÉMOIRE
RENSEIGNEMENTS
UTILES



 **Agence Saint-Siméon**
3 bis, allée de Beauvoir
89000 Auxerre
Tél. 03 86 18 07 40
agence.stsimeon@oah.fr

 **Agence du Centre**
4, rue d'Eckmül
89000 Auxerre
Tél. 03 86 72 05 00
agence.centreville@oah.fr

 **Agence Sainte-Geneviève**
43, rue Cézanne
89000 Auxerre
Tél. 03 86 18 07 50
agence.stegenevieve@oah.fr

 **Agence Rive-Droite**
2 bis, rue du Commandant-Lamy
89000 Auxerre
Tél. 03 86 18 06 70
agence.rivedroite@oah.fr

Horaires d'ouverture des agences Lundi au vendredi de 8h00 à 12h00



 **Siège social**
12, avenue des Brichères - BP 357 - 89006 Auxerre CEDEX
Tél. : 03 86 72 59 00

Horaires d'ouverture du siège social
Lundi au jeudi : 8h30 à 11h30 - 14h00 à 17h00 - V vendredi : 8h30 à 11h30 - 14h00 à 16h00

oah.fr

- NUMÉROS UTILES -

Les correspondants de nuit de la Ville d'Auxerre

de 18 heures à 1h15 - 7/7 jours

- Pour Sainte-Geneviève, les Brichères,
les Boussicats et Saint-Georges. 06 07 72 72 36
- Pour Saint-Siméon et les Rosoirs 06 81 48 39 44
- Pour les quartiers Rive-Droite et Piedalloues 06 07 27 88 71

L'astreinte des services de l'OAH

en dehors des horaires d'ouverture 03 86 18 88 88

MAIRIE (services administratifs) 03 86 72 43 00

ALLÔ MAIRIE 08000 89 000

CCAS 03 86 51 88 00

CAF 0810 25 89 10

POMPIERS 18 - 112

POLICE 17

SAMU 15

HÔPITAL 03 86 48 48 48

oah.fr

- LES PRESTATAIRES DE L'OAH -

- Dépannage électricité



09 72 67 50 89

- Urgence sécurité Gaz

0800 47 33 33

- Mise en service ou coupure de compteur :
liste des fournisseurs sur energie-inf.fr ou **0800 112 212** (n° gratuit)
-



0800 24 00 20



09 77 40 84 08



0805 200 290



0 800 80 93 00 (n° gratuit)



09 77 40 58 22



0800 89 2000

Retrouvez toutes ces informations sur oah.fr



L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT



Après la visite du logement avec le gardien ou le chargé de clientèle, vous avez décidé de l'habiter.

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Avant votre arrivée dans le logement, il vous est demandé de verser un dépôt de garantie correspondant à un mois de loyer (hors charges).

LE CONTRAT DE LOCATION OU BAIL

Vous signez un contrat de location. Ce document est important ; il fixe vos droits et obligations et vous engage comme il engage l'OAH.

Lisez-le attentivement et conservez-le avec l'ensemble de ses annexes parmi vos papiers importants, pendant toute la durée d'occupation du logement.

LE CONSTAT D'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Le jour de la remise des clés, un constat d'état des lieux est établi avec votre gardien en votre présence. Ce document décrit, de façon précise, l'état de votre logement au moment où vous en prenez possession.



LE CONSTAT D'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

1) Veillez à ce qu'il soit soigneusement complété

- Vous y ferez noter toutes les anomalies que vous pourrez constater, tant sur les parties immobilières que sur les installations et équipements.
- Vous pourrez demander à ce qu'il soit complété dans un second temps, en ce qui concerne les éléments de chauffage et ce, dans le mois qui suit la première période de chauffe. Toute dégradation non indiquée sur ce constat pourrait vous être facturée à votre départ.

2) Conservez le précieusement

Il sera comparé au constat établi lors de votre départ et servira à chiffrer le coût des éventuelles réparations locatives.

Une charte d'utilisation du logement vous est également remise à la signature de votre contrat de location, ainsi que divers documents.



COMMUNIQUEZ VOTRE NOUVELLE ADRESSE AUX INTERLOCUTEURS SUIVANTS :

(Liste non exhaustive)

- Services d'électricité et de gaz
 - Suez Environnement
- Caisse primaire d'Assurance-maladie
 - Caisse d'allocations familiales
 - Services fiscaux
 - Écoles et crèches
 - Mairie (pour votre inscription sur les listes électorales)
- Préfecture (mise à jour de votre carte d'identité et de la carte grise de votre véhicule)



L'ASSURANCE HABITATION



UNE ASSURANCE HABITATION EST OBLIGATOIRE ET C'EST UTILE

Lors de votre entrée dans les lieux, vous devez fournir, à votre chargé de clientèle, une attestation d'assurance habitation. Une attestation vous sera également demandée pour la location d'un garage ou d'une place de stationnement.

Cette attestation valable une année est à renouveler tous les ans et doit systématiquement nous être fournie.

En cas de sinistre (dégâts des eaux, incendie...) vous êtes généralement tenu pour responsable des dommages causés à l'immeuble et ce, même en votre absence. Comme vous êtes assuré, c'est votre assureur qui se chargera des indemnités. De plus, si vos propres biens sont détériorés, vous serez dédommagés.





QUELS SONT LES RISQUES À ASSURER ?

À l'égard de votre propriétaire, l'assurance habitation couvre obligatoirement l'ensemble des dommages pouvant être causés à l'immeuble, **même en votre absence**.

Il est prudent de vous assurer également pour les dommages que vous pouvez causer à vos voisins. En effet, si un dégât des eaux, une explosion ou un incendie se produit chez vous, vous devrez indemniser vos voisins de leurs dommages, à moins que quelqu'un d'autre en soit responsable.

De même, nous vous recommandons de vous assurer dans le cas où votre **responsabilité civile** serait engagée dans votre vie quotidienne. Cette assurance paiera les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, un animal ou un objet vous appartenant. Vous pouvez également vous assurer contre le vol.

COMMENT VOUS ASSURER ?

Il vous appartient de choisir la compagnie auprès de laquelle vous souhaitez contracter votre assurance. **Vérifiez** attentivement le montant des garanties. Pour la garantie vol, informez-vous des mesures de prévention à respecter pour que l'assurance soit mise en jeu.

N'oubliez pas de **vérifier** périodiquement la valeur totale de votre mobilier et de demander éventuellement un ajustement à votre assureur.

Si vous étiez déjà assuré dans votre précédent logement, prévenez simplement votre assureur de votre changement d'adresse (mentionnez les caractéristiques de votre nouveau logement). Une nouvelle attestation vous sera délivrée, indispensable à l'entrée dans votre nouveau logement.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Prévenez le plus rapidement possible :

- 1. Votre assureur dans un délai maximum de 5 jours ouvrés ou 2 jours ouvrés en cas de vol.**
- 2. Votre propriétaire, l'OAH.**

N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages. Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (facture, certificats de garantie, photos...).





LE LOYER
LES CHARGES
L'APL



LE LOYER

Votre loyer est payable à terme échu, c'est-à-dire pour le mois écoulé. Il est dû dès le 1^{er} jour du mois suivant.

Il doit être impérativement réglé avant le 5 du mois.

Si vos revenus imposables dépassent les plafonds de ressources réglementaires, dans les quartiers non classés en QPV (quartiers prioritaires de la ville), vous pouvez être assujetti au paiement d'un supplément de loyer solidarité (SLS). Ces plafonds sont révisés chaque année.



PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Gratuit, pratique et sûr

Pas d'enveloppe, pas de timbre, pas de perte de temps...

Plus besoin de se soucier de la date, de se déplacer...

Le montant du loyer est prélevé sur votre compte à la date choisie.

RIEN À FAIRE, OU PRESQUE !

La première fois, retournez à votre agence le formulaire de mandat de prélèvement avec un RIB.

Choisissez votre date de prélèvement :
le 1^{er}, 5, 10 ou le 15 du mois.

Tous les mois, veillez à ce que votre compte soit suffisamment approvisionné à la date de prélèvement.

OPTEZ POUR LE PRÉLÈVEMENT

Remplissez le formulaire de mandat de prélèvement disponible sur :

- **oah.fr**
- **dans nos agences**
- **ou demandez-le au 03 86 72 59 00**

Si vous avez déjà choisi le prélèvement ne changez rien !

LES CHARGES LOCATIVES

En plus du loyer, vous payez des charges à l'OAH. Elles sont fixées réglementairement et correspondent aux dépenses engagées par l'OAH pour l'usage du logement et/ou de l'immeuble.

Il s'agit des charges liées :

- **aux parties communes de l'immeuble** : nettoyage, électricité, ascenseur, espaces verts...
- **à l'entretien d'équipements privatifs** : chauffe-eau, chaudière, VMC, entretien robinetterie...
- **à vos consommations personnelles** : eau chaude/froide et chauffage (lorsqu'il s'agit d'une chaufferie collective), location de compteur
- **à l'enlèvement des ordures ménagères.**

VOUS PAYEZ UN ACOMPTÉ DE CHARGES TOUS LES MOIS

Chaque mois, vous réglez des provisions pour charges à l'OAH qui sont établies à partir d'une estimation des dépenses. Une fois par an, nous vous adressons un décompte de régularisation de charges de fonctionnement. Cette régularisation consiste à déduire les provisions payées tout au long de l'année des dépenses dont vous êtes réellement redevables. Elle peut être en votre faveur (nous vous devons de l'argent).

La réduction de loyer de solidarité (RLS) entrée en vigueur le 1^{er} février 2018 et la hausse de la TVA (de 5,5 à 10 %), introduite par la loi de finances 2018, ont déstabilisé le modèle économique du logement social en France. La seule baisse de la RLS (1,016 M€ en 2018) entraîne une baisse d'investissements de l'ordre de 6 M€. Ces deux facteurs invitent à la vigilance si l'OAH veut maintenir ses capacités d'investissement.

ATTENTION : n'oubliez pas chaque année d'accomplir les formalités nécessaires au renouvellement de vos droits. Complétez et renvoyez le formulaire de déclaration de ressources qui vous est adressé au printemps. Si vos ressources baissent brutalement en cours d'année ou si votre situation familiale ou professionnelle change, informez immédiatement la CAF ou la MSA.

LES CHARGES LIÉES À UN ACCORD LOCATIF

À la demande de la majorité des locataires d'une entrée, d'un immeuble ou d'un groupe d'immeubles, des accords locatifs peuvent être conclus avec l'OAH, pour l'apport de nouveaux éléments de confort ou de sécurité : câblage TV, câblage Internet, fermeture des halls avec contrôle d'accès... La répartition du coût des travaux est portée sur l'avis d'échéance mensuel pour une durée préalablement fixée.

Ces accords s'imposent aux nouveaux arrivants.

L'APL

Vous pouvez bénéficier de l'aide personnalisée au logement, sous certaines conditions de ressources, quelle que soit votre situation matrimoniale. Cette aide est calculée en fonction de vos revenus, de la composition de votre foyer, du montant de votre loyer et d'un forfait de charges. L'APL est directement versée à l'OAH et vient en déduction de votre loyer.

Elle est révisée chaque année au 1^{er} janvier. Pour en savoir plus, vous pouvez contacter votre Caisse d'allocations familiales ou la Mutualité sociale agricole.

Pour toute précision complémentaire, vous pouvez également obtenir des renseignements auprès de votre chargé de clientèle.

LES MOYENS DE PAIEMENT

Vous pouvez régler à votre convenance par :

- Prélèvement automatique, le 1^{er}, 5, 10 au 15 du mois
- Carte bancaire sur Internet, rendez-vous sur notre site « oah.fr », rubrique :
« PAYER VOTRE LOYER EN LIGNE » et suivez les instructions,
- Borne automatique au siège de l'OAH (carte bancaire ou espèces)
- Virement bancaire sur le compte de l'OAH,
- Chèque libellé à l'ordre de l'OAH.

Nous vous conseillons d'opter pour le prélèvement automatique : pratique et gratuit, il offre toutes les garanties et peut être interrompu à tout moment.

Il vous facilitera la vie.

**EN CAS
DE DIFFICULTÉS
POUR RÉGLER
VOTRE LOYER
Surtout,
n'attendez pas.**

Prévenez votre chargé de clientèle qui étudiera avec vous les possibilités de règlement de votre dette.



IL EXISTE TOUJOURS UNE SOLUTION

Ne laissez pas votre situation d'impayés s'aggraver.

Le non-paiement du loyer peut entraîner une suspension de l'APL, voire l'engagement de procédures contentieuses et, à terme, l'expulsion de votre logement.



LES CHANGEMENTS DE SITUATION



VOTRE SITUATION FAMILIALE OU PROFESSIONNELLE CHANGE

Dans ce cas, signalez le sans tarder
à l'OAH et à la CAF ou à la MSA.

**Ces évènements peuvent entraîner une modification de vos droits
relatifs au logement ainsi que des aides qui vous sont versées.**

Votre situation	Pièces à fournir	Conséquences
Mariage	<ul style="list-style-type: none"> · Justificatif de mariage · Photocopie du livret de famille · Justificatifs de ressources 	Le conjoint devient lui aussi titulaire du bail.
Union libre	<ul style="list-style-type: none"> · Déclaration à envoyer à l'OAH · Justificatifs de ressources 	Le concubin devient lui aussi locataire en titre après signature d'un avenant au bail.
Pacs	<ul style="list-style-type: none"> · Exemple de pacte civil de solidarité · Justificatifs de ressources 	Le couple doit effectuer la demande conjointement par courrier recommandé pour être colocataire du bail, après la signature du PACS.
Naissance Adoption	<ul style="list-style-type: none"> · Photocopie du livret de famille 	Révision des aides au logement et possibilité de demander un logement plus grand.
Séparation	<ul style="list-style-type: none"> · Courrier recommandé avec accusé de réception de la personne qui part informant de la séparation 	À réception des pièces demandées, le bail pourra être modifié par avenant.
	<ul style="list-style-type: none"> · Jugement de divorce 	Sachez néanmoins que les époux - jusqu'au divorce -, les signataires du contrat de location jusqu'à libération complète des lieux sont conjointement et solidairement responsables des loyers et charges du logement.

Décès	· Acte de décès	Il peut y avoir transfert de bail au bénéficiaire du conjoint survivant ou à défaut, des descendants, des ascendants, ou concubin notoire justifiant d'un an au moins de présence dans le logement. Ces personnes doivent remplir les conditions réglementaires d'attribution, applicables aux organismes de logements sociaux.
-------	-----------------	--

DEMANDE DE MUTATION DE LOGEMENT

Lorsque votre composition de famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent, prévenez nous.

Nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de mutation ou d'adaptation de votre logement.



CHANGEMENT DE LOGEMENT

Vous souhaitez un autre logement plus grand ou plus petit, adapté à la nouvelle composition de votre famille.

Dans ce cas, il vous faut déposer une demande de mutation auprès de votre agence de l'OAH.

Votre chargé de clientèle, ou votre gardien, se chargera de vous apporter une aide si vous rencontrez **des difficultés** pour la constitution de votre dossier.

Votre demande pourra alors être examinée par la commission d'attribution de logement, en fonction des disponibilités.



VOS RESSOURCES ONT ÉVOLUÉ

Si votre situation financière change et notamment si vos ressources diminuent, informez en rapidement :

- L'OAH
- Votre Caisse d'allocations familiales ou votre Mutualité sociale agricole pour une révision du montant de vos aides.

**N'HÉSITEZ PAS À DEMANDER CONSEIL
À VOTRE CHARGÉ DE CLIENTÈLE.
IL POURRA VOUS INDIQUER
LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR.**



LES RELATIONS DE VOISINAGE



La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun.

L'observation de quelques règles permettront à tous les habitants de se sentir bien dans leur logement et dans leur environnement.

LES BRUITS

Les bruits gênent non seulement la nuit (entre 22 heures et 7 heures du matin), mais également dans la journée, car les voisins peuvent être souffrants ou astreints à des horaires de travail et de repos particuliers.

Les sources de bruit sont nombreuses.

Faites particulièrement attention à celles qui nuisent le plus fréquemment :

- Radio, télévision, chaîne hi-fi utilisées avec un volume sonore excessif,
- Travaux d'aménagement faisant appel à des marteaux, perceuses...,
- Bruits d'occupation divers : claquements de portes et de talons, battements de fenêtres et volets mal fermés,
- Jeux d'enfants trop bruyants dans les logements et les parties communes, voire aux abords des bâtiments,

Il peut arriver que l'on soit dans l'obligation de faire du bruit, par exemple à l'occasion de travaux indispensables. Dans ce cas, mieux vaut prévenir ses voisins à l'avance. Ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.

LES ANIMAUX

Animaux de compagnie :

Assurez-vous qu'ils ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les ascenseurs, les parties communes et les espaces extérieurs. Veillez à ce qu'ils n'importunent pas le voisinage par leurs cris, notamment en ne les laissant pas seuls pendant de longues périodes.

Animaux dangereux :

La détention de chiens d'attaque, de garde et de défense est interdite (Staffordshire terrier, rottweiler...).

Les chiens doivent par ailleurs être tenus en laisse en dehors du logement.



LES PARTIES COMMUNES

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir et d'abîmer, et apprendre aux enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter de la même façon leur logement et leur environnement (en particulier les montées d'escaliers, ascenseurs, bancs et jeux d'extérieur, arbres et plantations).

Mais c'est aussi :

- Laisser toujours libres les accès pompiers et ne pas stationner les voitures devant les halls,
- Garer correctement sa voiture dans les garages ou sur les parkings et respecter les interdictions de stationnement,
- Ne pas entreposer d'objets en dehors des endroits réservés à cet usage,
- Éviter d'étendre du linge de façon visible de l'extérieur,
- Veillez à ne pas secouer de tapis, balais ou paillassons après 9 heures et à ne rien jeter par les fenêtres,
- Accepter les visites prescrites dans l'intérêt de la sécurité, de l'hygiène et de l'entretien de l'immeuble,
- Veiller à ramasser les excréments de ses animaux de compagnie,
- Ne pas fumer dans les parties communes et aux abords des bâtiments, attendre d'être à l'extérieur pour allumer une cigarette et ne pas entrer dans le hall avec une cigarette allumée.



Enfin, vivre en bon voisinage, c'est participer à la vie de l'immeuble en prenant régulièrement connaissance des informations apposées sur les panneaux d'affichage ou diffusées sous forme de circulaire ou de bulletin périodique par l'OAH. C'est aussi rencontrer ses voisins et participer à la vie associative.



LA QUALITÉ DU LOGEMENT, C'EST AUSSI CELLE DES PARTIES COMMUNES, DES ABORDS ET DES ESPACES VERTS.

Que faire en cas de nuisances ?

À l'amiable	En cas de récurrence	En dernier recours
Informez votre voisin de la gêne qu'il provoque	Assurez-vous auprès des autres locataires que vous n'êtes pas la seule victime du trouble.	Faites constater la nuisance par les correspondants de nuit, la police, etc. Adressez des témoignages écrits à l'OAH lors de chaque nuisance.
Trouvez ensemble un accord amiable basé sur des solutions de bon sens	Prenez contact avec votre gardien, et en cas de nuisances nocturnes, faites intervenir les correspondants de nuit ou la police nationale.	Sachez que vous pouvez déposer plainte auprès des services de police, etc.
	Si le conflit persiste , contactez votre agence.	Pour des troubles d'une extrême gravité, l'OAH produira vos témoignages en justice pour demander l'expulsion du perturbateur.



L'ENTRETIEN



En tant que locataire, vous devez assurer l'entretien courant de votre logement.

Voici quelques conseils d'utilisation des équipements les plus fréquents.



Pour l'entretien de certains équipements, l'OAH a passé pour vous des contrats d'entretien avec des professionnels. Ces contrats concernent essentiellement le chauffage, les chauffe-eau, la VMC et la plomberie. Ils vous permettent de respecter sans souci votre obligation d'entretien et sont facturés dans vos charges. Aussi, arrangez-vous pour faciliter l'accès de votre logement à ces entreprises.

PAPIERS PEINTS ET PEINTURE

Prenez toujours la précaution de décoller le papier peint existant avant d'en changer.

Nettoyer régulièrement les peintures à l'huile avec de l'eau tiède savonneuse sans détergent.

REVÊTEMENTS DE SOLS

Évitez le lavage à grande eau et utilisez de préférence des produits spécialement adaptés au type de revêtement.

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.

ROBINETTERIE ET CHASSES D'EAU

Faites attention à l'apparition de fuites. Elle peuvent augmenter considérablement votre consommation d'eau et provoquer des dégâts qui pourraient être évités en réparant rapidement les chasses d'eau, les robinets et les raccords défectueux.

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

TOILETTES

Ne jetez pas de coton, de tissu, de serviettes hygiéniques et de lingettes dans les WC. Ils risquent d'entraîner l'obturation du siphon et des dégâts importants.

VENTILATION MÉCANIQUE CONTROLÉE (VMC)

Si votre logement est équipé d'un dispositif de ventilation mécanique contrôlée, celui-ci assurera automatiquement le renouvellement de l'air.

Les entrées d'air et les bouches d'extraction correspondantes ne doivent en aucun cas être obstruées.

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



THERMOSTAT

Les températures moyennes de chauffage du logement et celles de chaque pièce sont limitées par la réglementation. Elles sont portées à la connaissance du locataire par le gestionnaire lorsque le chauffage ou une partie de celui-ci peut être commandé directement par le locataire ; elles sont en outre soumises à des contrôles de la part de l'administration.

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...) ainsi que du refroidissement provoqué par l'ouverture d'une porte, d'une fenêtre, etc.

DÉTECTEURS DE FUMÉE

La loi impose depuis le 8 mars 2015 la présence d'un détecteur dans tous les logements. Ils sont installés ou mis à disposition par l'OAH. L'entretien incombe au locataire qui doit veiller à son bon fonctionnement et doit changer les piles une fois par an.

FENÊTRES

Vérifiez périodiquement que les rainures d'égouttage et trous d'évacuation d'eau ne sont pas obstrués, et graissez légèrement les parties mobiles.

MOISSURES

Pour prévenir la condensation et l'apparition des moisissures, veillez à bien aérer les pièces, notamment celles où se produisent des dégagements de vapeur d'eau importants (cuisine, salle de bains), n'obstruez pas les ventilations et ne coupez pas le chauffage lorsque vous vous absentez, baissez seulement le thermostat de quelques degrés. En cas d'apparition de moisissures, vérifiez que la ventilation du logement est toujours assurée. L'utilisation d'appareil de chauffage à pétrole (chauffage d'appoint) est à proscrire car il favorise la condensation.

FIXATIONS

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

Certaines cloisons légères nécessitent des modes de fixation renforcés. Ne percez pas les menuiseries en PVC.

INSECTES

À la moindre apparition d'insectes, utilisez des produits insecticides appropriés.

En cas de prolifération, prévenez votre gardien pour une intervention spécifique.

BALCONS, TERRASSES, LOGGIAS

Veillez à tenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau, et à éviter tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes et toute projection sur le balcon ou terrasse de votre voisin du dessous.



LES RÉPARATIONS
LOCATIVES
LES AMÉLIORATIONS



L'OAH TRAITE VOS DEMANDES



VOS DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES (DIT)

Comment solliciter l'OAH pour une Demande d'intervention technique ?

Du lundi au vendredi pendant les heures de vos agences :
contactez l'accueil de votre agence

Du lundi au vendredi, en dehors des heures d'ouverture, et le week-end
uniquement en cas d'urgence :

Demandes d'intervention concernant uniquement
le chauffage, les portes & portails automatiques de garage, les ascenseurs,
les canalisations et les fuites importantes,
Contactez le **03 86 18 88 88**

Où en est le traitement de ma Demande d'intervention technique ?

Votre agence peut vous informer de l'état d'avancement de votre demande
d'intervention technique sur simple appel.



VOS RÉCLAMATIONS

Une réclamation est un document écrit, daté, signé et transmis à l'organisme,
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 quittancement.

Comment transmettre une réclamation ?

COURRIER POSTAL : OAH, 12, a venue des Brichères 89000 AUXERRE
COURRIER ÉLECTRONIQUE : office@oah.fr

Quel est le traitement des réclamations ?

Nous assurons le suivi de votre réclamation.

Un courrier vous est adressé sous huit jours. Il précise le numéro
de votre réclamation, les premiers éléments de réponse et la personne
en charge de son traitement.

L'état d'avancement de votre réclamation peut vous être communiqué,
sur simple demande de votre part.

Toutes les réparations n'incombent pas au propriétaire ; vous devez prendre en charge les menus travaux liés à l'usage normal des équipements listés ci-dessous.

Ce qu'il vous faut entretenir ou réparer pour maintenir en bon état votre logement et ses dépendances est fixé par le décret du 26 août 1987.

Réalisez les menus travaux et petites réparations qui permettent de maintenir ou de remettre un équipement en état de service.

Réparez les dégradations dont vous vous seriez rendu responsable par maladresse ou mauvaise utilisation des équipements.

OUVERTURES INTÉRIEURES ET EXTÉRIEURES

Portes et fenêtres :

- Graissage des gonds, paumelles et charnières.
- Menues réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, crémones et espagnolettes : remplacement notamment de boulons, clavettes et targettes.

Vitrages :

- Réfection des mastics
- Remplacement des vitres détériorées.

Stores et jalousies :

- Graissage.
- Remplacement de petites pièces ainsi que des clés égarées ou détériorées.

Grilles :

- Nettoyage et graissage.
- Remplacement notamment de boulons, clavettes, targettes.

PARTIES INTÉRIEURES

Plafonds, murs intérieurs et cloisons :

- Maintien en état de propreté,
- Menus raccords de peintures et tapisseries.
- Remise en place ou remplacement de quelques éléments des matériaux tels que faïence, mosaïque, matière plastique.
- Rebouchage des trous de chevilles rendus assimilables à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.

Parquets, moquettes, et autres revêtements de sols :

- Encausticage ou entretien courant **de la vitrification** des parquets.
- Entretien des revêtements de sols, notamment en cas de tâches et de trous.

Placards, menuiseries telles que plinthes, baguettes, moulures :

- Remplacement des tablettes, des tasseaux de placards dégradés et réparation des dispositifs de fermeture.

INSTALLATIONS DE PLOMBERIE

Canalisations d'eau :

- Dégorgement.
- Remplacement notamment de joints et de colliers.

Canalisations de gaz :

- Veillez à la bonne ventilation du logement.
- Remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.

Robinetterie :

- Remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasses d'eau.

Éviers et appareils sanitaires :

- Nettoyage des dépôts de calcaire.
- Remplacement des tuyaux flexibles de douches, des pommeaux.
- Remplacement des joints d'étanchéité de baignoire, douche, évier, lavabo.

PARTIES EXTÉRIEURES PRIVATIVES DANS LE LOGEMENT À L'USAGE EXCLUSIF

Jardins privatifs :

- Entretien courant notamment des allées, pelouses, massifs, taille, échenillage des arbres et arbustes.
- Remplacement des arbustes.
- Réparation et remplacement des installations mobiles d'arrosage.

Auvents, terrasses et marquises :

- Enlèvement de la mousse et des autres végétaux.

Descentes d'eaux pluviales
chéneaux et gouttières :

- Dégorgement des conduits.

ÉQUIPEMENTS D'INSTALLATION D'ÉLECTRICITÉ

Remplacement des interrupteurs, prises de courant, coupe-circuits et fusibles, ampoules, tubes luminescents, Réparation ou remplacement des baguettes ou gaines de protection.

AUTRES ÉQUIPEMENTS MENTIONNÉS AU CONTRAT DE LOCATION

Entretien courant et menues réparations des appareils tels que : antennes individuelles de radio-diffusion et de télévision, meubles scellés, cheminées, glaces et miroirs.

LES AMÉLIORATIONS

Il vous est possible de réaliser des travaux d'embellissement ou d'amélioration à l'intérieur de votre logement (travaux de papiers-peints et de peinture...).

Si vous envisagez des transformations ou des travaux plus importants : pose de carrelage, installation d'une clôture pour un jardin privatif, aménagement d'une terrasse... , vous devez fournir à votre agence de l'OAH une demande écrite et détaillée afin d'obtenir une autorisation.

Vous éviterez ainsi des frais de remise en état au moment de votre départ.



VOTRE SÉCURITÉ



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

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



INCENDIE

Prévenez ou faites prévenir les sapeurs-pompiers
**(tél. : 18 - 112), et attendez leur intervention
en appliquant les consignes suivantes :**

Le feu se déclare dans une pièce de l'appartement :

- Fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres de l'appartement pour éviter tout courant d'air qui aggraverait l'incendie.
- Fermez le gaz.
- Attaquez le feu à l'aide d'un extincteur si cela est possible.
- Restez à l'extérieur de l'appartement en attendant l'intervention des sapeurs-pompiers.

La cage d'escalier est enfumée

- Restez à l'intérieur de l'appartement.
- Appliquez des linges mouillés en bas de la porte.

Le feu se déclare à l'extérieur de l'appartement et les flammes menacent la porte d'entrée ou les fenêtres

- Restez dans l'appartement si la porte d'entrée est menacée.
- Fermez porte d'entrée et fenêtres pour éviter tout appel d'air.
- Fermez le gaz.
- Calfeutrez la porte avec des linges mouillés et arrosez la partie menacée.

Accès aux compteurs

Repérez les circuits pouvant être à l'origine d'accidents et laissez l'accès libre aux différents compteurs : chaque membre de la famille doit en connaître l'emplacement afin de pouvoir couper l'électricité, le gaz ou l'eau en cas de nécessité ou d'absence.

LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE

RISQUES D'INCENDIES

Vérifiez régulièrement le bon fonctionnement de votre ou vos détecteur(s) de fumée (dont le remplacement des piles une fois par an).

RISQUES ÉLECTRIQUES

- Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.
- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.
- Lorsqu'un fusible a sauté, remplacez-le par un vrai fusible, de même calibre.
- N'oubliez pas que les prises de courant à deux trous alimentent les appareils électriques dans les locaux secs (séjour, chambre, etc.) tandis que les prises qui comportent en plus une broche de terre sont disposées dans les locaux « humides » (cuisine, salle d'eau, etc.). Elles permettent notamment de raccorder à la terre les appareils électriques métalliques utilisés dans ces locaux (cuisinière, réfrigérateur, machine à laver, etc.).
- N'utilisez aucun appareil électrique en ayant les pieds ou les mains mouillés, ou les pieds nus (attention aux rasoirs et sèche-cheveux), à plus forte raison si vous êtes dans la baignoire ou sous la douche.
- Respectez les règlements de sécurité.
- Attention aux prises multiples qui risquent de chauffer, et n'abusez pas des cordons prolongateurs : ils peuvent être à l'origine d'accidents.
- Si vous avez des enfants en bas âge et si les prises ne sont pas à éclipses*, utilisez des cache-prises pour leur sécurité.



* Les prises à éclipses ont leur orifice fermé par deux volets qui ne peuvent s'ouvrir que sous la poussée des deux broches d'une fiche.

FUITE DE GAZ

- Il est obligatoire d'utiliser des tuyaux flexibles qui se vissent
- Ne cherchez jamais à repérer une fuite avec des allumettes. Utilisez de l'eau savonneuse.
- Ne bouchez pas les grilles de ventilation : elles assurent votre protection en cas de fuite, en même temps qu'elles permettent une bonne combustion du gaz et évitent tout risque d'asphyxie.
- Si vous constatez une fuite de gaz : fermez le robinet général, ouvrez la fenêtre. Appelez le plus rapidement possible les pompiers.
- Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte en amont de votre compteur, prévenez immédiatement GRDF et l'OAH.

PANNE D'ASCENSEUR

- Si vous êtes à l'intérieur de l'ascenseur et que celui-ci tombe en panne, conformez-vous aux consignes de sécurité ; prévenez l'ascensoriste, le gardien ou, à défaut, les sapeurs-pompiers.
- Ne tentez aucune manœuvre vous-même.

Les ascenseurs ne supportent aucune surcharge. Les sécurités arrêtent automatiquement le fonctionnement des ascenseurs en cas de surcharge. Il est conseillé de faire très attention au moment des emménagements ou déménagements.



ABSENCE POUR PLUSIEURS JOURS

Fermez le ou les robinets d'arrivée de gaz et d'eau.

RAPPEL

**L'UTILISATION DE BOUTEILLE DE GAZ
BUTANE OU PROPANE
ET D'APPAREIL AU FIOUL EST INTERDITE.**

Il s'agit d'une cause de résiliation de votre bail.



LES GESTES
POUR
ÉCONOMISER
L'ÉNERGIE
ET FAVORISER
LE DÉVELOPEMENT
DURABLE



L'EAU

Avec de nouveaux gestes, de nouveaux réflexes dans l'usage et la gestion de votre logement, vous contribuerez à respecter l'environnement, à diminuer le montant de vos charges et le gaspillage.

En moyenne, un Français utilise 148 litres d'eau potable par jour⁽¹⁾.

✓ LES BONS RÉFLEXES

- Remplacez l'eau potable par les eaux de pluie pour les usages extérieurs (arrosage et lavage).
- Réparez ou faites réparer sans délai les fuites d'eau (ex : une fuite non réparée dans un WC représente un petit filet d'eau de 3L par heure)⁽¹⁾.
- Privilégiez la douche plutôt que le bain pour réduire de moitié la consommation d'eau.
- Ne laissez pas couler l'eau lorsque l'on se brosse les dents ou que l'on se lave.
- Évitez de faire tourner les lave-linge et lave-vaisselle à moitié vides et penser à utiliser la touche « éco ».

L'ÉLECTRICITÉ

La consommation moyenne d'électricité pour l'éclairage et l'électroménager pour une personne est de 1.100 kWh/an en moyenne, soit environ 3 kWh par jour et par personne, et ce quelle que soit la surface du logement.⁽²⁾

✓ LES BONS GESTES (Source ADEME)

- Pensez à éteindre la lumière lorsque vous quittez la pièce.
- Profitez au maximum de la lumière naturelle et privilégiez par exemple des murs clairs.

- Bannissez le sur-éclairage et adaptez plutôt les sources lumineuses à vos usages (plafonnier et lampe de lecture dans le salon par exemple).
- Préférez l'éclairage direct (spot, lampe de bureau, de chevet...) à l'éclairage indirect (dont la lumière se réfléchit sur les murs ou le plafond), pour lire, cuisiner, bricoler...
- Utilisez des abat-jour clairs qui laissent mieux passer la lumière.
- Dépoussiérez régulièrement vos lampes et luminaires.

LFC, LED OU HALOGÈNES : QUELLES DIFFÉRENCES ?⁽³⁾

- Les lampes à LED consomment peu d'électricité et durent longtemps (jusqu'à 40.000 heures), de quoi compenser leur prix d'achat plus élevé. C'est la meilleure solution d'éclairage domestique, à condition qu'elles durent plus de 20.000 heures et soient classées A+ (c'est souvent le cas) ou A++ sur l'étiquette énergie.
- Les lampes fluocompactes (LFC) consomment également peu d'électricité et durent longtemps (environ 8.000 heures), sans pour autant atteindre l'efficacité des lampes à LED. Majoritairement classées en A sur l'étiquette énergie, elles sont une bonne solution économique, car souvent moins chères que les LED.
- Les lampes halogènes sont moins efficaces que les LED et les LFC, elles durent moins longtemps (environ 2.000 heures) et consomment beaucoup plus d'électricité, d'où leur classement en C ou D. Elles ne sont plus vendues depuis septembre 2018.

(1) Source ADIL de l'Yonne - espace Info Energie ; (2) source Agence - France-Electricité ; (3) Source ADEME

LE CHAUFFAGE



LES BONS RÉFLEXES

(Source ADIL de l'Yonne - espace Info Energie)

- Opter pour une température maximale de 20°C dans les pièces à vivre et 17°C dans les chambres. Mais combien coûte réellement 1°C en plus ou en moins ? 1°C de moins dans le logement en moyenne, c'est 7% d'économies sur la facture, soit, selon le logement, entre 70 € et 150 € d'économie de chauffage par an...
- Couper ou baisser le chauffage quand vous aérez votre logement
- Dégager les radiateurs de tout obstacle à la circulation de la chaleur et les dépoussiérer.
- En cas d'absence de plus de 48 heures, positionner le thermostat sur la position minimum ou, mieux, en position hors gel (8°C à 10°C environ).



LE SAVIEZ-VOUS ?

En France, tous logements confondus, le chauffage représente, en moyenne, 65% des consommations énergétiques d'un logement pour une dépense moyenne d'environ 1150 € par foyer.

(Source ADEME,

Les chiffres clés du bâtiment 2013 ; AJENA)

LES DÉCHETS - LE TRI

QU'EST-CE QU'UN DÉCHET MÉNAGER ?

Les déchets ménagers regroupent les déchets collectés et traités par les collectivités locales, qu'il s'agisse des déchets ménagers quotidiens (360 kg par personne et par an) ou des déchets produits de manière occasionnelle (encombrants, déchets verts et déchets de bricolage).

(Source : ADEME)



LES BONS RÉFLEXES PENSEZ À TRIER !

Trier c'est, selon votre cas, soit :

- **En collectif**
 - **En individuel**
 - **Point d'apport volontaire**
- Depuis le 1^{er} juillet 2016, tous les emballages se trient !
 - Pots de yaourt ou de crème fraîche, barquettes de fruits, de fromage, de beurre, de viande ou de biscuits, sac et films en plastique, tubes de dentifrice, etc. : tout ce qui n'était pas admis dans les consignes de tri des emballages plastiques ménagers jusqu'à présent peut désormais être déposé dans le bac jaune.
 - Pour ne plus vous tromper sur le tri des emballages, vous pouvez consulter le site www.consignes-detri.fr ou télécharger l'application "Guide du tri", disponible sur tous les smartphones.



EN PRATIQUE :

- C'est un emballage ? Déposez-le dans le bac jaune !
- Inutile de le laver, il suffit de bien le vider.
- Compactez vos emballages pour qu'ils prennent moins de place, sans les imbriquer.
- Déposez vos emballages en vrac dans le bac, pas dans un sac.
- Attention : seuls les emballages sont concernés ! Ne pas déposer d'objets dans le bac, quel que soit leur matériau.

(Source Communauté d'agglomération de l'Auxerrois)

Un doute, une question

0 800 89 2000

Service & appel
gratuits

COMPOSTAGE

Si vous avez un jardin pensez au compostage, en étant vigilant sur les nuisances que cela pourrait entraîner. Plus d'un tiers des déchets jetés dans la poubelle peut être composté : épluchage hors agrumes, coquilles d'œufs, fanes de légumes. Les déchets de jardin (tonte de gazon, feuilles mortes), participent aussi au compost.

ENCOMBRANTS

Ne sortez pas vos encombrants sur les espaces extérieurs inutilement. Emmenez-les à la déchèterie proche de chez vous.

DÉCHÈTERIES

Pour tout renseignement, contactez la Communauté d'agglomération de l'Auxerrois au **0 800 89 2000**, ou retrouvez les informations sur www.agglo-auxerrois.fr



LE DÉPART DU LOGEMENT



DONNEZ VOTRE CONGÉ À TEMPS

Lorsque vous décidez de quitter votre logement, il convient de le **notifier** par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de l'OAH. Cette lettre doit être signée par tous les titulaires du bail, et préciser votre nouvelle adresse. L'acceptation du congé vous est confirmée par écrit.

Le délai de préavis court à compter du jour de réception de la lettre.

Le délai de préavis normal est de trois mois.

Toutefois, il peut être réduit à un mois :

- Si vous quittez votre logement pour habiter chez un autre bailleur social (dans ce cas, vous devez fournir une copie du courrier d'attribution ou du contrat de location de votre futur logement).
- En cas de perte d'emploi, de nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi, en cas de mutation professionnelle, ou si vous êtes bénéficiaire du RSA ou de l'AAH, ou encore, si votre état de santé **justifie** un changement de domicile (avec fourniture d'un **certificat médical**).

N'oubliez pas de joindre les **justificatifs** à votre lettre de congé.

Si vous n'adrezsez pas votre congé en temps utile, vous serez tenu de régler votre loyer après votre départ effectif et ce, jusqu'à la **fin** du délai de préavis stipulé dans votre contrat.

Laissez visiter votre logement pour permettre à l'OAH de le relouer le plus rapidement possible.

Des heures de visite sont prévues dans le bail.

Vous devez rendre les clés au moment de l'état des lieux. Si le logement est reloué rapidement, cela diminuera d'autant votre préavis.

RENDEZ VOTRE LOGEMENT EN BON ÉTAT

Visite conseil :

Vous devez laisser votre logement en bon état d'entretien.

Pour vous aider, votre chargé de clientèle vous proposera une visite conseil. Il estimera les travaux éventuels à votre charge avant votre départ. N'hésitez pas à prendre rendez-vous.

Outre la propreté et le nettoyage du logement, les réparations locatives qui peuvent vous être réclamées, concernent notamment :

- Papiers, peintures et revêtements de sol détériorés par votre faute.
- Appareils sanitaires cassés ou fêlés.
- Portes, fenêtres ou serrures abîmées.
- Trous dans les murs ou les cloisons,
- Vitres cassées ou fêlées.
- Appareillages électriques, canalisations d'eau et robinetterie.

LE CONSTAT D'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Dès la visite conseil effectuée, votre chargé de clientèle conviendra avec vous d'une date d'état des lieux dans les plus brefs délais.

Le constat ne pourra s'accomplir que dans un logement entièrement vide et nettoyé.

N'oubliez pas de débarrasser cave et garage s'il y a lieu.

Le constat d'état des lieux est un document très important.

Il est établi en votre présence, signé par vous et le représentant de l'OAH sur place.

Votre présence est obligatoire, mais si vous ne pouvez pas vous rendre à cette visite, une personne de votre choix, munie d'une procuration, pourra vous représenter.

Le constat décrit l'état de votre logement au moment de votre départ. Comparé à votre état des lieux d'entrée, il fixe les éventuelles réparations à la charge du propriétaire et du locataire qui seront effectuées dans le cadre d'une remise en état du logement.

En cas de désaccord, un état des lieux « contradictoire » peut être dressé par huissier de justice, en présence des deux parties convoquées par courrier recommandé. Les frais d'huissier sont alors partagés par moitié entre l'OAH et vous-même.



LA RESTITUTION DES CLÉS, BADGES ET TÉLÉCOMMANDES

Dès que l'état des lieux est effectué, rendez toutes vos clés : celles de votre logement, de votre boîte à lettres et éventuellement de votre cellier, garage, parking, ainsi que les télécommandes et badges d'accès aux parties communes.



L'ARRÊTÉ DE COMPTES

Vous avez réglé, le jour de la signature du bail, un dépôt de garantie qui correspond à un mois de loyer hors charges. Lorsque votre congé est accepté, votre état des lieux de sortie signé et les clés de votre logement remises à votre chargé de clientèle, l'OAH procède à l'arrêté de votre compte locataire.

Cet arrêté de compte vous sera adressé dans un délai d'un mois suivant la date **de fin de** votre préavis, avec la restitution de votre dépôt de garantie, déduction faite des sommes éventuelles restant à votre charge.

(Après avoir quitté **définitivement** les lieux, n'oubliez pas de résilier vos abonnements téléphone, électricité, gaz... s'il y a lieu).

SIÈGE SOCIAL

12 avenue des Brichères
BP 357 - 89006 Auxerre CEDEX
Tél. : 03 86 72 59 00
office@oah.fr

oah.fr

