

# GUIDE DU LOCATAIRE





# Edito



## **Bien dans votre logement**

Ma préoccupation première est d'être au service des femmes et des hommes du Département. Ma volonté politique est de répondre au mieux à leurs besoins, dont le logement est une composante essentielle.

C'est avec détermination que je veux soutenir cette mission d'accès au logement en relation avec Vincent Gaudy, Président d'Hérault Logement, pour vous offrir une qualité de vie digne et respectueuse de vos attentes.

### **Kléber Mesquida**

Président du Conseil Départemental de l'Hérault



## **Construire et Accompagner**

Hérault Logement est le bras armé du Conseil Départemental en matière de construction et de gestion de logements sociaux. Aménageur public, il apporte également son expertise en matière de développement urbain, en partenariat avec les élus.

Développer l'offre locative pour répondre aux demandes des Maires de l'Hérault et à celles des nombreux demandeurs de logement, assurer un service de proximité et de qualité aux services des locataires sont les missions fondamentales d'Hérault Logement aux côtés du Département de l'Hérault.

### **Vincent Gaudy**

Président d'Hérault Logement

Vice Président du Département de l'Hérault en charge de l'habitat et de la politique foncière

# Sommaire

Vous emménagez _____	p.6
Loyer _____	p.8
Charges _____	p.10
Vivre ensemble _____	p.12
Les bons gestes _____	p.14
Entretenir son logement _____	p.16
Bien vieillir à domicile _____	p.26
Vous déménagez _____	p.28
Mon Espace Hérault Logement _____	p.30
Hérault Logement engagé pour ses locataires avec l'EID Méditerranée _____	p.32
Fiche contact _____	p.33
Infos utiles _____	p.34

**Toute l'équipe d'Hérault Logement vous souhaite la bienvenue et est heureuse de vous accueillir comme nouveau locataire !**

Ce guide a été conçu par nos soins afin de faciliter votre installation, de vous conseiller, mais aussi de vous accompagner tout au long de votre parcours en tant que locataire d'Hérault Logement. De nombreuses informations vous seront utiles, lisez attentivement ce guide et conservez-le. Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter au 04 67 84 75 00. Pensez aussi à notre site Internet ([logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)) et à « Mon Espace Hérault Logement », où vous pourrez retrouver un bon nombre d'informations utiles.



# Bienvenue

Retrouvez tous nos conseils  
pour faciliter votre quotidien





# VOUS EMMÉNAGEZ

**1000\***  
**LOGEMENTS**  
**ATTRIBUÉS**  
**CHAQUE ANNÉE**



[logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

# VOUS EMMÉNAGEZ

## LE CONTRAT DE LOCATION OU BAIL ET SES ANNEXES

Avant d'entrer dans votre logement, votre chargé(e) de clientèle vous propose un Entretien Préalable à l'Entrée des lieux: il s'agit d'un rendez-vous au cours duquel vous signerez le contrat de location et ses annexes et nous remettrons votre attestation d'assurance habitation obligatoire.

A partir de la signature du bail, vous vous engagez à respecter vos obligations locatives : payer votre loyer et vos charges aux échéances fixées, respecter le règlement intérieur de votre résidence, entretenir le logement et y effectuer les réparations locatives. L'ensemble des documents signés fixent nos droits et obligations réciproques, vous devez pouvoir vous y référer chaque fois que nécessaire.

## LE DÉPÔT DE GARANTIE

Son montant indiqué sur votre contrat de location correspond à 1 mois de loyer hors charges. Le dépôt de garantie prémunit notamment Hérault Logement des coûts de réparation résultant d'un défaut d'entretien ou d'une dégradation du logement de votre part. Cette somme, que vous payez à l'entrée dans les lieux, vous est reversée à la fin de la location, dans sa totalité ou déduction faite des éventuelles réparations locatives ou arriérés de loyer et de charges.

## L'ÉTAT DES LIEUX

C'est un document obligatoire et contradictoire qui décrit l'état du logement et de ses équipements. Il sera établi et signé par le gestionnaire de secteur et vous-même, à votre entrée dans le logement, puis vous sera adressé par mail.

## L'ASSURANCE

Le locataire est responsable des dommages qu'il cause pendant la durée de la location de son logement.

Retrouvez  
tous nos  
conseils dans  
ce guide

La loi du 6 juillet 1989 prévoit une obligation d'assurance destinée à couvrir cette responsabilité. L'attestation d'assurance doit être fournie impérativement lors de la remise des clés. Souscrivez une police d'assurance « multirisques habitation » auprès d'une compagnie notoirement solvable et faites-vous établir une attestation d'assurance. Elle est valable un an et devra donc nous être fournie chaque année.

**Attention, si vous n'êtes pas assuré, Hérault Logement est en droit de résilier votre bail.**

**RAPPEL :** La souscription aux différents contrats : eau, électricité, gaz, etc., doit être faite par vos soins et avant votre entrée dans les lieux.

## ENGAGEMENT QUALITÉ

En vue de faciliter votre emménagement et pour votre confort et votre sécurité, lors de l'état des lieux nous avons vérifié :

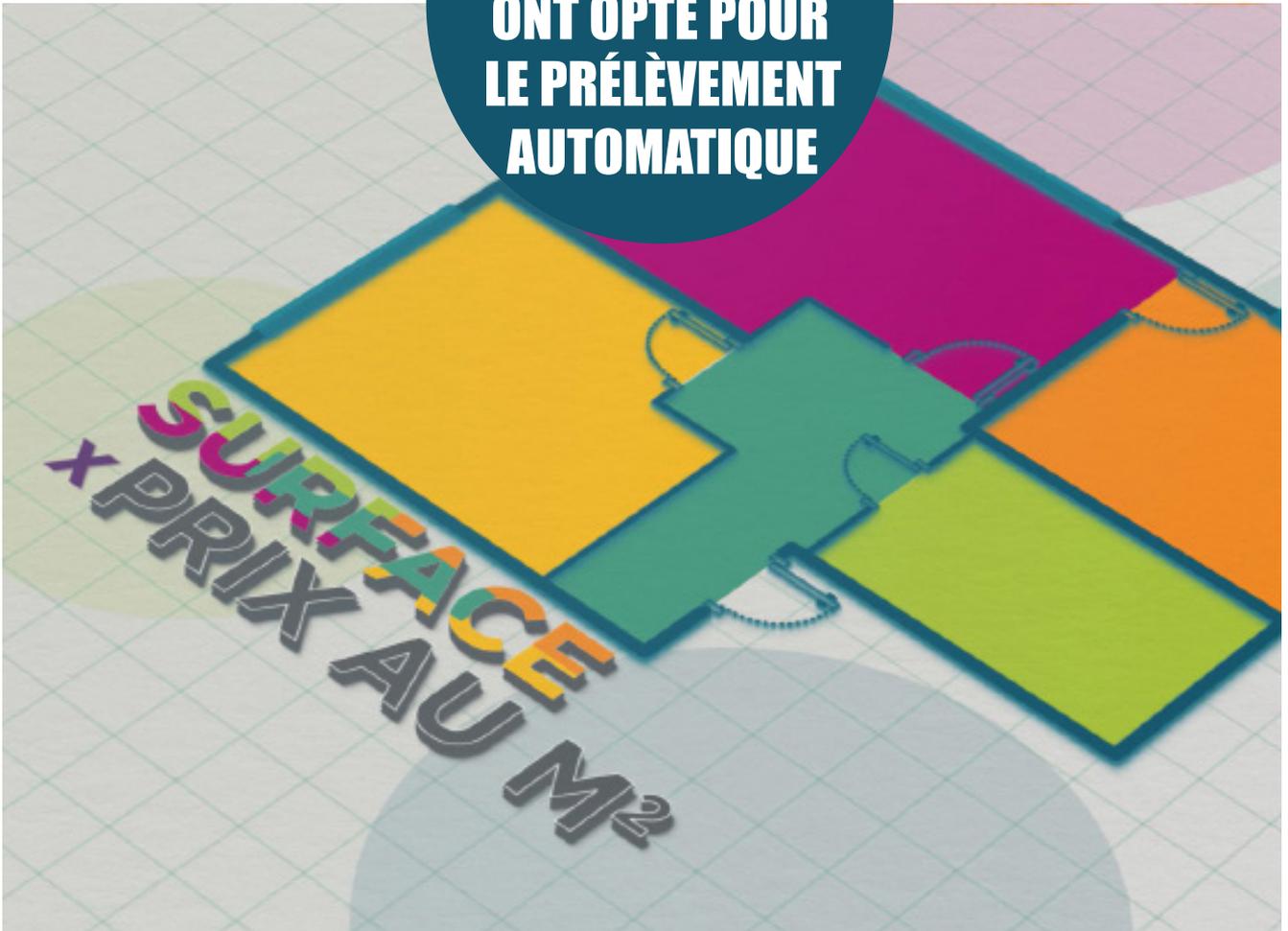
- La propreté de votre logement en proposant une action corrective en cas de non-conformité à notre grille de contrôle.
- Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, les gardes corps et les détecteurs de fumée.
- L'installation des équipements hydro-économiques sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.

Retrouvez la vidéo « VOUS EMMÉNAGEZ » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique VOUS ÊTES LOCATAIRE/VOUS EMMÉNAGEZ .



# LOYER

**72%\***  
**DE NOS LOCATAIRES  
ONT OPTÉ POUR  
LE PRÉLÈVEMENT  
AUTOMATIQUE**



# LOYER

## COMMENT EST CALCULÉ VOTRE LOYER ?

Votre loyer est calculé par rapport à la surface de votre logement, multiplié par un prix au m<sup>2</sup> réglementaire (le décompte du prix du loyer est fourni à votre entrée).

Le prix du m<sup>2</sup> est révisé une fois par an, par le Conseil d'Administration d'Hérault Logement dans le respect du cadre réglementaire.



## LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

Conformément à la réglementation, il s'agit d'un forfait que devront payer tous les locataires dont le revenu fiscal de référence dépasse les plafonds de ressources applicables pour l'attribution d'un logement HLM. Dans ce cas, ce supplément s'ajoutera chaque mois au loyer principal et aux charges locatives.

Pour cela, Hérault Logement est tenu de vérifier le revenu des locataires à travers cette enquête obligatoire. Il est donc essentiel d'y répondre et de fournir les documents demandés afin de ne pas être pénalisé.

## L'OCCUPATION DU PARC SOCIAL (OPS)

Tous les 2 ans, les bailleurs sociaux doivent réaliser une enquête auprès de l'ensemble des locataires de logements conventionnés, afin d'établir des statistiques sur l'Occupation du Parc

Social, transmises au préfet (loi du 4 mars 1996). Les informations demandées sont les mêmes que pour l'enquête SLS, mais ne conduisent pas à une revalorisation du montant des loyers.

## AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

Chaque mois, vous devez payer votre loyer ou la part de loyer restant à votre charge après déduction de votre APL. Celle-ci est versée directement à Hérault Logement par votre Caisse d'allocations familiales. Le loyer est payable à terme échu (c'est à dire pour le mois écoulé) au 1<sup>er</sup> du mois.

## LE PAIEMENT DE VOTRE LOYER, PLUSIEURS POSSIBILITÉS :

### LE PRÉLÈVEMENT MENSUEL AUTOMATIQUE, LE PLUS ÉCONOMIQUE ET PRATIQUE

Le montant que vous devez à Hérault Logement est directement prélevé sur votre compte bancaire ou postal. Vous évitez les frais d'affranchissement, les déplacements et les retards. Vous avez le choix entre plusieurs dates de prélèvement : le 2, le 5, le 7, le 10 ou le 15 du mois.

Pour adhérer au prélèvement automatique, rendez-vous sur « Mon Espace Hérault Logement » via notre site internet, [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

### LE PAIEMENT EN LIGNE PAR CB

Pour payer en ligne, rendez-vous sur « Mon Espace Hérault Logement » via notre site internet, [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

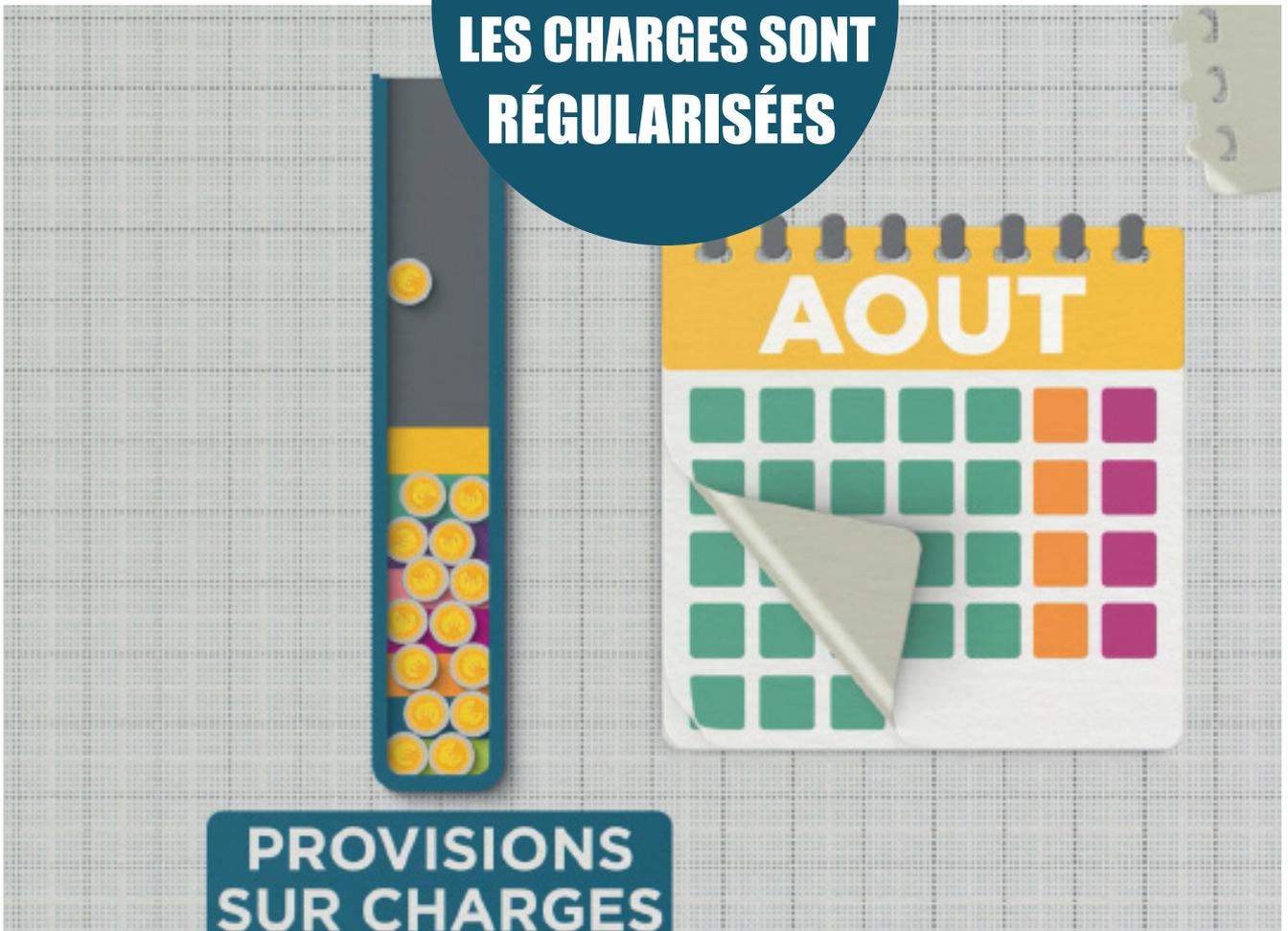
D'autres moyens de paiement sont disponibles : pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site internet, rubrique « Vous êtes locataire > Votre loyer ».

Retrouvez la vidéo « VOTRE LOYER » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique VOUS ÊTES LOCATAIRE/VOTRE LOYER.



# CHARGES

**1**  
**FOIS PAR AN**  
**LES CHARGES SONT**  
**RÉGULARISÉES**



## CHARGES

Les charges locatives sont fixées réglementairement et correspondent aux dépenses engagées par Hérault Logement pour le compte des locataires.

### LES PROVISIONS SUR CHARGES

Afin de faciliter le paiement des charges, un acompte appelé « provision sur charges » vous est demandé chaque mois. Le montant de ces provisions sur charge repose sur une estimation des dépenses prévisionnelles calculées.



### LES PRINCIPALES CHARGES

#### LES CHARGES GÉNÉRALES :

Elles correspondent aux dépenses liées aux parties communes intérieures et extérieures (espaces verts, ascenseurs, nettoyage, taxe d'ordures ménagères, etc.).

#### LES CHARGES INDIVIDUELLES :

Elles correspondent aux contrats liés aux équipements propres au logement (robinetterie, chauffe-eau, VMC, eau, etc.).

#### LES CHARGES DE CHAUFFAGE :

Elles correspondent à l'ensemble des dépenses liées à la production du chauffage collectif (contrat de maintenance, combustible, électricité, etc.).

#### LES CHARGES DE GARAGES :

Elles correspondent à l'ensemble des charges liées aux garages (éclairage, portes automatiques, nettoyage, etc.).

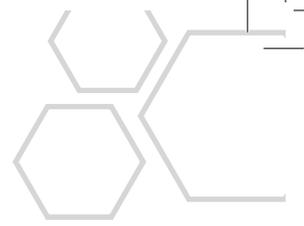
### L'AVIS DE RÉGULARISATION DE CHARGES

Une fois par an, les charges font l'objet d'une régularisation.

Vous recevrez votre décompte annuel des charges appelé « Avis de régularisation des charges. »

Ce décompte régularise les écarts entre les provisions pour charges que vous versez chaque mois (les dépenses estimées) et les dépenses réelles réglées par Hérault Logement au cours de l'année écoulée.

Retrouvez la vidéo « **VOS CHARGES** » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique **VOUS ÊTES LOCATAIRE/VOTRE LOYER**.



# VIVRE ENSEMBLE

**87%\***  
**DES FRANÇAIS**  
**CONSIDÈRENT LES**  
**SOLIDARITÉS DE VOISINAGE**  
**IMPORTANTES**

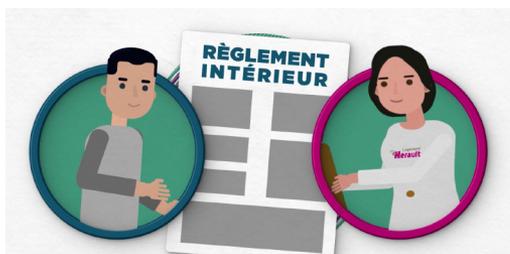


[logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

## VIVRE ENSEMBLE

**Vivre Ensemble n'est pas toujours simple, chacun a ses petites habitudes, sa façon de vivre, sa façon de voir les choses. Pour vivre ensemble, en harmonie, chacun se doit de respecter quelques règles simples. Être un bon voisin, c'est facile, quand on y met du sien !**

### LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Il rappelle les règles du savoir-vivre, d'hygiène et de sécurité au locataire ou occupant.

En signant le règlement intérieur lors de votre entrée dans le logement, vous vous engagez à le respecter.

**Attention, le non-respect du règlement peut entraîner des poursuites judiciaires en vue de la résiliation du bail.**

### LE BRUIT

C'est la première source de conflit entre voisins.

Veillez à écouter la radio, la télévision, la musique ou autre à un volume mesuré.

Prévenez vos voisins avant d'entreprendre des travaux ou d'organiser une fête, ils apprécieront.

### LES ANIMAUX

Les locataires sont responsables du comportement de leurs animaux de compagnie. Ils ne doivent ni troubler le voisinage, ni dégrader les espaces communs et les espaces verts. Votre compagnon à quatre pattes doit être tenu en laisse.

### L'HYGIÈNE

Veillez déposer vos sacs poubelle dans les conteneurs prévus à cet effet.

Respectez la propreté des parties communes.

Pensez également à l'entretien quotidien de votre logement.

### LE STATIONNEMENT

Utilisez les emplacements prévus pour garer vos véhicules.

Respectez les interdictions de stationner, les places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite et les arrêts minute.

Le stationnement des véhicules épaves est formellement interdit, les frais d'enlèvement seront à votre charge. Toute réparation mécanique sur le parking est interdite.

Bien vivre ensemble, c'est aussi participer à la vie de la résidence, en s'intéressant aux informations apposées sur les panneaux d'affichage, ou diffusées dans votre boîte aux lettres.

### ENGAGEMENT QUALITÉ

En vue d'assurer le bon déroulement de votre location, les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font l'objet d'un accusé de réception dans les 8 jours. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

Retrouvez la vidéo « VIVRE ENSEMBLE » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique **VOUS ÊTES LOCATAIRE/VIVRE ENSEMBLE.**



# LES BONS GESTES

**89%\***  
**DES**  
**FAMILLES**  
**FRANÇAISES**  
**PRATIQUENT LE**  
**TRI SÉLECTIF**



[logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

## LES BONS GESTES

**Consommer mieux pour dépenser moins, chaque geste compte.**



### MAÎTRISEZ VOS DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES

Le chauffage et l'électricité représentent les plus gros postes de consommation d'énergie dans votre budget. Limitez la consommation électrique de vos appareils électroménagers.

Privilégiez les ampoules basse consommation.

Baissez votre chauffage en cas d'absence prolongée (48h ou plus).

### QUELQUES REPÈRES

Une douche est environ 2 à 3 fois plus économique qu'un bain\* :

Une douche = entre 60 et 80 litres.

Un bain = entre 150 à 200 litres.

En préférant les douches aux bains, vous économisez 50 € par an et par personne.

Attention aux fuites !

Une chasse d'eau qui fuit, c'est environ 400 L\* d'eau soit 535 € par an.

Un robinet qui goutte représente environ 92 € par an.

Économisez l'eau pour éviter de vous noyer financièrement !

### GÉREZ VOS DÉCHETS

Les ordures ménagères doivent être triées puis déposées dans les conteneurs prévus à cet effet.

Pratiquez le tri sélectif, près de chez vous. Des lieux de collecte sélective facilitent votre démarche : verre, papier, carton, plastique, etc.

Les verres doivent être déposés dans les bornes d'apport volontaire.

Pour les encombrants (meubles, électroménager, pneus), ayez le réflexe déchetterie.

Pour vos objets en état de fonctionnement, privilégiez les dons ou les ressourceries.

### AÉREZ VOTRE LOGEMENT

Une famille de 4 personnes rejette quotidiennement plus de 20 litres de vapeur d'eau dans son logement.

Dans un logement peu ou irrégulièrement aéré, les papiers peints se décollent, des moisissures apparaissent, les peintures cloquent.

Cette vapeur d'eau permet aux acariens de se développer, rend le logement plus humide et entraîne l'apparition d'odeurs désagréables.

Aérez votre logement quotidiennement, au moins 10 minutes par jour même en hiver et nettoyez régulièrement vos bouches d'aération (cuisine, salle de bains, wc).

Retrouvez la vidéo « LES BONS GESTES » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique **VOUS ÊTES LOCATAIRE/LES BONS GESTES**.



# ENTRETIEN DU LOGEMENT

**124\***

**SALARIÉS\*\* ŒUVRENT  
CHAQUE JOUR  
POUR ENTREtenir  
ET AMÉLIORER  
VOTRE RÉSIDENCE**



[logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

\*source : Rapport annuel 2021 d'Hérault Logement 16

\*\* Personnels de terrain

## ENTRETIEN DU LOGEMENT

Être locataire implique des droits, mais aussi des devoirs. En effet, il vous appartient d'effectuer l'entretien courant de votre logement, afin de le garder en bon état.

Au moment de votre départ, lors de l'état des lieux de sortie, si vous n'avez pas réalisé ces travaux, des frais vous seront imputés. Vous avez donc tout intérêt à effectuer les réparations qui s'avèrent nécessaires.

### CONSEILS D'ENTRETIEN



**CHAUFFAGE** : pensez à nettoyer vos radiateurs ou convecteurs à minima 1 fois par mois afin que la chaleur se diffuse normalement. Ne placez pas de meubles devant les radiateurs ou de linge dessus.

**ÉLECTRICITÉ ET SÉCURITÉ** : Pour votre sécurité, ne modifiez jamais l'installation électrique de votre logement. Pensez à couper le courant avant toutes interventions.

**PLOMBERIE** : nettoyez à minima 1 fois par mois les siphons afin que les évacuations ne se bouchent pas, les joints des éviers, lavabos, et baignoires car les joints sales et défectueux provoquent des infiltrations. Pensez à détartrer vos équipements sanitaires à l'aide de vinaigre blanc. Surveillez les fuites qui augmentent considérablement votre facture d'eau.

**VENTILATION** : ne bouchez jamais vos aérations et nettoyez-les à minima 1 fois par mois à l'eau savonneuse. Assurez-vous régulièrement de leur bon fonctionnement.

Tous nos conseils pour favoriser votre confort

**SOLS, MURS ET PLAFONDS** : Vous devez réparer toutes les dégradations causées aux sols, aux murs et aux plafonds (sols brûlés, tachés, marqués, papiers peints déchirés, souillés, peintures écaillées, carrelages cassés ou fendus).

**FIXATIONS** : pour fixer tableaux, miroirs etc., utilisez des chevilles et des crochets appropriés à la nature du support.

**FENÊTRES, PORTES FENÊTRES** : Vous ne devez en aucun cas percer ou découper les fenêtres. Utilisez avec soin les stores, les persiennes et les volets.

**BALCONS, TERRASSES, LOGGIAS** : Veillez à tenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau et évitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes.

**CAVES, GARAGES** : si vous disposez d'une cave ou d'un garage, vous devez en assurer la surveillance et l'entretien.



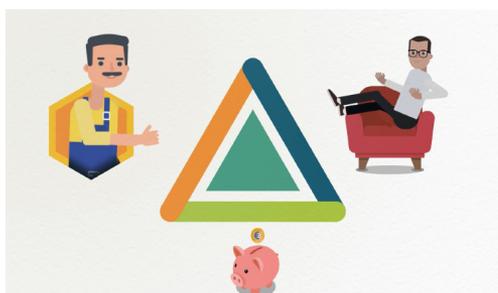
Retrouvez la vidéo « **ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT** » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique **VOUS ÊTES LOCATAIRE/L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT**.

## ENTRETIEN DU LOGEMENT

### TRAVAUX ET ENTRETIEN DU LOGEMENT, QUI FAIT QUOI ?

Les illustrations qui suivent ont pour but de vous aider à distinguer en un coup d'œil les équipements qu'il vous appartient d'entretenir dans votre logement et ceux qui sont à la charge d'Hérault Logement.

L'entretien régulier de votre logement concourt directement à améliorer votre qualité de vie. Vous réaliserez ainsi des économies significatives, renforcerez votre sécurité et améliorerez votre confort.



Les 3 codes couleurs qui figurent dans les illustrations suivantes, indiquent à qui incombent les réparations (à la charge du locataire, à la charge d'Hérault Logement ou contrat d'entretien entre Hérault Logement et une entreprise prestataire et ce, conformément à l'article 7 de la Loi 89-462 du 6 juillet 1989 et au décret n°87-712 du 26 août 1987.).

### ENGAGEMENT QUALITÉ

Concernant vos demandes d'intervention technique, dès réception de votre demande, vous recevez un accusé de réception vous indiquant les coordonnées de l'entreprise qui interviendra chez vous pour régler votre problème technique. Votre gestionnaire de secteur prendra contact avec vous soit immédiatement en cas d'urgence soit dans un délai de 3 à 10 jours.

### LES DÉLAIS

Délai « urgence-sécurité » : immédiatement

Délai « rapide » : 3 jours

Délai « courant » : 10 jours.

### ENGAGEMENT QUALITÉ

Concernant le traitement de vos courriers ou mails de réclamation, vous recevrez un SMS dès l'enregistrement de votre courrier.

Vos réclamations font l'objet d'un suivi et d'une clôture, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées. Une réponse vous sera apportée sous 21 jours.

Attention, une autorisation écrite par Hérault Logement est nécessaire avant toute transformation dans les locaux et équipements loués (exemples : abattre ou monter une cloison, installer une climatisation sur la façade, refaire la salle de bains afin d'installer une douche, etc.).

A défaut, vous vous exposez à payer le coût de la remise en état des lieux.

Retrouvez la vidéo « ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique VOUS ÊTES LOCATAIRE/L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT.

# A l'extérieur du logement



## 1. Jardin privatif

Entretien courant des allées, tonte pelouse, taille des haies, enlèvement des nids chenilles sur arbres et arbustes, remplacement des arbustes. Entretien et remplacement des installations d'arrosage (goutte à goutte, arrosage enterré...)

## 2. Barrières, clôtures privatives

Entretien, peinture, graissage, réglage tendeur, réparation serrure portillon  
Maintenance de la clôture en bon état, fixation et tension des tendeurs

■ Remplacement

## 3. Gouttières, chéneaux et descentes d'eaux pluviales

■ Descente d'eaux pluviales

■ Débordement et nettoyage des siphons de sol

■ Nettoyage et débordement gouttières uniquement pour les villas

## 4. Arbres hors jardins privatifs

■ Élagage

## 5. Terrasses, auvents et marquises

■ Enlèvement de la mousse et autres végétaux

## 6. Garde-corps

■ Entretien, réparation, remplacement

## 7. Portes de box de parking

■ Entretien courant, mise en jeux, graissage, remplacement de poignée

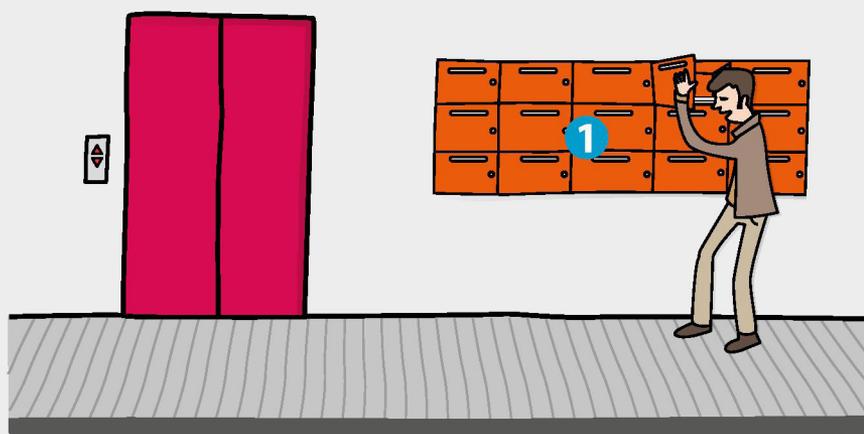
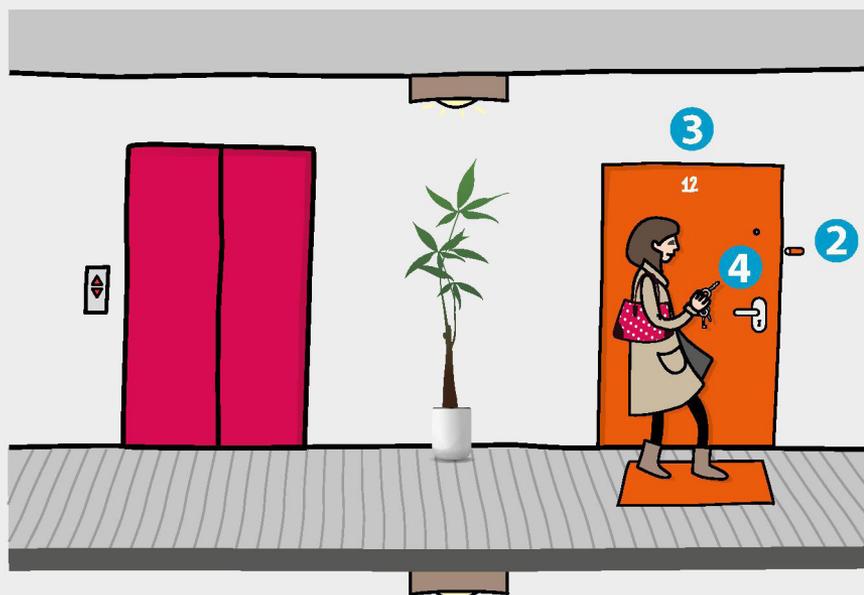
■ Remplacement

À la charge du locataire

À la charge d'Hérault Logement

Contrat d'entretien entre Hérault Logement  
et une entreprise prestataire

# Dans les parties communes



## 1. Boîte aux lettres

- Boîte aux lettres individuelle :  
entretien complet et remplacement éventuel
- Boîte aux lettres en batterie :  
entretien et changement de la serrure
- Remplacement de la porte  
de la boîte aux lettres

## 2. Sonnette

- Réparation, remplacement

## 3. Porte palière

- Entretien, mise en jeu, graissage des paumelles,  
graissage et menues réparations des crémones,  
remplacement du canon, du cylindre,  
du verrou de l'entrebâilleur, de l'oeilleton
- Remplacement de la porte

## 4. Clés et badges

- Remplacement des clés en cas de perte ou d'usure
- Perte et remplacement des piles  
(badges et/ou Télécommandes)
- Remplacement badges ou  
télécommandes suite à une usure normale

# Les équipements électriques



## 1. Installation électrique

Remplacement des : interrupteurs, prises de courant, ampoules, tubes lumineux (réglettes), baguettes ou gaines de protection

■ Rénovation de l'installation

## 2. Combiné interphone

Remplacement suite à une dégradation volontaire ou accidentelle

■ Entretien de fonctionnement

## 3. Tableau électrique

■ Remplacement des fusibles

■ Remplacement du tableau

## 4. Convecteur électrique

■ Fixations, nettoyage

■ Remplacement de l'appareil

# Les installations de plomberie



## 1. Sanitaires (évier, lavabo, baignoire, wc, douche)

Nettoyage des sanitaires, traitement des dépôts de calcaire, remplacement de la faïence cassée, réfection des joints de faïence, si dégradation  
remplacement du tablier de baignoire  
et du meuble évier, remplacement de l'abattant wc

■ Réfection du joint silicone autour de la baignoire, lavabo et évier, remplacement du joint pipe du wc,

■ Remplacement des sanitaires

## 2. Robinetterie (robinets des sanitaires, robinets d'arrêt, chasse d'eau, robinet machine à laver)

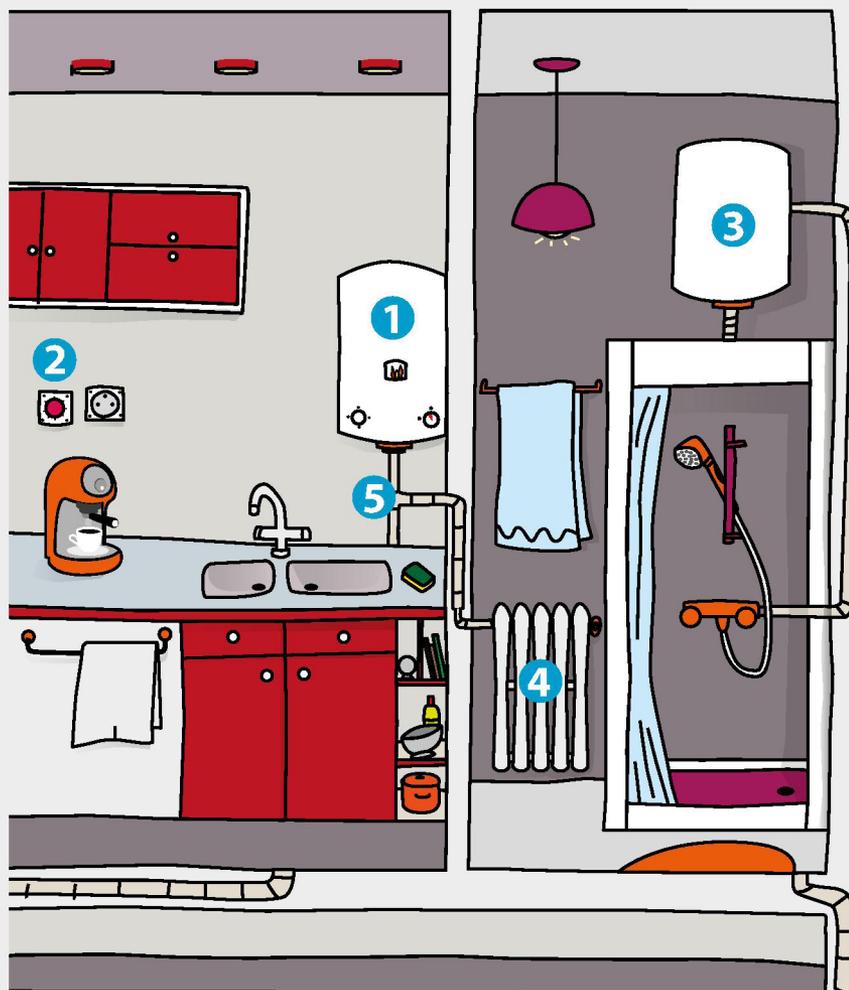
■ Remplacement du flexible de douche et douchette

■ Réparation et remplacement de la robinetterie et des mécanismes de chasse d'eau, réservoir WC et joint pipe

■ Réparation des fuites sur canalisation d'eau chaude et d'eau froide

NB les robinets auto-persant sont interdits, à la charge du locataire si existant

# Les installations de chauffage



## 1. Production de chauffage

- Entretien des appareils de production

## 2. Thermostat d'ambiance

- Remplacement piles du thermostat
- Réparation remplacement

## 3. Production d'eau chaude

- Entretien des appareils de production, gaz, électrique, solaire
- Entretien et remplacement des ballons électriques, chaudières, cumulus, panneaux solaires, pompes à chaleur.

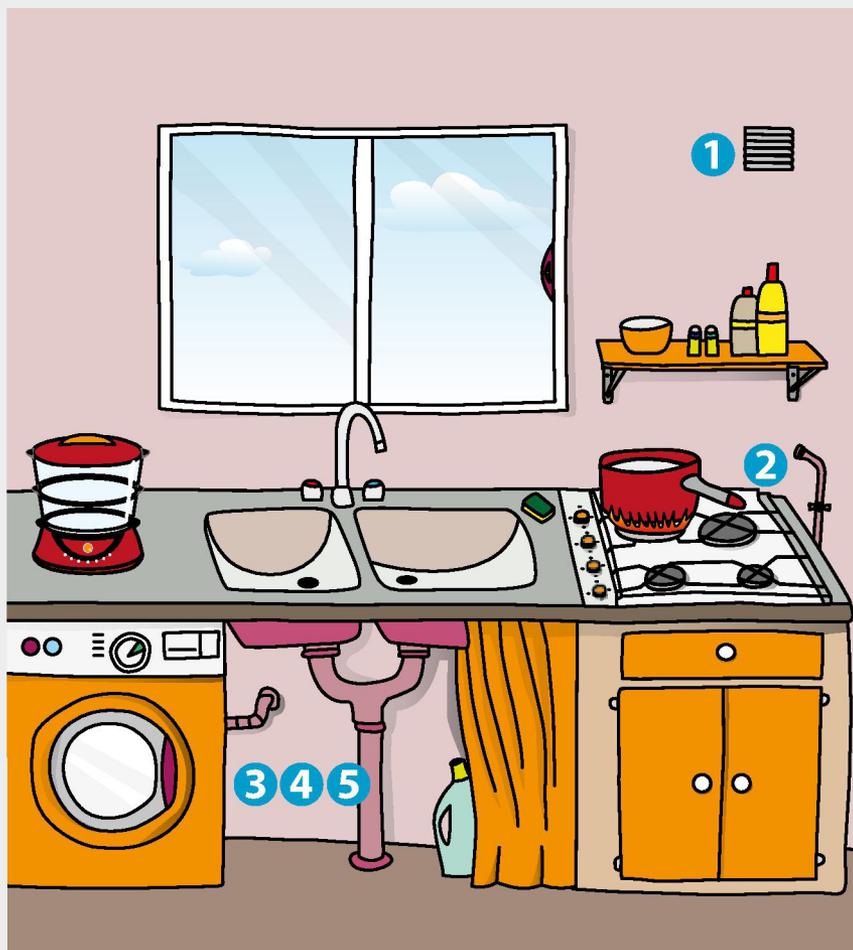
## 4. Radiateurs et réseau de chauffage central

- Rinçage et nettoyage des corps de chauffe et tuyauteries, fixations, remplacement des joints, clapets et presse-étoupe des robinets

## 5. Canalisations de chauffage

- Réparation des fuites sur canalisations

# Le gaz, les canalisations et la ventilation



## 1. Bouches de ventilation ,VMC, entrée d'air et grille de ventilation

- Nettoyage régulier et remplacement des piles
- NB : le bouchage des entrées d'air, des VMC ou des grilles de ventilation est formellement interdit.
- Ramonage du conduit principal

## 2. Installation de gaz

- Remplacement des flexibles
- Remplacement du robinet d'alimentation du gaz

## 3. Évacuation des eaux jusqu'à la colonne principale

- Entretien et débouchage du siphon
- Remplacement siphon et étanchéité siphon

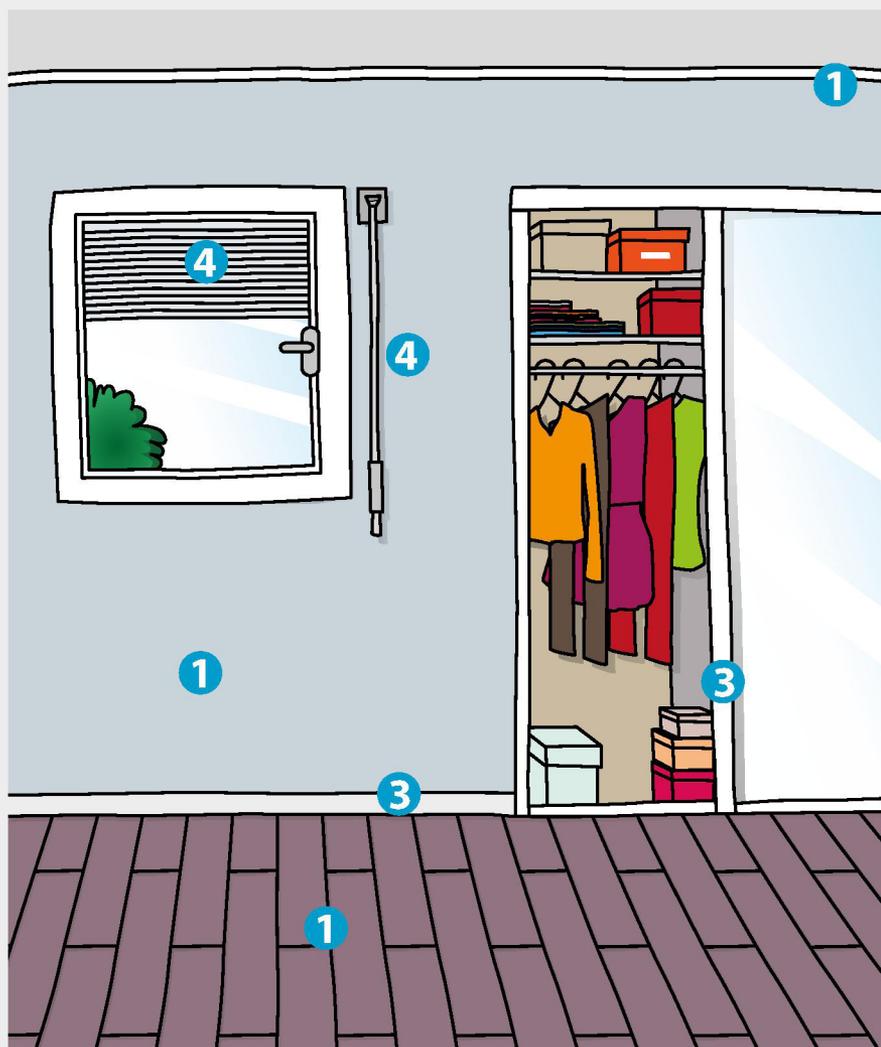
## 4. Colonne eaux usées et eaux vannes

- Débouchage des colonnes principales
- Réparation des fuites et remplacement colonne

## 5. Canalisations d'eau (eau chaude, eau froide)

- Réparation des fuites sur canalisation

# Embellissement et menuiserie



## 1. Embellissement

Entretien des plafonds, murs et cloisons ;  
entretien courant de la vitrification des parquets,  
moquettes et autres revêtements de sol

## 2. Menuiseries extérieures

Graissage des organes de manoeuvre  
et de fermeture des fenêtres, réparation  
des poignées, des gonds et des crémones,  
remplacement du vitrage détérioré des fenêtres

Remplacement des gonds cassés,  
des crémones et des espagnolettes des fenêtres,  
remplacement de la fenêtre

## 3. Menuiseries intérieures

Entretien et réparation, des portes de placards  
(coulissantes, battantes...) des organes de roulement.  
Entretien, fixation et remplacement partiel  
des plinthes et baguettes de finition.

## 4. Occultation

graissage, remplacement des cordes, poulies,  
manivelles, poignées, arrêt de volet

Remplacement de quelques lames  
ou du volet sauf si dégradation volontaire



# BIEN VIEILLIR A DOMICILE

**25 %  
DES LOCATAIRES  
D'HÉRAULT  
LOGEMENT SONT  
DES SENIORS**



## BIEN VIEILLIR A DOMICILE

Pour favoriser le bien-être à domicile des personnes de 65 ans et plus, Hérault Logement porte une attention particulière à l'aménagement de certains logements, à leur accès et aux services associés.

Hérault Logement a choisi de répondre aux exigences du label national Habitat Senior Services® pour adapter une partie de ses logements aux attentes et besoins de ses locataires seniors.

### LES ENGAGEMENTS HABITAT SENIOR SERVICES®

Les abords et les parties communes de votre immeuble sont aménagés pour faciliter votre mobilité quotidienne.

Votre logement est situé à proximité de commerces et de services. Un arrêt minute, lorsque sa réalisation est possible, vous permet de vous garer temporairement au pied de votre résidence. Les cheminements sont adaptés pour vous éviter les risques de chute. Votre résidence est facile d'accès. Votre boîte aux lettres est facilement accessible.

#### DANS VOTRE LOGEMENT :

- un interphone ou un visiophone, un œil de porte et un entrebâilleur sur la porte d'entrée,
- la motorisation des volets roulants sur les portes fenêtres,
- une commande d'éclairage à l'entrée de chaque pièce,
- une prise de courant à hauteur adaptée par pièce, des portes coulissantes sur les placards,
- un dispositif de coupure du courant électrique accessible, un accès adapté au balcon.

#### DANS VOTRE CUISINE :

- un mitigeur sur le robinet de l'évier,
- un éclairage au-dessus du plan de travail,

#### DANS VOTRE CHAMBRE :

- une prise télévision et téléphone.

#### DANS VOTRE SALLE D'EAU :

- une douche, un mitigeur sur le robinet du lavabo, un mitigeur dans la douche,
- des barres de maintien.

#### DANS VOS TOILETTES :

- une barre de maintien.

### Les services de proximité sont renforcés pour un quotidien bien entouré.

Lors de votre emménagement dans votre logement labellisé, votre référent vous accueille et vous présente votre nouvel environnement. Il répond à vos questions concernant les aménagements techniques de votre logement et vous informe des services existants dans votre quartier.

Il vous rend visite au moins une fois tous les 3 ans pour faire un point sur l'entretien des équipements de votre logement. En relation avec les services sociaux, il veille sur vous.

### De l'aide dans vos démarches administratives

Lorsque vous avez besoin d'aide dans vos démarches administratives liées à votre logement, vous pouvez contacter votre référent senior afin d'être accompagné pour :

- faire votre demande d'APL,
- faire un point sur votre assurance habitation,
- prendre en compte votre demande de mutation,
- renseigner l'enquête SLS/OPS.

### Un suivi des entreprises qui interviennent chez vous

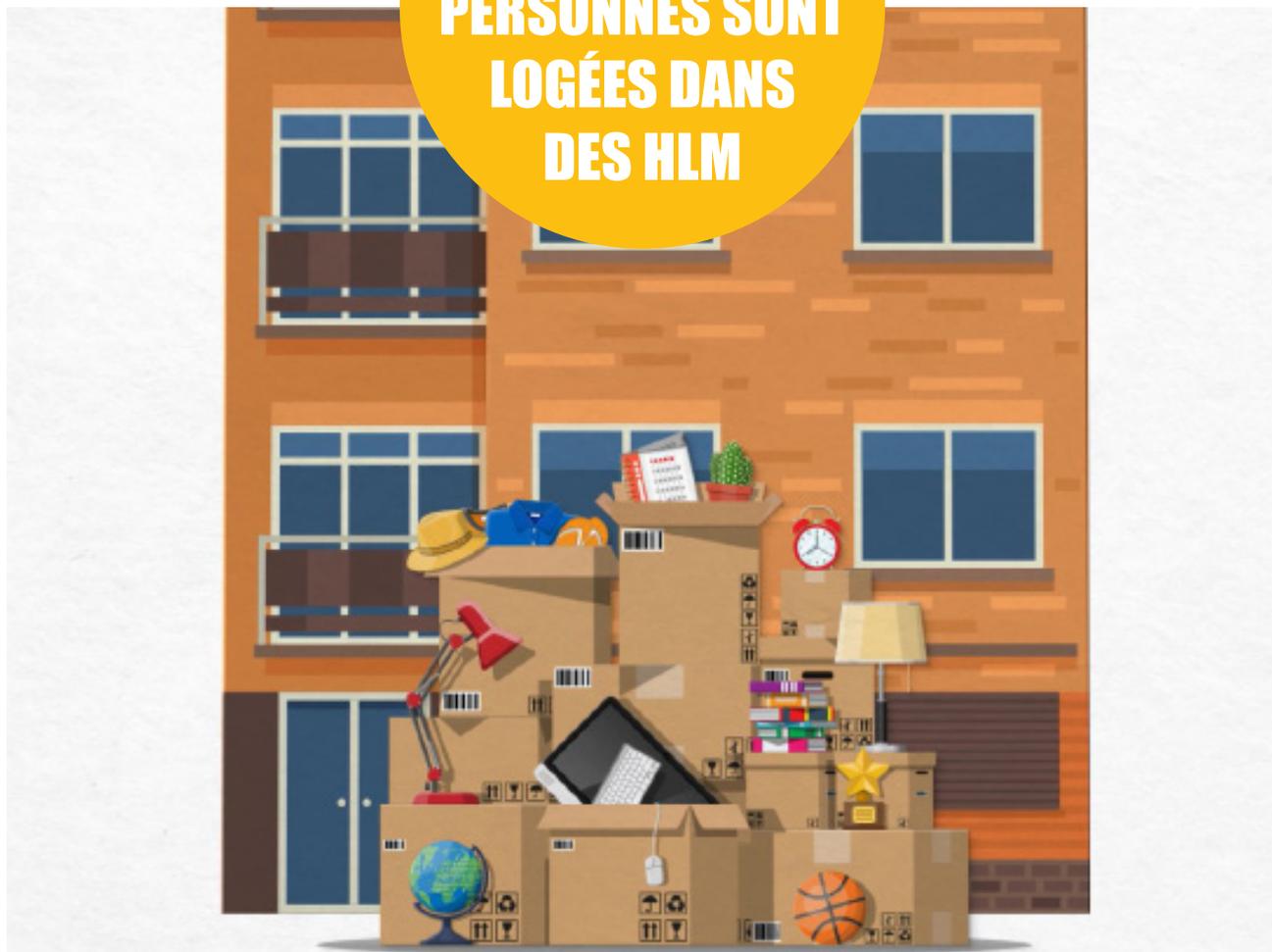
Pour un bon déroulement des travaux, suite à votre demande d'intervention, ou dans le cadre de la labellisation de votre logement, nous nous engageons à vous informer de la durée prévisionnelle des travaux et de leur avancée, ainsi qu'à contrôler la qualité de la prestation de l'entreprise.

Retrouvez la vidéo « BIEN VIVRE À DOMICILE » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique VOUS ÊTES LOCATAIRE/ LES VIDEOS HSS.



# VOUS DÉMÉNAGEZ

**10**  
**MILLIONS\* DE**  
**PERSONNES SONT**  
**LOGÉES DANS**  
**DES HLM**



[logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

## VOUS DÉMÉNAGEZ

Votre chargé(e) de clientèle est à votre disposition pour vous guider dans cette démarche.

### LETTRÉ DE PRÉAVIS

Vous devez envoyer votre lettre de congé au siège social en recommandé avec accusé de réception en fonction du délai de préavis légal. Celui-ci prendra effet à la date de réception de votre lettre et vous sera notifié par courrier. Ce préavis peut être réduit sous réserve de justificatifs.

Dès la notification de votre congé, vous devrez faciliter les visites de votre appartement en vue de sa relocation.

### ENGAGEMENT QUALITÉ

En vue d'assurer le bon déroulement de votre départ, vous pourrez bénéficier d'une visite conseil qui vous sera proposée par votre agence une fois informée de votre congé.

Effectuée par votre gestionnaire de secteur, cette visite conseil vous aide à déterminer les travaux d'entretien ou de réparation à votre charge et ceux qui seront à la charge d'Hérault Logement. Vous aurez ainsi la possibilité d'effectuer vous-même ces travaux avant votre départ et d'éviter ainsi les coûts de remise en état de votre logement. A défaut, vous serez facturé.

### ÉTAT DES LIEUX

Il s'effectue lors de votre départ lorsque le logement et les locaux annexes sont entièrement vidés et nettoyés. Comme l'état des lieux d'entrée, il sera réalisé de façon contradictoire et signé par le gestionnaire de secteur et vous-même, un exemplaire vous sera adressé par mail. Il permet de constater l'état du logement à votre départ et de le comparer à celui de votre entrée afin d'établir, si nécessaire, la liste et le coût des éventuelles réparations à votre charge.



### LA RESTITUTION DU DÉPÔT DE GARANTIE

Suite à la réalisation de votre état des lieux, votre décompte définitif est calculé et vous est adressé par courrier.

Sont pris en compte, le montant de votre dépôt de garantie, les éventuels loyers restant dus jusqu'à la fin du délai de préavis, le coût des éventuelles réparations locatives et la régularisation des charges jusqu'à votre date de sortie.

Si le solde est en votre faveur, il vous sera remboursé dans le délai réglementaire.

Si le solde est débiteur, vous devrez vous en acquitter.

### LES AUTRES FORMALITÉS

Prévenez de votre départ :

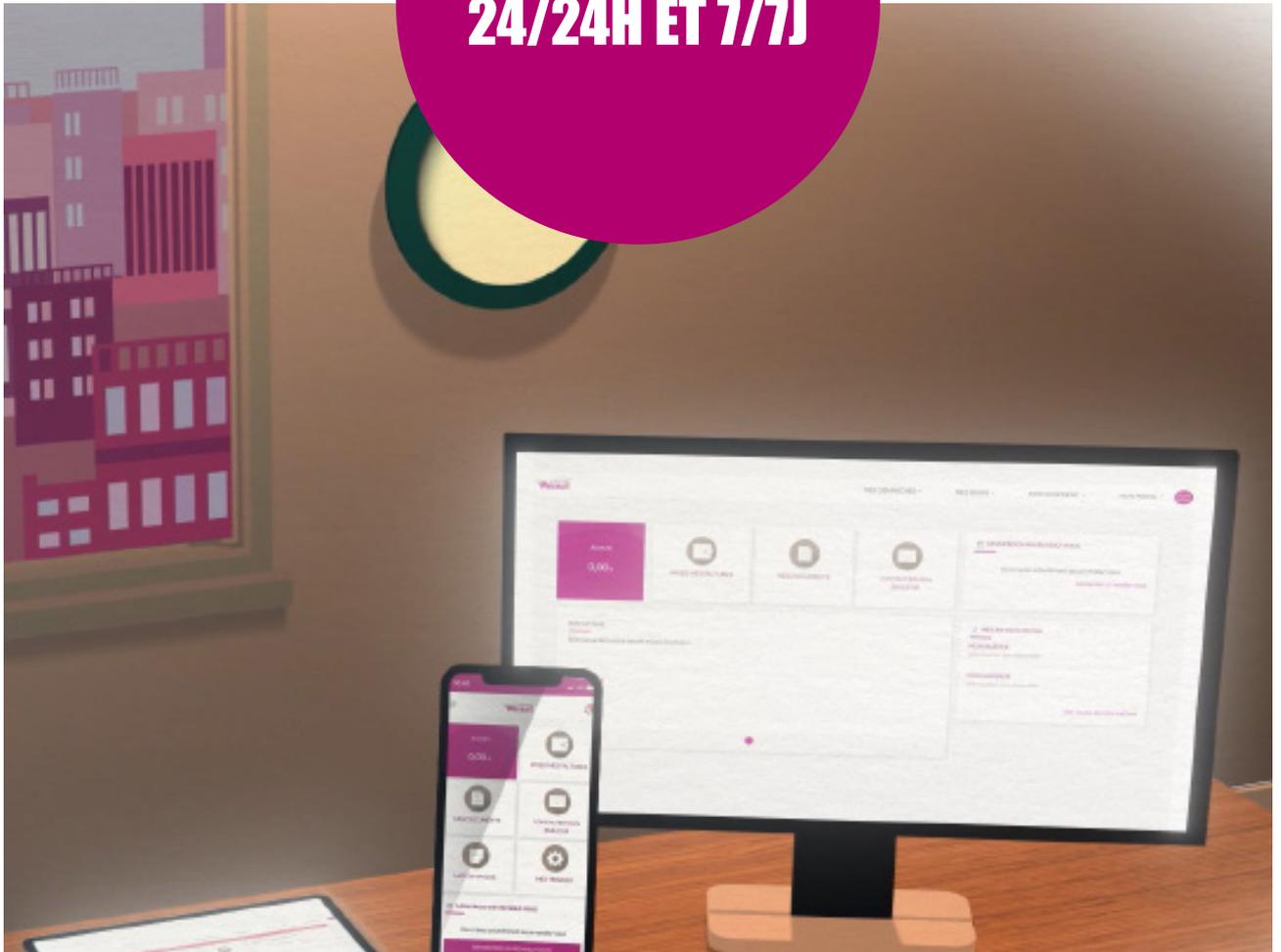
- les fournisseurs d'énergie afin d'effectuer un relevé de compteur,
- votre opérateur téléphonique,
- votre assureur et votre banque,
- les organismes tels que la Poste, la CAF, la CPAM.

Retrouvez la vidéo « VOUS DÉMÉNAGEZ » sur notre site internet [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr) rubrique VOUS ÊTES LOCATAIRE/VOUS DÉMÉNAGEZ



# MON ESPACE HÉRAULT LOGEMENT

**ACCESSIBLE  
24/24H ET 7/7J**



[logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)

## MON ESPACE HÉRAULT LOGEMENT

Il s'agit d'un espace gratuit, sécurisé qui vous est exclusivement réservé, accessible 24h/24 et 7j/7 depuis votre smartphone, tablette ou ordinateur.

### LES FONCTIONNALITÉS

Il vous permet notamment :

- D'effectuer une demande d'intervention technique,
- De suivre son traitement,
- De suivre les travaux réalisés dans les parties communes de votre résidence,
- De payer votre loyer par carte bancaire,
- D'adhérer au prélèvement automatique,
- De transmettre votre attestation d'assurance.



### INSCRIPTION

Pour vous inscrire : rien de plus simple !

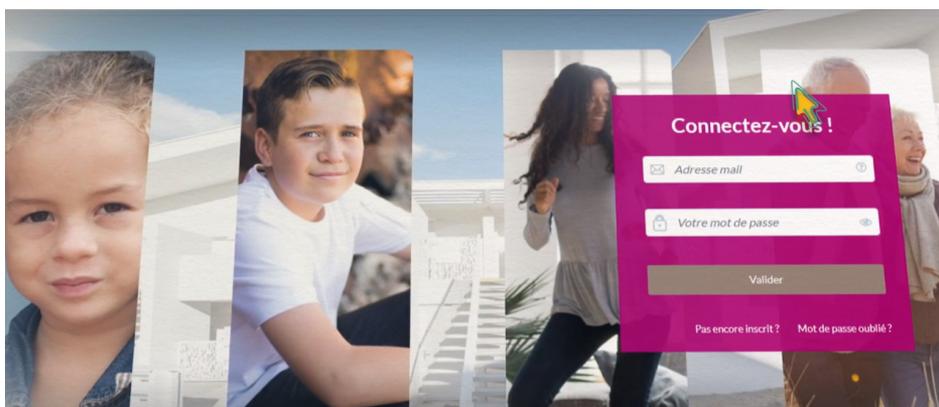
1. Cliquez sur « Mon Espace Hérault Logement » depuis la page d'accueil du site [logement.herault.fr](http://logement.herault.fr)



2. En bas à droite de votre écran, cliquez sur « Pas encore inscrit ».

3. Renseignez votre adresse mail (veillez bien à nous l'avoir transmise au préalable !), votre date de naissance et votre numéro de dossier de facturation, qui figure sur votre avis d'échéance.

Vous recevrez ensuite par mail un lien qui vous permettra de choisir votre mot de passe et votre inscription sera alors effective.



## HÉRAULT LOGEMENT, ENGAGÉ POUR SES LOCATAIRES AVEC L'EID MÉDITERRANÉE

Hérault Logement et l'Entente Interdépartementale pour la Démoustication du littoral méditerranéen (EID Méditerranée) ont officialisé leur partenariat avec la signature d'une convention dont l'objet est la protection des locataires à travers la lutte contre la prolifération des moustiques-tigres.

Avec la signature de cette convention de partenariat, les deux entités se mobilisent pour le confort des locataires et souhaitent sensibiliser les résidents aux bons réflexes à adopter pour éviter la propagation de ces petits insectes éreintants, particulièrement des moustiques-tigres.

### SOYEZ SECS AVEC LES MOUSTIQUES-TIGRES !

Originaire d'Asie du Sud-Est, le moustique-tigre (*Aedes albopictus*) a été identifié en France métropolitaine, pour la première fois en 2004. C'est un moustique urbain, aujourd'hui présent dans plus de deux tiers des départements, dont l'Hérault depuis 2012.

Très nuisant car piquant principalement le jour, il est aussi vecteur potentiel de maladies telles que la dengue, le chikungunya, le zika.

La lutte contre sa propagation est un défi collectif fait de réflexes individuels, consistant à supprimer ses lieux de ponte favoris et à lui bloquer l'accès à l'eau. Car c'est l'eau (pluie, arrosage...) qui déclenche l'éclosion de ses œufs, pondus

préalablement sur les parois ou rebords de tout récipient ou objet, souvent de petite voire très petite taille.

80 % de ses gîtes de reproduction se trouvent à l'intérieur des résidences domiciliaires : dans les jardins et les cours, sur les terrasses et les balcons.

Hérault Logement et l'EID Méditerranée mettent en œuvre un partenariat visant à vous sensibiliser, afin que par des gestes simples et pratiques (supprimer, vider, curer, couvrir, ranger, entretenir...), vous puissiez prévenir régulièrement ces situations.

C'est la responsabilité de chacun et de tous.



# NUMÉROS D'URGENCE

## Astreinte téléphonique **09 69 39 34 39**

Hérault Logement met en place une permanence téléphonique pour les urgences techniques et de sécurité, joignable 7jours /7, en dehors des heures d'ouverture de ses bureaux.

## Les Sapeurs-pompiers **18**

Ils assurent les premiers secours (en cas d'incendie, d'accident de la route).

Les appels sont réceptionnés par des pompiers au Centre de Traitement des Appels ou CTA. De la même manière que le SAMU, ils envoient les moyens appropriés en fonction du type d'appel.

## La Police **17**

Certains appels reçus au 15 et/ou au 18 sont transmis à la Police (en cas d'accident grave, d'accident de la route). Ce numéro peut être composé pour tout problème de sécurité ou problème d'ordre public.

## Les Centres d'appels d'urgence **112**

Ce numéro est un numéro unique en Europe permettant de contacter les services d'urgence et peut être composé gratuitement d'un téléphone fixe ou d'un portable.

Ce numéro concerne toutes les urgences (médicales, incendie, police, etc.).

## Urgences personnes malentendantes **114**

Réception et orientation des personnes sourdes ou malentendantes vers les autres numéros d'urgences.

## Le Service d'Aide Médicale Urgente ou SAMU **15**

Le SAMU a en charge l'ensemble des problèmes médicaux d'urgence. Lorsque vous appelez, vous êtes d'abord en contact avec un permanencier de régulation médicale.

Il demandera certaines informations (nom, prénom, adresse, motif de l'appel) et s'il ne peut pas vous répondre, il vous passera le médecin régulateur.

Le médecin enverra les moyens adaptés selon le type d'appel et sa gravité.

**AU PLUS PRÈS DE  
SES LOCATAIRES,  
LES ÉQUIPES  
D'HÉRAULT  
LOGEMENT SONT  
À VOTRE ÉCOUTE  
ET DISPONIBLES  
NON-STOP  
DU LUNDI AU  
VENDREDI DE  
8H30 À 16H30.**

**UN SEUL  
NUMÉRO POUR  
RÉPONDRE À  
L'ENSEMBLE DE  
VOS DEMANDES :**

**04 67 84 75 00**

## INFOS UTILES

VOTRE CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE

VOTRE GESTIONNAIRE DE SECTEUR

VOTRE RÉFÉRENT SENIOR

VOTRE AGENCE DE RÉFÉRENCE

NUMÉRO DE DOSSIER CLIENT

NUMÉRO DE DOSSIER DE FACTURATION



## Siège



**100, Rue de l'Oasis  
CS 67 249  
34085 Montpellier**



04 67 84 75 00  
Joignable 7/7 jours, 24/24h.



logement.herault.fr



Mon Espace Hérault Logement



### Agence Montpellier

100, rue de l'Oasis  
34085 Montpellier

### Agence Hérault

4 rue Jean Moulin - Escaliers 11  
34800 Clermont-l'Hérault

### Agence Gardiole Seranne

Immeuble Hannibal  
Rue de la Bilière  
34660 Cournonsec

### Agence Littoral

12 Impasse des Merles  
34110 Frontignan

