



LIVRET D'ACCUEIL

N° client :



Toutes les infos pratiques

Connaître
Tours Métropole
Habitat

J'emménage

- > Le contrat de location
- > L'état des lieux
- > L'assurance
- > Mes démarches

Au quotidien

- > Payer mon loyer
- > Les charges locatives
- > Le SLS
- > Mon avis d'échéance
- > Ma situation change
- > Les aides au logement

**Bien vivre
avec mes voisins**
> Le règlement intérieur
> L'entretien des paliers

au quotidien

- > Le tri sélectif
- > Les éco-gestes
- > La télévision
- > conseils et sécurité

Je quitte mon logement

- > Résilier mon contrat
- > La visite conseil
- > L'état des lieux
- > Le solde du compte

Bienvenue chez vous

Tours Métropole Habitat a réalisé ce livret à votre attention :

Vous y découvrirez les réponses à vos questions,
des informations utiles,
des numéros de téléphone indispensables
et quelques règles de savoir-vivre.

*Si vous ne trouvez pas
toutes les réponses souhaitées,
n'hésitez pas à contacter
votre antenne de secteur (voir page au dos)*

Nous vous invitons également
à vous rendre sur notre site internet
pour télécharger les documents identifiés par ce logo :



www.tmh.fr

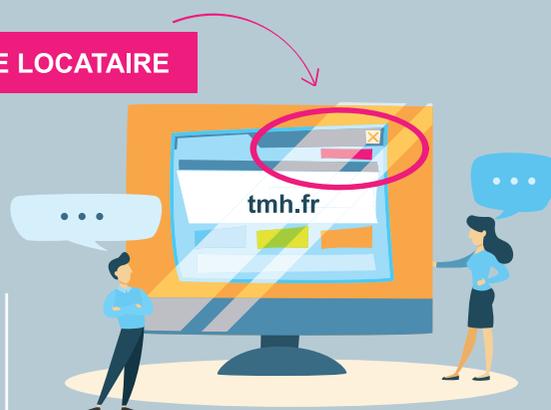
Mes démarches en ligne

Tours Métropole Habitat a mis à votre disposition un espace en ligne sécurisé pour simplifier vos démarches.

Mon compte locataire pour :

- > Payer votre loyer en ligne
- > Mettre en place un prélèvement automatique
- > Consulter vos documents, avis d'échéance et soldes de paiement
- > Fournir votre attestation d'assurance annuelle

MON COMPTE LOCATAIRE



Inscrivez vous avec votre n° client
(disponible sur l'avis d'échéance):



Toutes les infos pratiques

Aide mémoire ADRESSES UTILES

Tours Métropole Habitat

Accès ligne tramway : station Liberté
1, rue Maurice Bedel
CS 13333 - 37033 TOURS CEDEX 1
Tél. : 02 47 60 13 00
www.tmh.fr

Caisse d'Allocations Familiales d'Indre-et-Loire

1, rue Fleming - 37045 TOURS CEDEX
Tél. : 0 810 25 37 10

Caisse de Mutualité Sociale Agricole

31, rue Michelet - 37040 TOURS CEDEX
Tél. : 02 54 44 87 87

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

2, allée des Aulnes (Quartier Febvotte)
Tél. : 02 18 96 11 15

Pôle Emploi

40, rue James Watt
(Quartier des 2 Lions)
CS 60404 - 37206 TOURS CEDEX
Service inscription et indemnisation
Tél. : 3949

Préfecture

15, rue Bernard Palissy - 37032 TOURS CEDEX
Tél. : 02 47 64 37 37

Fonds Solidarité Logement (FSL)

8, 12, rue du Docteur Herpin - 37000 TOURS
Tél. : 02 47 31 49 38

Banque de France - Infos Surendettement

2, rue Chanoineau - 37000 TOURS
Tél. : 02 47 60 24 00

Centre des Impôts de TOURS

Cité Administrative - (Champ Girault)
40, rue Edouard Vaillant - 37000 TOURS
Tél. : 02 47 21 70 00

Mairie de TOURS

1, rue des Minimes - 37032 TOURS CEDEX
Tél. : 02 47 21 60 00

Connaître Tours Métropole Habitat

P.4-5

J'emménage

P.6

- > Le contrat de location ————— 6
- > L'état des lieux ————— 6
- > L'assurance ————— 7
- > Mes démarches ————— 7

Au quotidien

P.8

- > Payer mon loyer ————— 8
- > Les charges locatives ————— 8
- > Le SLS ————— 8
- > Mon avis d'échéance ————— 9
- > Ma situation change ————— 10
- > Les aides au logement ————— 11

Bien vivre avec mes voisins

P.12

- > Le règlement intérieur ————— 12
- > L'entretien des paliers ————— 13

Bien vivre au quotidien

- > Le tri sélectif ————— 14
- > Les éco-gestes ————— 15
- > La télévision ————— 16
- > Robinetterie ————— 17
- > Les Conseils :
fuite, ascenseur, travaux, insectes... ————— 18

Je quitte mon logement

P.19

- > Résilier mon contrat ————— 19
- > Visite conseil ————— 19
- > L'état des lieux ————— 19
- > Le solde du compte ————— 20



Connaitre Tours Métropole Habitat

> Qui sommes nous?

Tours Métropole Habitat (*Office Public de l'Habitat – OPH*), est un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (*EPIC*).

1er bailleur de la Métropole, il a su s'imposer au fur et à mesure des années comme un Acteur social dynamique et innovant au service des collectivités.

Actuellement, il est présent sur un certain nombre de Communes de TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE (TOURS, CHANCEAUX SUR CHOISILLE, ROCHECORBON, CHAMBRAY LES TOURS ...)



40 000 habitants logés
soit 1 tourangeau sur 4

> Tours Métropole Habitat c'est aujourd'hui :

> Plus de 16 000 logements sociaux et locaux divers parmi lesquels des logements familiaux, des logements pour étudiants, des Foyers de jeunes travailleurs, de personnes âgées, handicapées, mais aussi des garages, des commerces et locaux collectifs.

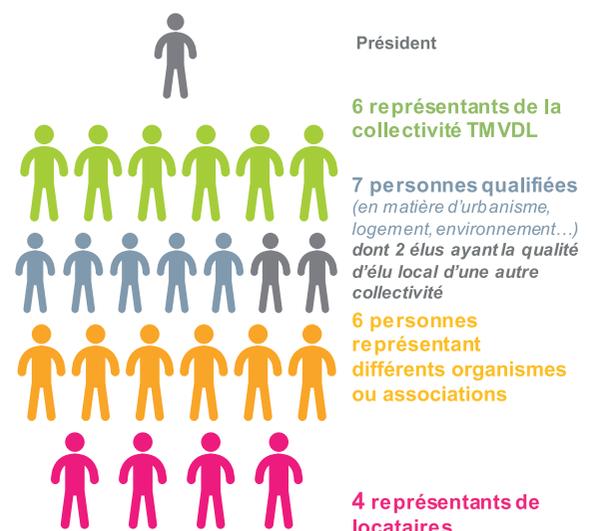
> Le rôle du conseil d'Administration

Tours Métropole Habitat est administré par un Conseil d'Administration composé de 23 membres.

Il nomme le Directeur Général et décide de la politique générale à suivre par Tours Métropole Habitat :

- > Il vote le budget et approuve les comptes,
- > Il décide du lancement de nouvelles opérations,
- > Il arrête les orientations en matière de politique des loyers et d'évolution du patrimoine.

> Composition du Conseil d'Administration





> Une équipe au quotidien

324 salariés dont :
88 Agents de Maintenance
51 Surveillants d'Immeubles
30 ouvriers de la régie ouvrière.

> 4 Antennes de proximité à Tours



Antenne Centre/ Cher



Antenne Sud



Antenne Ouest



Antenne Nord



Agence
Avenue de Grammont

> Le contrat de location

Vous avez signé un contrat de location. Relisez-le attentivement et conservez-le avec ses annexes. C'est un document qui vous engage, comme il implique Tours Métropole Habitat ; il fixe les droits et obligations réciproques



> Le premier contact : votre Surveillant d'Immeubles

Le Surveillant d'Immeubles est à votre écoute. Son nom et son adresse sont indiqués dans votre hall. Vous y trouverez également les coordonnées de son remplaçant. Dans les jours qui suivent votre entrée dans le logement, il se présentera à vous.



Comment joindre votre Surveillant d'Immeubles ?

En cas d'absence à sa loge et pendant ses horaires de travail, vous pouvez le contacter par téléphone.

Consultez le panneau d'information situé dans l'entrée de votre immeuble.

> L'état des lieux d'entrée



Après la signature de votre bail, vous prendrez rendez-vous pour effectuer l'état des lieux d'entrée de votre logement.

L'état des lieux d'entrée est obligatoire

Dressé par le représentant de Tours Métropole Habitat, en votre présence, il décrit l'état du logement tel que vous le recevez (*l'état des murs, des revêtements, des sols, des sanitaires, de l'installation électrique, des serrures, de la plomberie et des équipements divers (éléments de chauffage, placards, boîte aux lettres, interphone...)*).

Un relevé des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité est effectué.

*Le procès-verbal d'état des lieux doit être signé des 2 parties et un exemplaire vous est remis.
Lors de la première période de chauffe, vous disposez d'un mois pour indiquer les éventuels dysfonctionnements des éléments de chauffage.*



LE CONTRAT D'ASSURANCE HABITATION



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.

Contre quels risques vous assurer ?

- > Vous devez obligatoirement vous assurer pour garantir les dommages causés à l'immeuble, aux voisins, que ce soit par le feu, l'eau ou l'explosion.
- > Il est prudent de vous assurer également contre le risque de "responsabilité civile" (*dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, une personne que vous employez, un animal ou un objet vous appartenant*).
- > Il est utile de vous assurer également contre le vol de vos biens (*mobiliers, vélos...*).

Comment vous assurer ?

Il vous appartient de choisir librement votre compagnie d'assurances.

Que faire en cas de sinistre ?

> **Déclarez-le sans délai à votre assureur et à Tours Métropole Habitat.**

N'oubliez pas que vous devrez 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 (*factures, certificats de garantie, photos, etc...*).

Comment nous faire parvenir l'attestation d'assurance annuelle?

Vous avez le choix :

Par courrier : 1 Rue Maurice Bedel 37033 TOURS cedex 1

En ligne : en déposant votre attestation dans votre compte locataire sur tmh.fr (voir P2)



LES DÉMARCHES



Vos abonnements

Contactez vos fournisseurs gaz et/ou électricité pour faire ouvrir les compteurs de votre nouveau logement.



• Électricité et/ou de gaz

Pour vous aider à faire votre choix, le service énergie info : www.energie-info.fr/ est joignable au 08.10.112.212



• Eau pour certaines résidences

TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE
Direction de l'eau et de l'assainissement
6, rue de la Ménardière 37540 Saint Cyr sur Loire

Horaires d'accueil :

- > Lundi, mardi mercredi : 8h30-12h30 / 13h30-17h
- > Jeudi : 13h30-18h
- > Vendredi : 8h30-16h

02.47.80.11.00

eau.tours01@tours-metropole.fr



Changement d'adresse

N'oubliez pas de communiquer votre nouvelle adresse aux

Administrations et services suivants :

- Caisse de Sécurité Sociale
- Caisse d'Allocations Familiales
- Ecoles et Crèches
- Mairie pour votre inscription sur les listes électorales
- Préfecture pour le changement de carte grise de votre voiture et le changement d'adresse sur votre carte d'identité.

ASTUCE

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



Payer son loyer Au quotidien

> Le loyer

Chaque mois, votre avis d'échéance vous précisera le montant exact à payer.

Le montant à payer comprend votre loyer et votre acompte de charges (*déduction faite de votre APL éventuelle*)...

Les hausses de loyer sont fixées annuellement par le Conseil d'Administration de l'Office selon la réglementation en vigueur (*IRL : indice de Référence des Loyers*).



Pour payer votre loyer, vous disposez de plusieurs solutions :



**Prélèvement
automatique**



**Paiement
en ligne
sur**

locataire.tmh.fr



**Bornes
automatiques**

Munissez vous de votre avis d'échéance et rdv sur l'une des bornes situées à l'antenne centre, antenne sud ou antenne nord.



Chèque

à l'ordre de Tours Métropole Habitat et à envoyer avec le talon de l'avis d'échéance au 1 rue Maurice Bedel 37000 Tours

> Les charges locatives:

Les charges locatives correspondent à la prise en charge des diverses dépenses engagées par Tours Métropole Habitat pour le compte de locataire. La liste de ces charges est fixée par décret.

Elles correspondent selon votre logement 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,...*)

> Le SLS : BON À SAVOIR

Si vos revenus dépassent de plus de 20% le plafond de ressources applicables au logement que vous occupez, vous devrez régler un Supplément de Loyer de Solidarité.

Tous les ans, Tours Métropole Habitat vous adresse un questionnaire et vous demande de fournir votre avis d'imposition. **N'oubliez pas d'y répondre ! en cas de non réponse, le supplément sera appliqué d'office.**

> mon avis d'échéance

Vous le recevez en début de mois, il correspond au mois écoulé.
Le paiement doit intervenir avant la date indiquée.

N° Compte client

à nous rappeler
dans vos courriers
et lors de vos appels

Avis d'échéance 2019 00000001 02937554
Client : 32470
Période : 01.11.2019 - 30.11.2019
Contrat : 32867/0
Tiers : 7991

Coordonnées de votre antenne

Adressez-vous à :
Tours Métropole Habitat Antenne Sud
6 ALL MONTEVERDI
37200 TOURS

Suivi par : . ANTENNE SUD
Téléphone : 02.47.60.83.30
FAX : 02.47.28.11.58

Tours , Le 26/11/2019

Adresse de la location
Appartement 001
3 RUE DES ROSES
37000 TOURS

MADAME EXEMPLE
3 RUE DES ROSES
37000 TOURS

Date limite de Paiement : 05.12.2019

date butoir

AVIS D'ECHEANCE	MONTANT	SITUATION DE VOTRE COMPTE	
Contrat 32867/0 (023.09.001)		Solde au 31/10/2019	141.04
LOYER HABITAT	257.79	REGLEMENT PAIEMENT	-141.04
REDUCTION LOYER DE SOLIDARITE	-50.10		
AIDE PERSONNALISEE AU LOGEMENT	-254.15		
PROVISION CHARGES	39.27		
PROVISION CHAUFFAGE PART COLL.	61.58		
PROVISION EAU CHAUDE SANITAIRE	69.67		
PROVISION CHARGES EAU FROIDE	16.98		
		Appel échéance	141.04
TOTAL ECHEANCE	141,04	MONTANT DU	141,04

Somme totale
due à
Tours Métropole
Habitat

RECAPITULATIF TAXES

Rendez-vous sur tours-habitat.fr et découvrez
votre nouvel espace locataire sécurisé.

Pour effectuer votre règlement (hors prélèvement), veuillez vous reporter aux instructions au dos de ce document.
TALON A JOINDRE A VOTRE REGLEMENT

Merci d'adresser votre règlement à :
Tours Métropole Habitat
1 RUE MAURICE BEDEL
CS 13333
37033 TOURS CEDEX 1 (FRANCE)

Montant en Euros
141,04

MADAME EXEMPLE
32470 32867/0 7991
Avis d'échéance 2019 00000001 02937554
Période du 01.11.2019 au 30.11.2019
ASUD / 023.09.001

Identifiant borne

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



Talon à joindre
au règlement
par chèque

ASTUCE

En cas de difficultés
pour régler votre loyer,
n'attendez pas !

Prenez contact avec

Tours Métropole Habitat.
une personne qualifiée
étudiera avec vous les
solutions adaptées à votre
situation

Ma situation change

> Vous vous mariez, vous signez un PACS (Pacte Civil de Solidarité)

Fournissez à Tours Métropole Habitat une photocopie du livret de famille, une convention de PACS.

Votre conjoint deviendra titulaire à part entière du contrat de location.

> Vous divorcez ou vous vous séparez

Présentez-nous un extrait de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux.

> L'un des conjoints décède

Fournissez à Tours Métropole Habitat un certificat de décès.

** sous réserve de la production des justificatifs demandés*



> Les ressources des personnes vivant au foyer sont modifiées

Si vos ressources viennent à diminuer, ou à augmenter, avertissez le Service Gestion ou votre Antenne.

> La composition de votre famille change

A la suite d'une naissance, d'un mariage, ou d'un décès, vous pouvez souhaiter changer de logement : déposez une demande à Tours Métropole Habitat, au Service Location ou auprès de votre Antenne.

Vous pouvez également enregistrer votre demande sur le site :

www.demandelogement37.fr



Les aides au logement

> L'APL :

L'APL est calculée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA), en fonction de la composition familiale, des ressources imposables et du montant du loyer net (sans les charges).

La CAF ou la MSA verse directement l'APL à Tours Métropole Habitat qui vous demande le paiement de la différence entre le montant global (loyer + charges) de votre avis d'échéance et celui de l'APL.



A partir d'avril 2020, le montant de l'APL sera calculé sur la base de vos revenus des douze derniers mois et non plus sur les revenus d'il y a 2 ans (voir détails sur caf.fr).

> Vous entrez dans votre logement, vous venez de faire votre demande d'APL

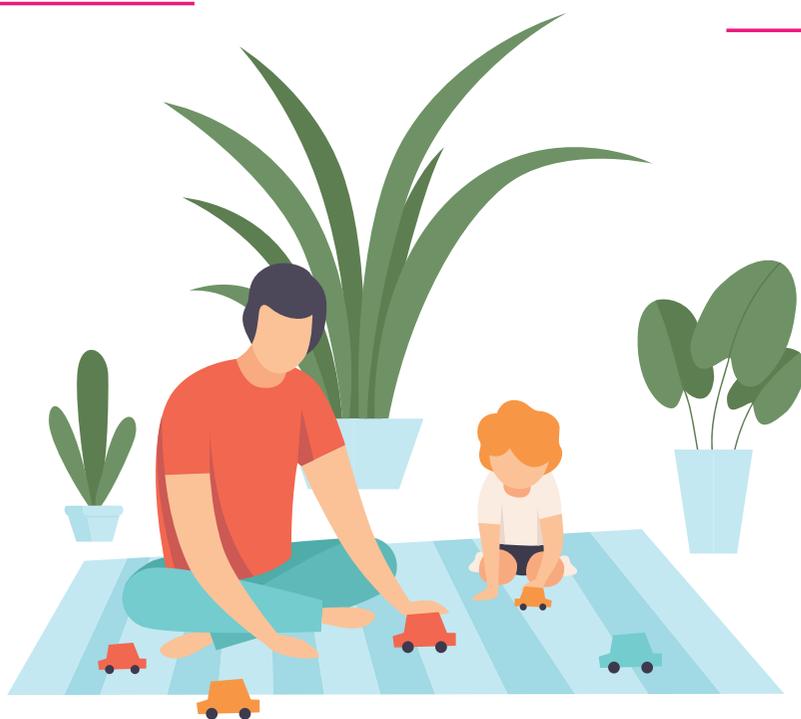
Le jour de la signature de votre bail, vous avez constitué la demande d'APL. Si vous ne bénéficiez pas d'une aide au logement le mois précédant votre entrée, la CAF ou la MSA ne versera l'APL qu'à compter du second loyer.

> Vous occupez déjà votre logement et vous souhaitez déposer une demande d'APL

Rapprochez vous des services de la CAF ou la MSA. Attention pas de rappel au-delà de trois mois. Il faut donc constituer le dossier le plus rapidement possible.

> Pour ne pas perdre vos droits APL

N'oubliez pas de répondre, sans tarder, aux demandes de renseignements de la CAF ou de la MSA, notamment à la déclaration de ressources. En l'absence de réponse dans les délais, votre APL pourrait être suspendue. Connectez vous directement sur le site de la CAF ou de la MSA.



Bien vivre avec mes voisins

Bruit, respect des parties communes, animaux... :
Bienvenue dans la vie en collectivité !
 Mais C'est quoi « le bien vivre ensemble » ?...

Bien vivre ensemble



RESPECT

diminution des nuisances

sourire

La recette du bien vivre ensemble :

- une pincée quotidienne de respect de vos voisins (*baisser vos nuisances sonores au maximum*)
- un zeste de respect des parties communes (*pas de déchets sur les paliers et dans les escaliers*)
- laissez mijoter & agrémenter avec un sourire chaque matin

> Le règlement intérieur de l'immeuble :

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, doit offrir à l'ensemble des résidents la possibilité de bénéficier des conditions d'habitation plus agréables.

L'ensemble des règles sont mentionnées dans le règlement affiché dans le hall de votre immeuble. Vous pouvez également le retrouver sur [tmh.fr/je suis locataire/Vivre ensemble](http://tmh.fr/je-suis-locataire/Vivre-ensemble).





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.

- **Attention au volume des radio, télévision, chaîne stéréo.**
- **Utiliser 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 1ère catégorie est interdite dans les logements ainsi que leur stationnement dans les parties communes des immeubles.
- À l'extérieur des logements, tous les chiens doivent être tenus en laisse et leurs déjections doivent être ramassées.
- La possession d'animaux ne doit pas causer de troubles à l'hygiène des appartements.
- Les locataires doivent accompagner leurs animaux dans leurs sorties et s'assurer qu'ils ne souillent pas les parties communes ou les abords des immeubles.



LES PARTIES COMMUNES

L'agrément du logement, c'est aussi celui des parties communes, des abords et des espaces verts.

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

Ne laissez pas vos enfants sans surveillance sur les aires de jeux.



C'est aussi participer à
L'entretien des paliers



ASTUCES

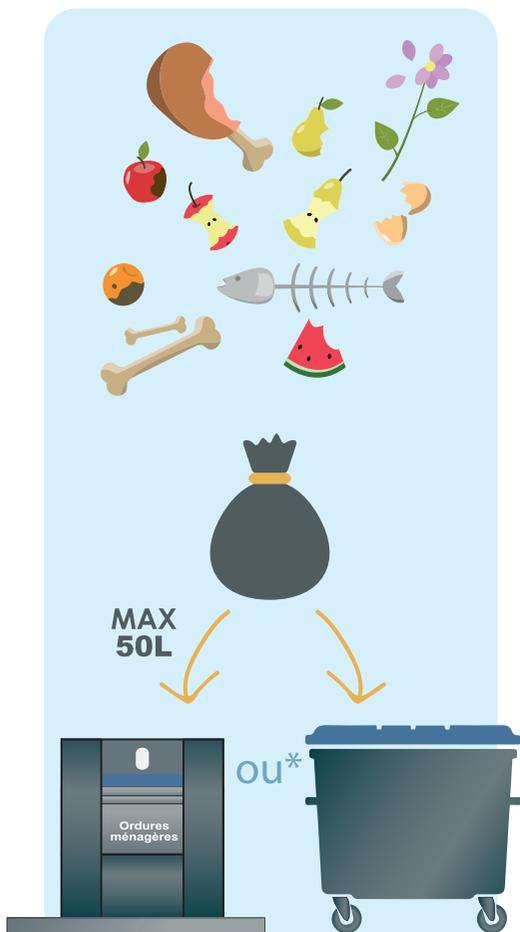
En cas de conflit, privilégiez le dialogue avec vos voisins. Si le problème persiste avertissez votre surveillant d'immeubles ou l'Office.

N'oubliez pas d'avertir vos voisins lorsque vous organisez une fête ou que vous réalisez des travaux. Mais dans tous les cas, n'abusez pas !

Le tri sélectif

Bien vivre au quotidien

ORDURES MENAGÈRES



LE RECYCLAGE



*Selon l'équipement de votre résidence

LES ENCOMBRANTS



3 possibilités

1 Transportez-les à l'une des déchèteries à proximité de votre résidence.

2 Contacter le service de ramassage des encombrants de TMVDL- GRATUIT

Pour les habitants Secteur Sud Cher :
02 47 78 13 00

Pour les habitants Secteur Nord Cher :
02 47 80 12 12

3 Contactez votre surveillant d'immeubles qui vous indiquera où les entreposer et vous permettra l'accès au local.

LE VERRE



A mettre en vrac sans bouchon ni couvercle.

ATTENTION : ne pas mettre de vaisselle, faïence, porcelaine et miroir.

Des points d'apports volontaires sont répartis sur l'ensemble du patrimoine de l'Office.



Les éco-gestes

Quelques astuces pour réduire la facture d'électricité et la consommation d'eau



Réduire votre consommation d'énergie

Quelques gestes simples pour faire des économies :



Pensez à **éteindre les lumières** dans les pièces inoccupées



Eteignez les veilles des appareils hifi, ordinateurs, TV.. simultanément à l'aide d'une multiprise



Débranchez les chargeurs après utilisation



Placez vos appareils de froid loin des sources de chaleur (ex four)



Utilisez des **ampoules basse consommation** et évitez l'usage de l'halogène



Privilégiez les appareils électroménagers de **basse consommation**



Chasse au gaspillage

Quelques bons réflexes à adopter :



Privilégiez les **douches** plutôt que les bains (100L d'eau de moins)



Ne laissez pas couler l'eau à flot inutilement pendant le **brossage de dents** ou pendant la **vaisselle**.

▲ Ne pas attendre pour faire réparer ou signaler toutes fuites d'eau dans le logement.

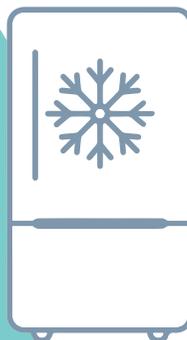
30°C



ASTUCES

Laver son linge à 30 °C
3 fois moins d'énergie
qu'un lavage à 90 °C

Dégivrer son réfrigérateur
Évite une surconsommation
d'environ 30 %



Couvrir les casseroles
pendant la cuisson
4 fois moins d'électricité
ou de gaz consommés

source ADEME



Ne surchauffez pas votre logement :

1°C en moins vous fera économiser 7% d'énergie

19°C



17°C

En chauffage individuel, réglez votre thermostat d'ambiance à 19°C
17°C : Température conseillée pendant le sommeil

+de 2 jours ?
Absent

Pensez à mettre vos radiateurs en position «éco» ou «hors gel».



L'hiver, bien fermer vos rideaux et volets la nuit, vous aidera à conserver la chaleur.

L'été, cette même opération, en journée, **conservera la fraîcheur dans le logement.**



Retrouvez le guide complet sur tmh.fr

Je suis locataire/ loyer et charges

La télévision



1.

Je profite de l'offre de base négociée «logement connecté» de ma résidence, proposée par le contrat de Tours Métropole Habitat.
voir ci-dessous



TÉLÉVISION



29 chaînes TNT HD
+ Radios FM numériques



+ chaînes étrangères
Décodeur supplémentaire avec dépôt de garantie de 75€

CNN / BBC WORLD NEWS / FRANCE 24 ENG / CNBC EUROPE / BLOOMBERG Digital TV / AL JAZEERA ENG / 24NEWS ENGLISH / I24NEWS ARABIC / AL JAZEERA ARABE Digital / MEDI 1 TV / AL ARABIYA / RUSSIA TODAY / MES CHAINES DU MONDE / RTP1 Digital TV / RAI UNO / BBC ENTERTAINMENT / ZDF / CANAL ALGERIE / 2M MAROC / TUNISIA 1 / BERBERE TV / AL MAGHRIBIA/ DUBAI TV / AL MASRIYAH / AL ARABIYA / SAUDI CHANNEL 1 / TELESUD

INTERNET



Accès illimité
avec débit jusqu'à 10 Méga
+ 10 boîtes mail
+ 10 Go d'espace personnel

TÉLÉPHONIE



une ligne fixe restreinte
permettant la réception des appels et l'accès aux numéros d'urgence
+ messagerie vocale
+ double appel / présentation n°

Comment activer mon offre «Logement connecté» ?

Aucune inscription particulière n'est à prévoir.



Contactez le **0805 120 015** (appel gratuit) pour recevoir le modem dans un relais colis proche de chez vous .

Livraison sous 48h après l'appel.

Mentionnez que votre appartement bénéficie d'une offre «Logement connecté» en indiquant votre adresse postale et un numéro de téléphone portable.



Réalisez les branchements du MODEM.
L'activation est réalisée dans la journée.

ASSISTANCE / SAV ...

Appelez le **39 90**

Attention : afin d'obtenir le bon interlocuteur, merci de :
TAPER «3» pour les services collectifs (offre collective «logement connecté») et ensuite de **TAPER «2»** pour obtenir un téléopérateur SAV.





La robinetterie

Tours Métropole Habitat a confié l'entretien de la robinetterie à des entreprises extérieures spécialisées.

Contrat d'entretien annuel, inclus dans les charges.

Vous habitez
Secteur Nord / Ouest :

Société CGMI
02 47 44 87 15



Vous habitez
Secteur Centre / Sud :

Société ISERBA
02 55 16 02 86



> **Votre contrat d'entretien permet d'obtenir un dépannage en semaine exclusivement pour :**



- > **Une Robinetterie défailante**
- > **Un Mécanisme chasse d'eau**
- > **Une Vanne d'arrêt grippée**

Ce contrat permet un dépannage rapide et autant de fois que nécessaire.

Il revient à chaque locataire de contacter lui-même l'entreprise de son secteur.



> Que faire en cas de fuite d'eau

COUPEZ L'ARRIVÉE D'EAU,

• **PRÉVEZ EN PRIORITÉ** : votre Surveillant d'Immeubles, puis l'Accueil Technique de Tours Métropole Habitat et votre Compagnie d'Assurances,

• **ETABLISSEZ UN CONSTAT** avec le responsable ou la victime du sinistre (voisin, Tours Métropole Habitat).

> Compteur intelligent

POUR RAPPEL, VOUS ÊTES ÉQUIPÉ DE COMPTEURS INTELLIGENTS QUI

PERMETTENT DE :

- > Suivre en ligne les consommations de votre logement
- > D'alerter le prestataire en cas de fuite ou de surconsommation
- > Bénéficier de conseils d'économie en ligne

Vous avez la possibilité d'être alerté en cas de consommation irrégulière en paramétrant votre espace en ligne. Rdv sur tmh.fr





> Pour votre sécurité

- NE BLOQUEZ PAS les portes des parties communes en position ouverte, celles-ci permettent d'éviter la transmission des fumées en cas d'incendie.
- VEILLEZ à laisser libres les paliers, dégagements et escaliers.
- NE STOCKEZ RIEN dans les gaines techniques (gainés gaz, gainés électriques,...)
- REPEREZ les dispositifs de coupure des énergies et laissez l'accès libre aux différents compteurs.
- PENSEZ à tester et dépoussiérer vos détecteurs autonome de fumée (DAAF).



> Si vous devez vous absenter plusieurs jours

FERMEZ LES ROBINETS DE GAZ ET D'EAU,

- PRÉVENEZ VOS VOISINS et (ou) informez votre Surveillant d'Immeubles de l'endroit où l'on peut vous joindre (adresse ou téléphone),
- LAISSEZ UN DOUBLE DE VOS CLÉS à une personne de confiance. Faites connaître les coordonnées de cette personne.
- APRÈS UNE LONGUE ABSENCE, laissez couler l'eau chaude pendant quelques minutes.



> Insectes et nuisibles

INSECTES (*puces, araignées, fourmis, mouches...*)

Utilisez des produits appropriés du commerce.

LES BLATTES ET CAFARDS

La société de désinsectisation traite l'ensemble des logements 2 fois par an. Le jour de l'intervention de la Société spécialisée pour la désinsectisation, **ouvrez votre porte.**

Sachez que le traitement ne sera vraiment EFFICACE QUE SI TOUS LES LOGEMENTS SONT TRAITÉS.

Si ces traitements ne sont pas suffisants, vous pouvez vous adresser à votre antenne de secteur.

PUNAISES DE LIT

Prévenez rapidement votre antenne de secteur **Un protocole de traitement sera mis en place avec les partenaires de Tours Métropole Habitat.**

RONGEURS ET TERMITES

En cas d'apparitions dans les parties communes, prévenez votre surveillant d'immeubles.

Les Conseils



ASTUCES

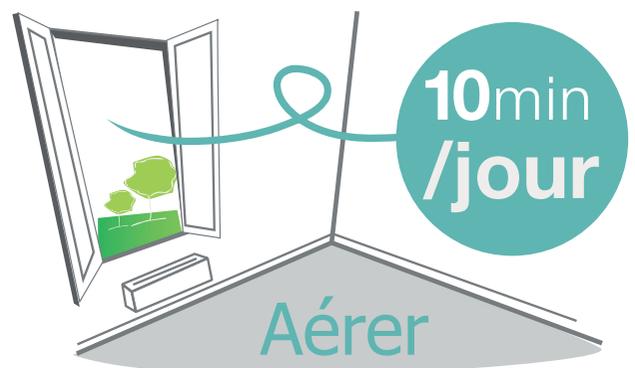
Pour l'entretien et les réparations du logement consultez le guide sur

tmh.fr

Page : *Je suis locataire / J'entretiens mon logement*



> Faites respirer votre logement pour éviter les moisissures



astuces :

- Aérer 10 min / jour, même en hiver

- Ne boucher pas les grilles de ventilation

Je quitte mon logement



1.

Le Préavis

Vous devez envoyer votre lettre de congé 3 mois* à l'avance par lettre recommandée avec Accusé de réception.

**Sauf cas particuliers et sous réserve de la production du justificatif – Réduction à 1 mois dans les cas suivants :*

- en cas d'obtention d'un premier emploi ;
- de mutation professionnelle ;
- de perte d'emploi ou de nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi ;
- pour le locataire dont l'état de santé justifie un changement de domicile ;
- pour les bénéficiaires du RSA.
- pour les bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé
- attribution d'un autre logement HLM

Dès réception de votre congé, Tours Métropole Habitat vous proposera :

- Soit un rendez-vous à votre domicile : pour une VISITE-CONSEIL
- Soit l'envoi d'une FICHE CONSEIL.

2. L'état des lieux sortant

Après la visite-conseil facultative, pensez à prendre rendez-vous pour l'état des lieux sortant auprès de l'Antenne de votre secteur.

L'état des lieux de sortie est obligatoire

Il ne peut être établi que si le logement est libéré de tous meubles et remis en état complet. Ne pas oublier de vider et de nettoyer la cave, le grenier et le garage.

Ce jour-là, vous remettrez les clés du logement et vous communiquerez votre nouvelle adresse. Ne pas oublier de restituer l'ensemble des badges et des clés qui vous ont été attribués.

Le " constat d'état des lieux " est un document contractuel essentiel

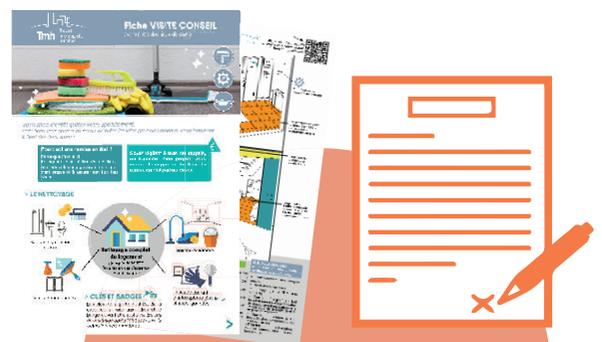
Il décrit le logement pièce par pièce, ainsi que les équipements qu'il comporte. Il est dressé par le représentant de Tours Métropole Habitat, en votre présence ou celle de la personne mandatée par vous même (procuration et pièce d'identité obligatoires à fournir pour le jour de l'état des lieux).

Informatisé, il détermine également les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables et leurs montants.

Un relevé des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité est effectué.

Il doit être signé des 2 parties et un exemplaire vous est remis.

Suivez ces recommandations afin de rendre l'appartement EN BON ÉTAT, comme la loi vous en fait obligation. L'état des lieux de sortie sera comparé à votre état des lieux entrant. Il permettra de déterminer



ASTUCES

Retrouvez le modèle de lettre à télécharger et la fiche visite conseil sur tmh.fr

je suis locataire/Arrivée/départ

3. Le solde de votre compte

Après votre départ du logement, Tours Métropole Habitat vous adressera, dans un délai de DEUX MOIS, un arrêté définitif de compte qui fera apparaître :

- Les loyers et charges restant à payer,
- La régularisation des charges *,
- Éventuellement les réparations locatives.

Le (ou les) dépôt de garantie (caution) viendra en déduction des sommes dues.

Votre compte présentera un solde débiteur ou créditeur qui, selon le cas, vous sera réclamé ou remboursé.

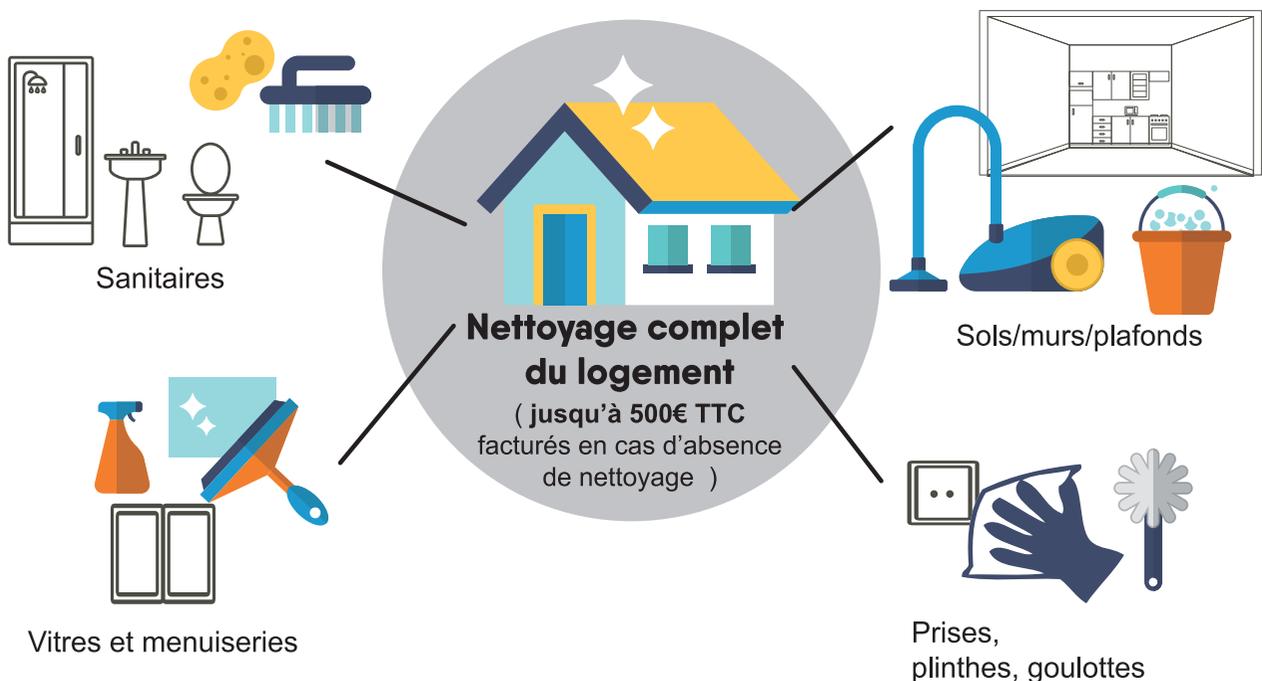
Pensez à communiquer votre nouvelle adresse.

**Le coût du chauffage est étalé sur les 12 mois de l'année civile, alors que la prestation n'est fournie que durant 8 mois, en moyenne, d'octobre à mai. Il vous est ainsi demandé un acompte de chauffage de janvier à décembre. En décembre vous finirez de payer la saison qui s'est achevée en mai.*

Pourquoi une remise en état ?

Parce que c'est la loi.
En signant le bail à l'entrée des lieux, vous vous êtes engagé à rendre un logement propre et à assurer son bon état général.

Soyez vigilant à tous ces rappels, un logement bien préparé vous évitera de supporter des frais de remise en état parfois élevés.



Demande technique ? Besoin d'une information ?

Qui contacter :

> Mon antenne de secteur :



Antenne Centre-Cher
(siège de Tours Métropole Habitat)
1 rue maurice Bedel - Tours
Tèl. 02 47 60 13 00

Accueil du Public
Du lundi au vendredi
de 8h30 à 16h30 sans interruption

Permanence téléphonique de 8h30 à 17h



Antenne Sud
6 allée Monteverdi - Tours
Tél. 02 47 60 83 30



Antenne Nord
40 rue de Jemmapes, 37 100 Tours
Tél. 02 47 60 83 10

Accueil du Public
Du lundi au vendredi
de 9h à 12h30 et de 14h30 à 16h30

Permanence téléphonique
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h



Antenne Ouest
31 rue des Tanneurs - Tours
Tél. 02 47 60 83 20

LOYER ET CHARGES

- > Information sur le loyer, les charges, le SLS
- > Demandes d'APL, attestation d'assurance.
- > Difficultés de paiement du loyer

TRAVAUX - SINISTRES - NUISANCES

- > Badges et clés
- > Réclamation techniques
- > Insectes : blattes, cafards et punaise de lit
- > Déclaration de sinistre

CHANGEMENT DE SITUATION

- > Demande de changement de logement et location de garages

DÉPART

- > Péavis de congé
- > Rdv visite-conseil et état des lieux

Numéros d'urgence :

> **Service d'astreinte de votre surveillant d'immeubles** : Week-end, jours fériés et en semaine à partir de 18h30 : Consulter la note affichée sur la porte d'entrée de votre hall d'immeuble.



ALERTE INCENDIE
APPELEZ LE :
18 OU LE 112



URGENCE SÉCURITÉ
GAZ
APPELEZ LE :
0810 37 37 37



URGENCE SÉCURITÉ
ELECTRICITÉ
APPELEZ LE :
09 72 67 50 37

**LISEZ ATTENTIVEMENT LES CONSIGNES
POUR LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE
LE FEU AFFICHÉES DANS LE HALL DE VOTRE
IMMEUBLE.**



1, rue Maurice Bedel
CS 13333 - 37033 Tours cedex 1
Tél. 02 47 60 13 00

Directeur de la publication : Grégoire Simon

Photos : Tours Métropole Habitat
Impression : GRAPHIVAL
Document imprimé sur du papier
participant à la gestion durable des forêts.

