

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

Aide mémoire

Qui contacter :



> Mon antenne de secteur :



ANTENNE CENTRE

1 rue Maurice Bedel
Tours

02 47 60 13 00

Accueil du Public

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 16h30 sans interruption

Permanence téléphonique de 8h à 17h



ANTENNE SUD

6 allée Monteverdi
Tours

02 47 60 83 30



ANTENNE NORD

40 rue de Jemmapes
Tours

02 47 60 83 10



ANTENNE OUEST

31 rue de Tanneurs
Tours

02 47 60 83 20

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



> Votre gardien

Consultez le panneau d'information situé dans le hall de votre immeuble qui vous indiquera l'adresse de sa loge avec les horaires d'ouverture et son n° de téléphone.



> Numéros d'urgence :

> Service d'astreinte de votre gardien :

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

Consultez les consignes incendie affichées dans le hall de votre immeuble.



> Numéros utiles :

> 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

> Fonds Solidarité Logement (FSL)

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

> Centre des Impôts de TOURS

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

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

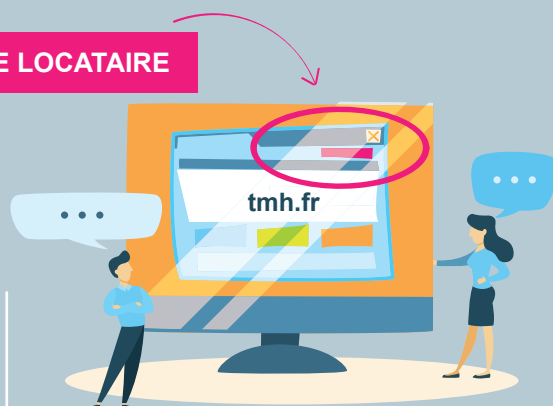
Mes démarches en ligne

MON COMPTE LOCATAIRE

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



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

Connaître Tours Métropole Habitat

P.4

J'emménage

P.5

- > Le contrat de location ————— 5
- > L'état des lieux ————— 5
- > L'assurance ————— 6
- > Mes démarches ————— 6

Au quotidien

P.7

- > Payer mon loyer ————— 7
- > Les charges locatives ————— 7
- > Le SLS ————— 7
- > Mon avis d'échéance ————— 8
- > Ma situation change ————— 9
- > Les aides au logement ————— 9

Bien vivre avec mes voisins

P.10

- > Le règlement intérieur ————— 10 / 11

Astuces du quotidien

P.12

- > Le tri sélectif ————— 12
- > Les éco-gestes ————— 12
- > La télévision ————— 13
- > Robinetterie ————— 14
- > Les Conseils : ————— 15
- fuite, ascenseur, travaux, insectes...*
- > Les clés / bagdes ————— 16 / 17
- > La sécurité ————— 18

Je quitte mon logement

P.19

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



> Qui sommes-nous?

1er bailleur de la Métropole, Tours Métropole Habitat 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 Métropole Val De Loire (Tours, Chanceaux-sur-Choisille, Rochecorbon, Parçay-Meslay, Luynes, Fondettes, 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.



> Une équipe au quotidien

Avec plus de 300 collaborateurs, nos équipes sont présentes chaque jour aux côtés des habitants.

Nos équipes de proximité assurent notamment une présence quotidienne pour répondre à vos besoins et vos questions.

> Le rôle du Conseil d'Administration

Tours Métropole Habitat est administré par un Conseil d'Administration composé de 23 membres, dont quatre représentants des locataires élus par les habitants pour un mandat de 4 ans.

Le conseil d'Administration 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.

> 4 Antennes de proximité à Tours



Antenne Centre



Antenne Ouest



Antenne Sud



Antenne Nord

J'emménage

ASTUCE

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



> 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.



> L'état des lieux d'entrée

L'état des lieux d'entrée est obligatoire.

Il est réalisé par un représentant de Tours Métropole Habitat, en votre présence, et 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...*).

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?

Par courrier : 1 Rue Maurice Bedel 37033 TOURS CEDEX 1

En ligne : en déposant votre attestation dans votre compte locataire sur tmh.fr



LES DÉMARCHES



Vos abonnements

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



- **Électricité et/ou 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 Ménardièrre 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
- ☐ Les impôts
- ☐ 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.

Payer son loyer



> Le loyer

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

Le montant à régler 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



Païement 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
37033 Tours CEDEX 1

> Les charges locatives :

Les charges locatives correspondent à la prise en charge des diverses dépenses engagées par Tours Métropole Habitat pour le compte du 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, des pénalités financières seront appliquées (taux maximum).**

Déclaration de revenus : N'oubliez pas d'effectuer votre déclaration avant la date limite : votre avis d'imposition (ou de non-imposition) est indispensable pour répondre à l'enquête d'occupation des logements (SLS) envoyée chaque année par Tours Métropole Habitat. **Il est également essentiel pour le calcul et le maintien de vos droits auprès de la CAF.**

> 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

Coordonnées de votre antenne



Avis d'échéance

2025 00000001 04005954

Cliant :

40719

Période :

01.06.2025 - 30.06.2025

Contrat :

41131/0

Adresse de la location

MADAME EXEMPLE
3 RUE DES ROSES
37000 TOURS

Date limite de Paiement :

05.07.2025

AVIS D'ECHEANCE	MONTANT	SITUATION DE VOTRE COMPTE	
Contrat 41131/0 (003.01.001)		Solde au 31/05/2025	227,09
LOYER HABITAT - maxi convention : 276,57	270,97	RGT E-TRANSACTION	-227,09
REDUCTION LOYER DE SOLIDARITE	-48,45		
AIDE PERSONNALISEE AU LOGEMENT	-144,76		
PROVISION CHAUFFAGE PART INDIV	33,29		
PROVISION CHARGES	43,63		
PROVISION CHAUFFAGE PART COLL.	43,17		
PROVISION EAU CHAUDE SANITAIRE	4,16		
PROVISION CHARGES EAU FROIDE	10,08		
		Appel échéance	212,09
TOTAL ECHEANCE 212,09		MONTANT DU	212,09
RECAPITULATIF TAXES			

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 METROPOLE HABITAT
1 RUE MAURICE BEDEL
CS 13333
37033 TOURS CEDEX 1 (FRANCE)

MADAME EXEMPLE

40719 41131/0 67236

Avis d'échéance 2025 00000001 04005954

Période du 01.06.2025 au 30.06.2025

AOUES / 003.01.001

SIRET : 35124307600012

TVA Intracommunautaire : FR04351243076

Montant en Euros

212,09

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



date butoir

Somme due
pour le mois
en cours

Somme totale
due à
Tours Métropole
Habitat
(mois en cours +
solde antérieur)

Identifiant borne

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.

8

Ma situation change

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

Merci de transmettre à Tours Métropole Habitat une copie du livret de famille ou la convention de PACS. Cela permettra à votre conjoint de devenir co-titulaire du contrat de location.

> Vous divorcez ou vous vous séparez

Merci de nous fournir un extrait du jugement indiquant qui est autorisé à rester dans le logement.

> L'un des conjoints décède

Merci de fournir 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 que vous payez un Supplément de Loyer Solidarité, avertissez le Service Facturation Clients ou votre Antenne de secteur.

> La composition de votre famille change

Après une naissance, un mariage ou un décès, vous pouvez demander à changer de logement.

Pour cela, vous pouvez enregistrer votre demande sur le site :

www.demandelogement37.fr

ou vous pouvez déposer votre demande auprès du Service Commercialisation Location de Tours Métropole Habitat ou de votre Antenne de secteur.

En savoir plus



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, de vos *revenus des douze derniers mois* et du montant du loyer net (sans les charges) - *voir détails sur caf.fr*.

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.

> 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 » ?...*

**Pour bien vivre ensemble,
adoptons les bons réflexes !**

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

DE L'IMMEUBLE



Respect du personnel

Merci de respecter le personnel de proximité et le travail d'entretien réalisé.

> 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).



Jets par les fenêtres

Préserveons la propreté des lieux :
les fenêtres ne sont pas des poubelles !



Les canalisations

Pour éviter les bouchons et les dégâts !
WC et évier ne sont pas des poubelles :
pas de lingettes, graisses ou objets !



Retrouvez toutes les
informations
sur tmh.fr



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...**
- **Utiliser des appareils électroménagers 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.
- **Surveiller ses animaux domestiques afin d'éviter les nuisances sonores tels que les aboiements répétés.**
- **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.



Le bruit

Pensons à nos voisins : chacun a droit à la tranquillité, de jour comme de nuit.

En cas de nuisances, contactez la police municipale de votre commune

ASTUCES

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

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 !



Animaux

Pour le bien-être de tous, pensez à ramasser les déjections de vos animaux, dans et autour de l'immeuble.

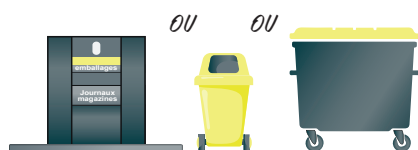


Parties communes

Les couloirs, escaliers et autres espaces communs doivent rester propres, dégagés et ne peuvent être utilisés pour stocker des objets.

Astuces du quotidien

RECYCLER



Tous les papiers
et tous les emballages,
qu'ils soient en plastique
en métal ou en carton,
pourront être déposés
dans les bacs
et poubelles jaunes.



**NE PAS EMBOÎTER
APLATIR LES CARTONS
INUTILE DE LAVER**

*Pensez seulement à bien vider vos emballages.
Les restes de sauce, de liquides peuvent en effet
salir le bac jaune et souiller le contenu du camion
qui collecte le tri.*

**Astuce
un emballage =**

c'est ce qui protège un aliment ou un objet.

LES ENCOMBRANTS



1 Première possibilité

**Contacter le service de ramassage
des encombrants de TOURS
METROPOLE VAL DE LOIRE**
qui vous indiquera la marche
à suivre pour les enlèvements.

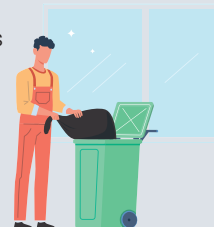
02 47 80 12 12
du lundi au jeudi
de 8h à 17h
et le vendredi
de 8h à 16h.

**C'EST
GRATUIT**

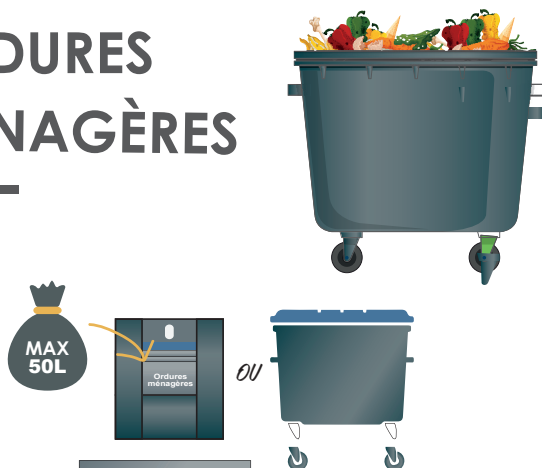
2 Deuxième possibilité

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

Des locaux spécifiques
sont présents
dans l'ensemble
des résidences
pour stocker
les encombrants.



ORDURES MÉNAGÈRES

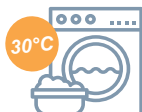


Les éco-gestes

Quelques astuces pour réduire vos factures et vos consommations

19°C

17°C



Retrouvez le guide complet
sur tmh.fr
Je suis locataire/ loyer et charges



WIFI / Internet compris dans vos charges

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€

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 accès «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 ...

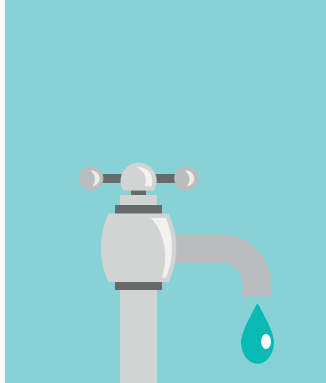


Appelez le **39 90**

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 défectueuse**
- > **Un Mécanisme chasse d'eau**
- > **Une Vanne d'arrêt grippée**
- > **Joint silicone sanitaires à remplacer**
(douche, baignoire, lavabo, évier)

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



Les Conseils



> 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, moucheron...)

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.



ASTUCES

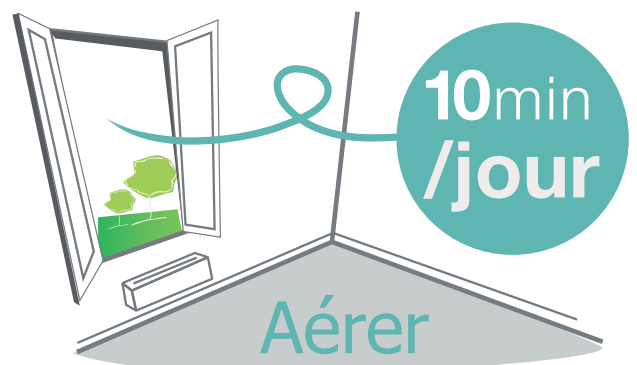
Pour l'entretien et les réparations du logement consultez le guide sur

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 bouches pas les grilles de ventilation

LES CLÉS



› J'ai perdu mes clés d'appartement



- ! Tours Métropole Habitat ne dispose pas de double de vos clés.**
- **Comment faire ?** Si vous perdez vos clés, Vous devrez faire appel à un serrurier à vos frais. Renseignez-vous auprès de votre assurance pour connaître les éventuelles garanties ou prises en charge prévues par votre contrat.

› J'ai perdu les clés de ma boîte aux lettres



- S'il vous reste une clé, vous pouvez vous rendre chez un cordonnier
Rapide, facile et peu coûteux
- Sinon, faites appel à un serrurier pour changer le canon (à vos frais).

Clés des locaux communs : caves, vélos, motos, poussettes et vide-ordures



› J'ai besoin d'une clé supplémentaire

Contactez votre antenne de secteur pour faire votre demande.

ATTENTION : Elle sera remise contre signature d'une attestation permettant d'ajouter la clé au contrat de location et devra être rendue lors de l'état des lieux sortant. ***Merci de vous présenter avec la clé originale.***

Gratuit

› J'ai cassé ou perdu ma clé

Contactez votre antenne de secteur pour faire votre demande.

Clé cassée : Le forfait de remplacement sera de 13 € (sur présentation de la clé)

Clé perdue : 50 €

Quel est le délai ? jusqu'à 3 semaines

ATTENTION

En cas de perte de la clé ou de non restitution lors de l'état des lieux sortant, un forfait de 50 euros sera demandé.



Quel est le délai ? jusqu'à 3 semaines

Vous serez averti par SMS de sa disponibilité, vous avez 30 jours pour venir la récupérer.

Le système de ma résidence

LES BADGES



> **J'ai besoin d'un badge supplémentaire**

> **J'ai perdu mon badge**

En cas de besoin, Tours Métropole Habitat peut fournir des badges au prix de **9€** par badge, cette demande devra être formulée auprès de votre antenne.

Délai : 2 semaines maximum



Vous serez averti par SMS quand il sera disponible

9€

IMPORTANT

- a** Merci de nous signaler la perte d'un badge car celui-ci reste actif, et nous devons le déprogrammer pour garantir la sécurité d'accès aux résidences.
- b** Lors de l'Etat des lieux sortant, il vous sera demandé de restituer le même nombre de badges fournis lors de votre arrivée, **(en cas de manquement, un forfait de 9 € sera appliqué par badge.)**

Nous vous recommandons de passer systématiquement par Tours Métropole Habitat pour les besoins de badges supplémentaires !

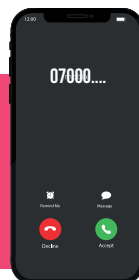


1.



Quand vous avez un visiteur, l'interphone vous appelle avec un n° commençant par 0700...

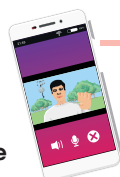
Pensez à enregistrer le N° de l'interphone dans vos contacts



1. Décrochez et parlez avec votre visiteur



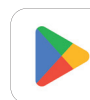
2. Appuyez sur * pour ouvrir la porte de l'immeuble



Pour utiliser le système de visiophone

Téléchargez l'application gratuite

Mon-Interphone-Intratone



N'oubliez pas d'avertir votre antenne de secteur lorsque vous changez de numéro de téléphone.

OU

2.



PREMIERE UTILISATION



je passe mon badge 5 min devant la platine pour faire apparaître mon nom

OU

3.



PREMIERE UTILISATION



je passe mon badge 5 min devant la platine pour faire apparaître mon nom

La sécurité

PRÉVENTION INCENDIE

Tours Métropole Habitat s'engage dans la prévention des risques incendie et sensibilise ses locataires aux bonnes pratiques à adopter pour prévenir les risques et bons réflexes à avoir en cas d'incendie dans son logement ou sa résidence.

Retrouvez toutes les informations sur :



<https://www.tmh.fr/prevention-incendie/>
et sur l'affichage dans votre hall

Astuces du quotidien

Cigarette



Une cigarette allumée peut atteindre plus de 700°C.

Ne pas jeter de mégot par la fenêtre.

Bougie



Ne pas laisser la bougie allumée sans surveillance.

Prises électriques



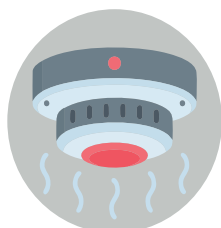
Ne pas multiplier les multiprises (risque de surchauffe).

Cuisine



Ne pas laisser sur le feu sans surveillance.

Détecteur de fumée



Dépoussiérer régulièrement.
Vérifier le fonctionnement régulièrement et le remplacer si besoin.

Trottinettes électriques



Ne pas recharger la batterie la nuit ou sans surveillance.

Parties communes



Ne pas encombrer les halls afin de faciliter l'accès au Secours et éviter d'alimenter le feu.

> Conséquences incendie

Les conséquences d'un incendie peuvent être lourdes, tant sur le plan matériel qu'humain.

C'est pourquoi souscrire une assurance habitation est non seulement obligatoire, mais surtout essentielle pour vous protéger, ainsi que vos voisins et votre logement.



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.
- pour vous conseiller dans la remise en état de votre logement.

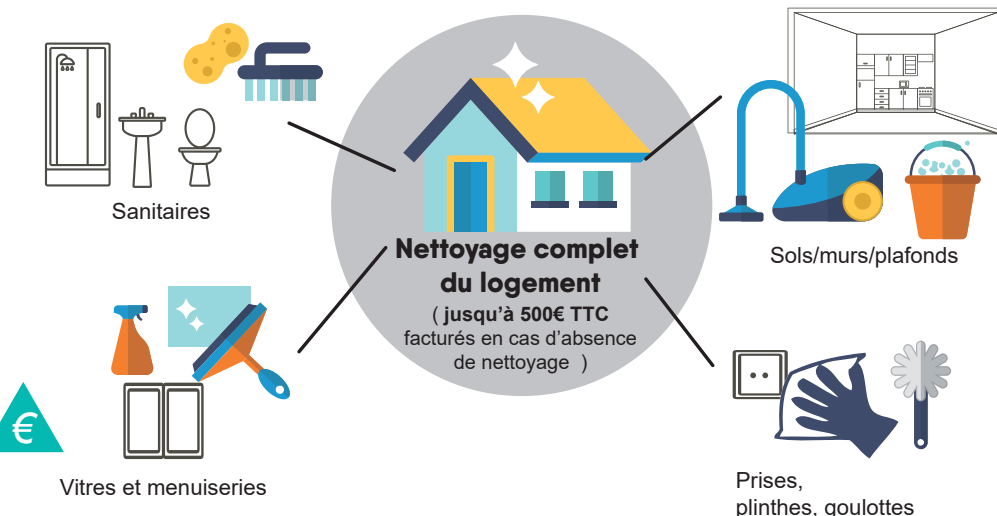
Suivez ces recommandations afin de rendre l'appartement **EN BON ÉTAT**, comme la loi vous en fait obligation.

L'état des lieux de sortie sera comparé à votre état des lieux entrant. Il permettra de déterminer les éventuelles réparations locatives à votre charge.

Pourquoi une remise en état ?

Parce que c'est la loi.
En signant le bail à l'entrée dans les 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.



ASTUCES

Retrouvez le modèle de lettre à télécharger et la fiche visite conseil sur tmh.fr je suis locataire/Arrivée/départ



2.

L'état des lieux sortant

L'état des lieux de sortie est obligatoire

Il ne peut être établi que si le logement est vide 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 l'ensemble des clés et badges du logement et vous communiquerez votre nouvelle adresse.

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

Il doit être signé des 2 parties et un exemplaire vous est remis **avec l'estimation du solde dû suite à la liquidation provisoire de votre compte**, reprenant les loyers et charges restants à régler, la régularisation de vos consommations individuelles suite aux relèves des compteurs, et les éventuelles réparations locatives.

3. Le solde de votre compte :



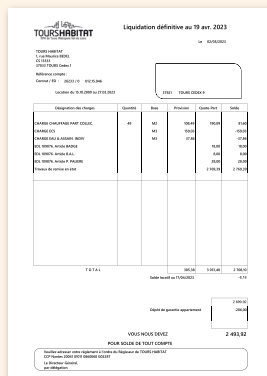
Vous avez fait
votre état des lieux sortant



Une liquidation provisoire
vous a été présentée



Vous recevrez quelques jours plus tard votre liquidation définitive avec les sommes restant à régler



LIQUIDATION DEFINITIVE

Liquidation provisoire actualisée des éventuels paiements réalisés.

Cette somme correspond à :



Vos régularisations de charges pour l'année en cours

- + chauffage/ eau chaude et eau froide



Votre solde locatif
au moment de
l'établissement de la
liquidation définitive



De potentiels
travaux de remise
en état
calculés en fonction de
l'état des lieux sortant



Dépôt de garantie

Le solde de votre compte locataire peut-être **positif ou négatif.**

Exemple 1 :

50€ (frais de régularisation de charges)
+ 10€ (solde locatif)
+100€ (travaux de remise en état)
- 500€ (dépot de garantie)
- **340€** **Tours Métropole Habitat vous remboursera 340€**

Exemple 2 :

150€ (frais de régularisation de charges)
+250€ (solde locatif)
+500€ (travaux de remise en état)
- 500€ dépôt de garantie)

400€ Vous devrez régler la somme de 400€



Pensez surtout à nous indiquer **vos coordonnées bancaires** pour le versement de la caution par virement.

Vous avez des difficultés de paiement,
n'hésitez pas à contacter votre antenne de
secteur, afin de trouver ensemble des solutions.



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.

