

# Toit et Joie

vous souhaite la bienvenue !

**Nous sommes heureux de vous accueillir dans votre nouveau logement.**

**Pour vous faciliter l’emménagement, nous vous remettons ce guide du locataire qui contient diverses réponses à vos questions concernant votre logement.**

**Les équipes de Toit et Joie, notamment votre gardien(ne), se tiennent à votre disposition.**

**Toit et Joie** possède un patrimoine de **12 000 logements** en Ile-de-France et accueille **1 000 familles** chaque année.

Fondée en 1957, Toit et Joie est une Société Anonyme d’HLM. Elle fonctionne comme une entreprise privée. Elle est gérée par un Conseil d’Administration où siègent des représentants de locataires.

**Complétez les informations ci-dessous, elles vous seront utiles par la suite pour vos contacts avec Toit et Joie.**

Mon N° de contrat : .....

Mon N° de tiers : .....

**(utile pour activer votre compte internet)**

Le N° de téléphone de mon gardien : .....

**Pour nous joindre Toit et Joie : 01 40 43 59 00**

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h

**Toit et Joie – Numéro d’appel d’urgence 0820 86 87 88**



Du lundi au vendredi, en dehors de heures d’ouverture, de 18h à 8h, les samedis, dimanches et jours fériés.

*Ce numéro est disponible uniquement pour les urgences (fuites, incendies) et ne traite pas les demandes relatives à la gestion (quittance, explication sur les charges, réclamations...)*

Arrivée

Interlocuteurs

Budget logement

Entretien

Etre Eco-locataire

Vivre ensemble

Sécurité

Départ

Lexique

## Votre bail ou contrat de location

### **Vous venez de signer votre contrat de location.**

Lisez-le attentivement et conservez-le avec ses annexes dans votre livret.

Le bail est un contrat fixant vos droits et vos obligations comme locataire de Toit et Joie et les droits et obligations de Toit et Joie en tant que bailleur.

Il comprend les règles à observer pour une bonne occupation du logement. Vous êtes tenu de les respecter.



Votre contrat de location peut être rompu en cas de non-respect de vos engagements.

## Votre état des lieux

### **L'état des lieux est important.**

- Il s'agit d'un constat établi et signé à votre entrée en présence d'un collaborateur de Toit et Joie. Il précise l'état d'entretien de votre appartement ou de votre maison.
- Vous y ferez noter toutes les imperfections que vous pourrez constater dans votre logement (partie immobilière, installations et équipements).
- À partir de la date de l'état des lieux, vous disposez d'un délai de 20 jours pour signaler, par écrit, toute anomalie dans votre logement. Attention, il ne s'agit en aucun cas d'une demande de travaux.



Conservez soigneusement votre état des lieux, car il témoignera, lorsque vous quitterez le logement, de l'état dans lequel il se trouvait à votre arrivée.

# Votre nouvelle adresse

---

**Lorsque vous emménagez, n'oubliez pas de communiquer votre nouvelle adresse aux services suivants :**

- fournisseurs d'électricité et de gaz,
- services des eaux,
- fournisseur de téléphonie,
- caisse d'allocations familiales et sécurité sociale,
- mairie (liste électorale, carte d'identité),
- préfecture (carte grise),
- école, crèche, centre social,
- employeur,
- banque, assurance, poste,
- services fiscaux...

# Votre avis nous intéresse

---

**La satisfaction des locataires étant une priorité pour Toit et Joie**, une enquête de satisfaction vous sera envoyée 2 mois après votre emménagement. Il s'agit pour nous d'évaluer le service que nous vous offrons afin de toujours l'améliorer.

*Et sur le net, pour vous simplifier la vie...*

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## Votre gardien(ne)

---

### **Votre gardien(ne) est votre interlocuteur privilégié.**

Il est, dans votre résidence, le représentant de Toit et Joie. C'est à ce titre qu'il vous accueille à votre arrivée dans votre nouveau logement.

C'est vers lui que vous devez vous tourner pour toutes questions administratives ou techniques liées à votre logement. Il est à votre disposition aussi pour vos suggestions ou remarques dans le but de maintenir ou améliorer votre vie quotidienne. Il agit le plus rapidement possible pour vous donner satisfaction, soit par lui-même, soit en se rapprochant des services du siège Toit et Joie concernés.

Il assure l'entretien des parties communes et la gestion des ordures ménagères, vérifie le bon fonctionnement des équipements, en liaison avec le gestionnaire technique et les prestataires.

Votre gardien(ne) veille à la bonne tenue générale de votre résidence ainsi qu'au bien-être de tous. Cependant, il ne peut en aucun cas vous remplacer pour assurer la surveillance de vos enfants et de vos animaux domestiques. Sachez aussi qu'il n'a aucun pouvoir de police dans la résidence.



Nous vous demandons d'être respectueux du travail accompli par votre gardien(ne) et les agents d'entretien Toit et Joie.

# Vos autres interlocuteurs

---

**Le personnel Toit et Joie du siège se tient à votre disposition au 82 rue Blomet dans le 15<sup>e</sup> arrondissement ou par téléphone au 01.40.43.59.00.**

Des amicales de locataires peuvent être constituées par les locataires d'une résidence. Elles permettent d'animer la vie de la résidence et de défendre, si nécessaire, les intérêts des résidents.

Des représentants de locataires siègent au Conseil d'Administration. Élus tous les 4 ans, ils représentent les intérêts des locataires auprès des autres administrateurs.



Interrogez votre gardien(ne) pour savoir s'il existe une association/amicale de locataires sur votre résidence et en connaître les membres.

***Et sur le net, pour vous simplifier la vie...***

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## On garde le contact

### **Vous recevez chaque mois le Trait d'Union.**

Cette lettre mensuelle, destinée à tous les locataires de Toit et Joie, revient sur les événements qui rythment la vie de Toit et Joie et de ses résidences. Vous y trouvez aussi des informations pratiques concernant votre logement et votre résidence.

### **Toit et Joie peut vous adresser d'autres supports d'information :**

- le « Résid'Info », la note d'information que vous recevez à l'occasion d'intervention de tout type dans votre résidence (travaux, coupure d'électricité, etc.),
- le « Locataires Info », la note d'affichage pour une information générale ou des rappels du règlement,
- le « Contacts Info », l'affiche permanente qui reprend les numéros qui vous sont utiles.



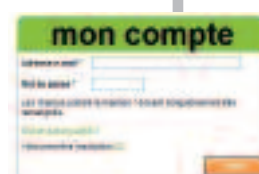
## Le site Internet de Toit et Joie représente pour vous une source d'information.

- **Un espace locataire complet**

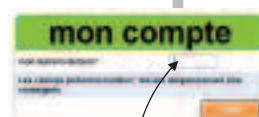
L'espace locataires vous permet d'accéder à un maximum d'informations, qu'elles soient administratives ou techniques. De l'entretien du logement à l'explication d'un loyer en passant par les gestes verts, tout y est ! Vous y trouvez une liste de modèles de courriers à télécharger pour toutes vos démarches administratives.

- **Votre compte Toit et Joie consultable en ligne dans votre espace sécurisé**

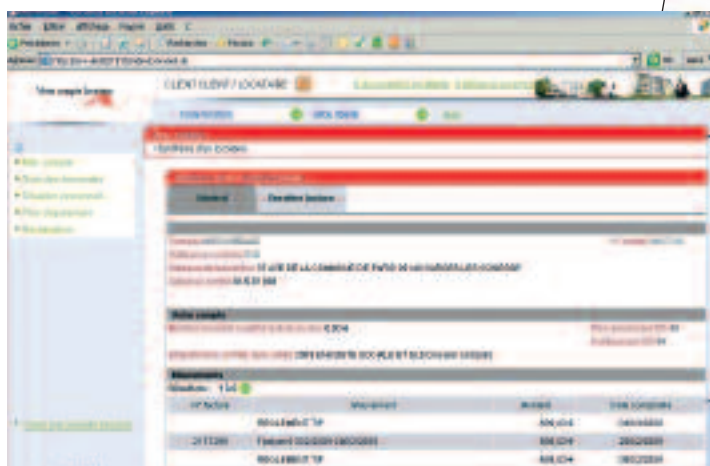
Vous pouvez aussi consulter votre compte en ligne dans votre espace sécurisé et y déposer des demandes.



**1** Lors de votre première visite sur votre compte, activez-le sur "Votre première inscription ici"



**2** Saisissez votre numéro de tiers, validez et suivez les instructions.



Pour accéder à votre compte, il faut vous inscrire grâce à votre numéro de tiers situé en haut à gauche de votre quittance. Puis suivez les instructions en ligne sur le site !

# Votre loyer

**Vous devenez locataire d'un logement Toit et Joie. Chaque mois vous recevrez une quittance de loyer.**

- Vous êtes dans l'obligation de la régler.
- Pour la majorité de nos résidences, le loyer est payable à terme échu. C'est-à-dire qu'en fin de mois, vous payez le loyer du mois qui vient de s'écouler.
- Il peut être révisé chaque semestre, le 1<sup>er</sup> janvier et le 1<sup>er</sup> juillet, dans la limite de la législation en vigueur.
- Il est calculé en fonction de la surface corrigée ou utile et des éléments de confort.

**Avec les recettes apportées par les loyers, Toit et Joie :**

- finance les réparations (petites ou grosses) dans les résidences qui le nécessitent,
- règle les impôts et les taxes qui incombent au propriétaire,
- paie les frais de gestion et d'entretien des immeubles,
- rembourse les emprunts contractés pour acheter des terrains et construire des nouveaux logements.

## AVIS D'ÉCHÉANCE

**(1)** Votre référence locataire à rappeler dans toutes vos correspondances

**(2)** Votre numéro de tiers, utile à l'activation de votre compte Internet

**(3)** L'adresse du logement

**(4)** Vos coordonnées

**(5)** La référence de votre logement

**(6)** Le libellé et le montant de chaque rubrique du loyer ou des charges

**(7)** Le montant de votre échéance mensuelle

**(8)** Le montant total dû, solde antérieur plus échéance mensuelle

# Vos charges locatives

Les charges locatives correspondent aux dépenses faites par Toit et Joie pour l'entretien et le fonctionnement de votre résidence. Elles sont fixées par la réglementation et regroupent :

- les charges générales : entretien parties communes, espaces verts, fournitures,
- les taxes locatives comme la collecte des ordures ménagères,
- l'entretien et la consommation des équipements comme les ascenseurs ou les parkings,
- le chauffage : l'entretien de la chaufferie ou des chaudières individuelles et la consommation de chauffage s'il s'agit de chauffage collectif,
- les dépenses en eau.

Pour couvrir ces charges, vous versez chaque mois des provisions qui sont des acomptes sur votre consommation.

Vous recevrez, au printemps, un décompte annuel de charges qui permet de régulariser les provisions versées pendant l'année écoulée.

## DÉCOMPTÉ INDIVIDUEL DE CHARGES

**(1)** Les locaux pour lesquels vous avez un contrat

**(2)** Les charges à répartir. Il s'agit de la somme totale des dépenses de votre résidence

**(3)** La quote-part est la répartition des dépenses par logement

**(4)** Les provisions que vous avez versées chaque mois durant l'année

**(5)** Le solde est obtenu par soustraction des provisions aux quote-parts.

**(6)** Le mode de répartition par type de charges

**(5)** Le solde est obtenu par soustraction des provisions aux quote-parts.

Lieu	Cotisation	Date	Libellé	Montant	Période	Repartition	Solde
			Administration générale	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			Entretien parties communes	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			Espaces verts	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			Fournitures	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			Taxes locatives	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			Entretien équipements	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			Chauffage	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			Dépenses en eau	100,00	01/01/10 - 31/12/10		
			<b>Total à nous verser</b>	<b>82,34 €</b>			

Détail des bases de répartition	Participation	Montants provisionnés	Débit période	Crédit période	Montant période
100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00

## Vos modes de paiement

**Selon ce qui vous convient le mieux, vous avez plusieurs possibilités pour régler votre loyer :**

- Un moyen pratique et gratuit : le prélèvement automatique. Vous avez le choix entre le 1<sup>er</sup>, le 5 et le 10 du mois. (ex : je paie le 1<sup>er</sup> octobre mon loyer du mois de septembre)
- Le paiement par Carte Bleue directement au siège de Toit et Joie.
- Sur chaque quittance vous trouverez un TIP. Après avoir adressé à Toit et Joie un RIB, il vous suffit de suivre les instructions figurant sur votre quittance.
- En vous rendant à un bureau de poste, vous pouvez régler par mandat cash (en espèce) ou en mandat compte (virement sur le compte de Toit et Joie). Attention, les mandats sont des prestations payantes. Dans ce cas, n'oubliez pas d'indiquer votre nom et votre référence locataire
- Vous pouvez aussi régler par chèque. Il ne faut pas oublier d'indiquer au dos du chèque votre référence locataire se situant en haut, à gauche de chacune de vos quittances.



Le règlement de la régularisation annuelle des charges ne peut être effectué par prélèvement automatique

### Coordonnées bancaires de Toit et Joie

Etablissement : 20041

Guichet : 00001

N° du compte : 0802615n020

Clé RIB : 15

Domiciliation : La Banque Postale – Centre de Paris  
75900 Paris cedex 15

# L'eau

---

Vous disposez d'un compteur d'eau qui indique votre consommation réelle. Au même titre que les autres charges, vous versez chaque mois une provision sur votre consommation. Ces acomptes versés tout au long de l'année sont régularisés une fois par an.



Il est très important que vous preniez vos dispositions pour nous laisser l'accès à votre compteur. Si nous ne pouvons pas relever votre compteur, vous devrez vous acquitter d'un forfait qui risque d'être plus élevé que votre consommation réelle.

# Le SLS

---

Le « **Supplément de Loyer de Solidarité** » (SLS) est appliqué, dans certains cas, par les organismes HLM en plus du loyer et des charges locatives. Il s'applique aux locataires dont les ressources dépassent de plus de 20 % les plafonds établis pour l'accès à un logement social.

Chaque année, Toit et Joie adresse un questionnaire à ses locataires. Il concerne vos ressources et votre situation familiale.

Vous êtes dans l'obligation de le compléter avec exactitude et de fournir les pièces justificatives demandées.



Sans réponse de votre part, un SLS au taux maximum est appliqué.

***Et sur le net, pour vous simplifier la vie...***

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## Les Aides

---

**L'Aide Personnalisée au Logement (APL) et l'Allocation Logement (AL) sont des aides à la personne destinées à réduire votre dépense de loyer.**

La demande d'aide au logement et l'attestation de loyer vous ont été remises à la signature de votre bail. Vous devez transmettre à la CAF ces documents, complétés, signés et accompagnés des autres pièces demandées.

- Le calcul de ces aides prend en compte: la composition familiale, les revenus, le montant du loyer, la zone géographique du logement.
- L'aide est versée directement à Toit et Joie. Elle est déduite de votre loyer sur votre avis d'échéance mensuel.

## En cas de difficultés...

---

**Retard de salaire, achat imprévu... personne n'est à l'abri d'une difficulté financière temporaire.**

Lorsqu'un incident de paiement survient, contactez l'équipe d'accompagnement social au siège de Toit et Joie (01.40.43.59.00.). Nous saurons vous écouter et nous rechercherons ensemble des solutions personnalisées.

# Votre situation change

## Le mariage

La loi prévoit qu'en cas de mariage, les deux personnes deviennent automatiquement co-titulaires du bail. C'est pourquoi il faut impérativement que vous nous fournissiez :

- un acte de mariage,
- et une pièce d'identité ou titre de séjour (en cours de validité) de la personne qui rejoint le logement.

## Le PACS

Lorsque deux personnes se paient, elles deviennent automatiquement solidaires du paiement des loyers et des charges mais il n'y a pas d'obligation de co-titularité. Une copie du PACS et d'une pièce d'identité suffisent pour enregistrer le nouveau locataire comme simple occupant, sans droit ni titre.

## Le concubinage

Dans le cas d'un concubinage, il n'y a aucune obligation de co-titularité ou de solidarité. L'enregistrement est fait d'après la pièce d'identité.

## Les naissances ou adoptions

Lors d'un heureux événement, il nous faut une copie de l'acte de naissance ou du livret de famille ou de l'extrait de jugement pour notifier la présence du nouveau venu ! Informez aussi la caisse d'allocations familiales.

## Les divorces et les séparations

Nous devons savoir quelle est la personne qui restera dans le logement. Dans cette situation, il faut que vous nous transmettiez :

- le jugement définitif du divorce,
- l'ordonnance de (non)conciliation,
- la lettre de prise de congé de la personne quittant le logement,
- la nouvelle adresse du partant.

S'il s'agit d'une séparation dans le cadre d'un PACS ou d'un concubinage, seule la lettre de congé de la personne quittant le logement est nécessaire.

## Le décès

Même si cette situation est difficile pour la famille, il est impératif que nous recevions l'acte du décès dans les meilleurs délais.

## Vos revenus changent

Si vous avez subi une baisse significative de revenus, il vous faut informer la caisse d'allocations familiales.

Si vous êtes assujetti au SLS (Supplément de Loyer de Solidarité), contactez le service Client avec qui vous pourrez étudier l'évolution de votre SLS.



Sur [www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com), retrouvez dans la rubrique « documents utiles », des modèles de courrier.

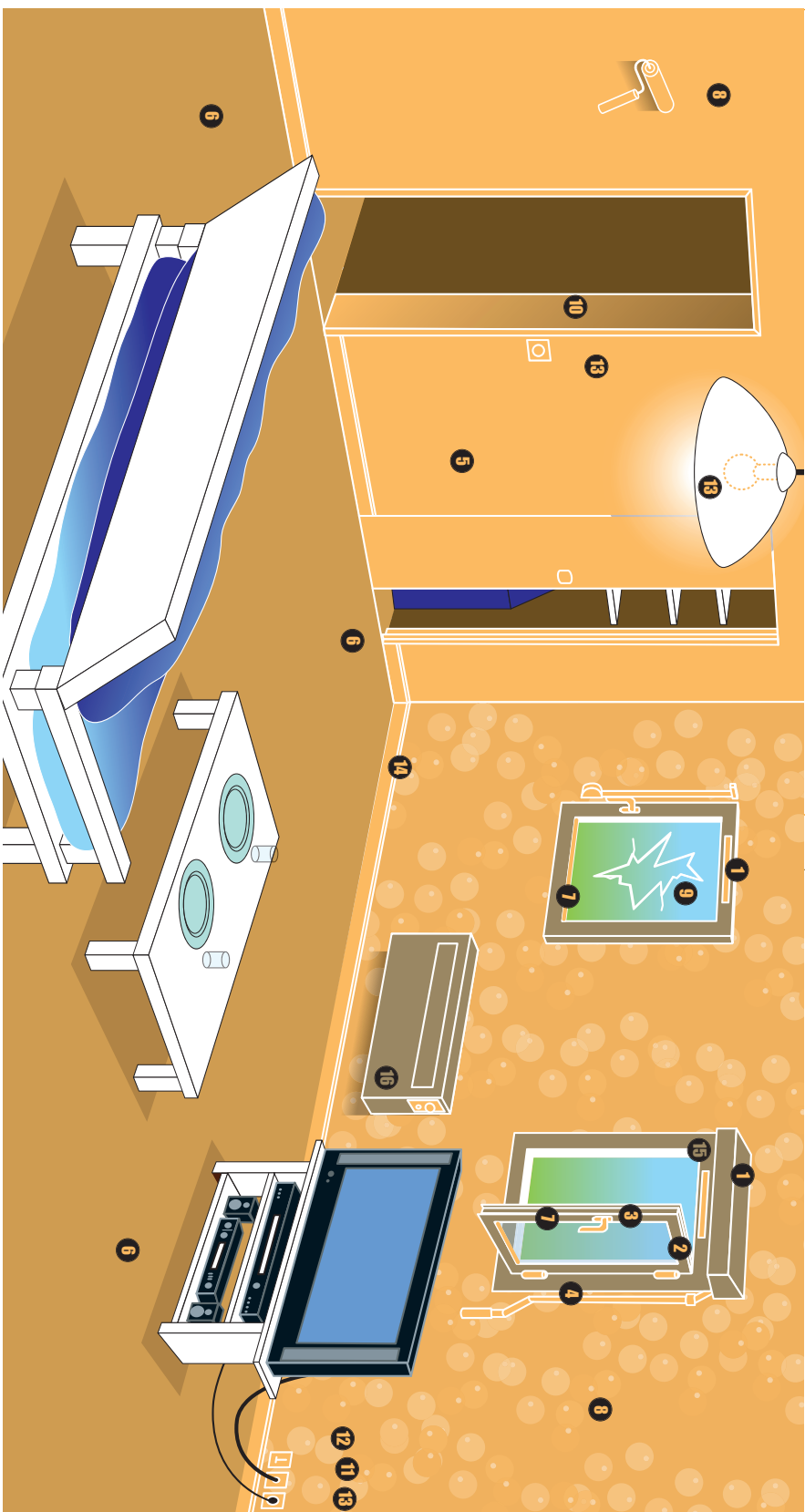
# Séjour et chambre

## Locataire

- 1 - Grille d'entrée d'air
- 2 - Gonds et paumelles
- 3 - Poignée de fenêtre et crémones
- 4 - Manivelle et mécanisme
- 5 - Thermostat et interrupteur
- 6 - Sol (parquet / dalles / linoléum / moquette)
- 7 - Joints de vitrage
- 8 - Peintures ou papiers peints : murs et plafonds
- 9 - Vitres
- 10 - Placards dont portes, boutons et poignées
- 11 - Prise TV
- 12 - Prise téléphone
- 13 - Prises de courant, interrupteurs et points lumineux
- 14 - Plinthe

## Bailleur

- 15 - Fenêtres et encadrements (sauf dégradations)
- 16 - Convecteurs (sauf dégradations)



# Salle de bains et WC

## Locataire

- 1 - Applique sanitaire
- 2 - Rebouchage des trous
- 3 - Siphon et évacuation jusqu'à la colonne
- 4 - Flexible de douche
- 5 - Peinture : murs et plafonds
- 6 - Joints silicone
- 7 - Porte de la gaine technique
- 8 - Nettoyage et débouchage de la ventilation
- 9 - Colonne de douche ou pare-douche
- 10 - Joints sur pipe wc / fixation wc
- 11 - Appareils sanitaire : double WC / lavabo / baignoire
- 12 - Alimentation eau

## Bailleur

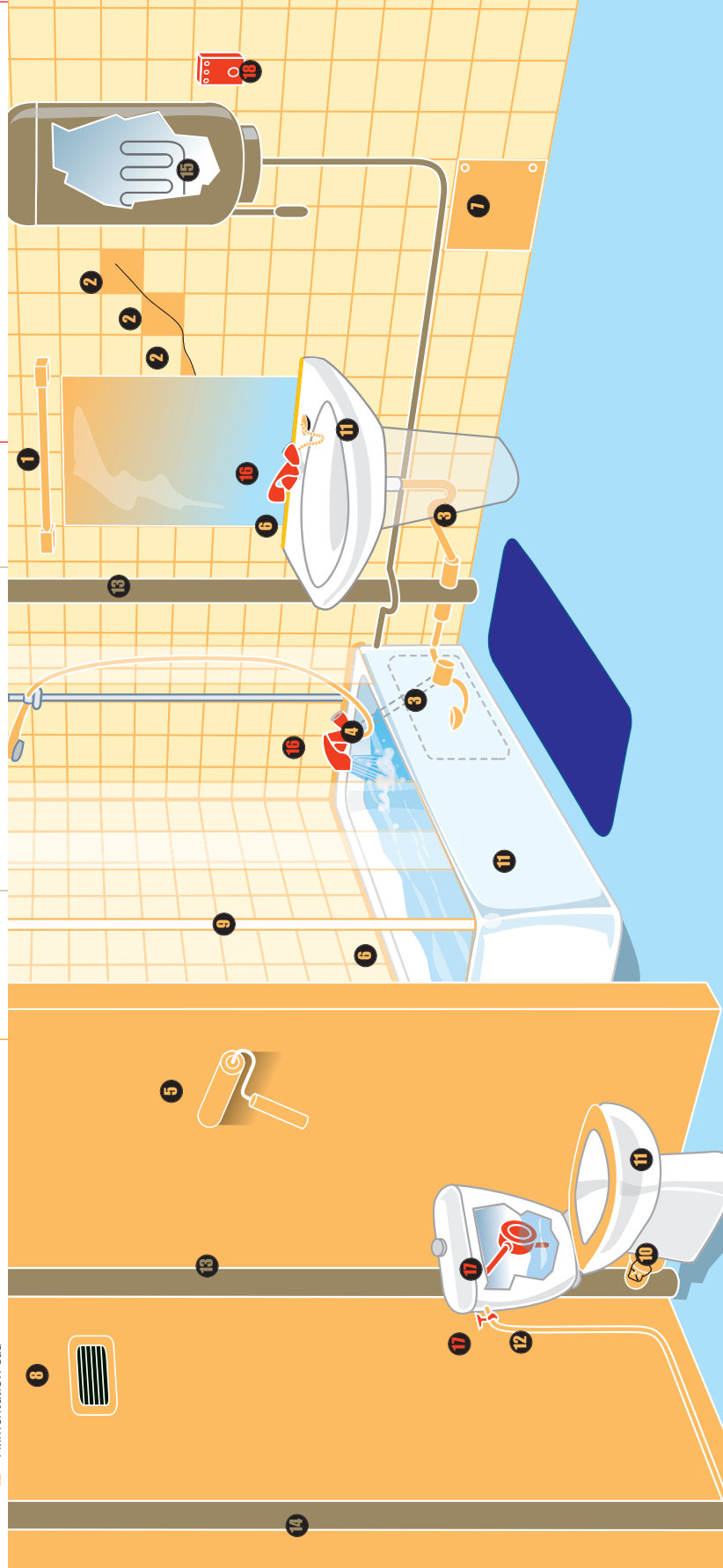
- 13 - Colonne d'eaux usées ou eaux-vannes
- 14 - Colonne d'alimentation eau
- 15 - Ballon électrique

## Contrats d'entretien

Ou locataire s'il n'y a pas de contrat d'entretien proposé par votre bailleur.  
En cas de doute, n'hésitez pas à demander conseil à votre gardien(ne).

### Contrat d'entretien Robinetterie

- 16 - Robinets
- 17 - Système de chasse d'eau
- 18 - Thermostat et résistance, groupe de sécurité



# Entrée et cuisine

## Locataire

- 1 - Peinture ou tapisserie : murs et plafonds du logement
- 2 - Cles (portes et boîte aux lettres) / badges
- 3 - Fusibles
- 4 - Interphone / sonnette
- 5 - Bas de porte et barre de seuil / graissage serrures paumelles et mises en jeu...
- 6 - Plinthes
- 7 - Sol (parquet / dalles / linoléum / carrelage)
- 8 - Siphon et évacuation jusqu'à la colonne
- 9 - Joints silicone (remplacement des joints ou colliers sur canalisations et appareils)
- 10 - Flexible de gaz
- 11 - Nettoyage et débouchage de la ventilation
- 12 - Canalisation d'eau (après compreur)

## Bailleur

- 13 - Compteur d'eau
- 14 - Porte d'entrée (sauf en cas de défraction ou de dégradation)
- 15 - Canalisation d'eau (alimentation)
- 16 - Colonne d'eau usée
- 17 - Canalisation d'arrivée de gaz

## Contrats d'entretien

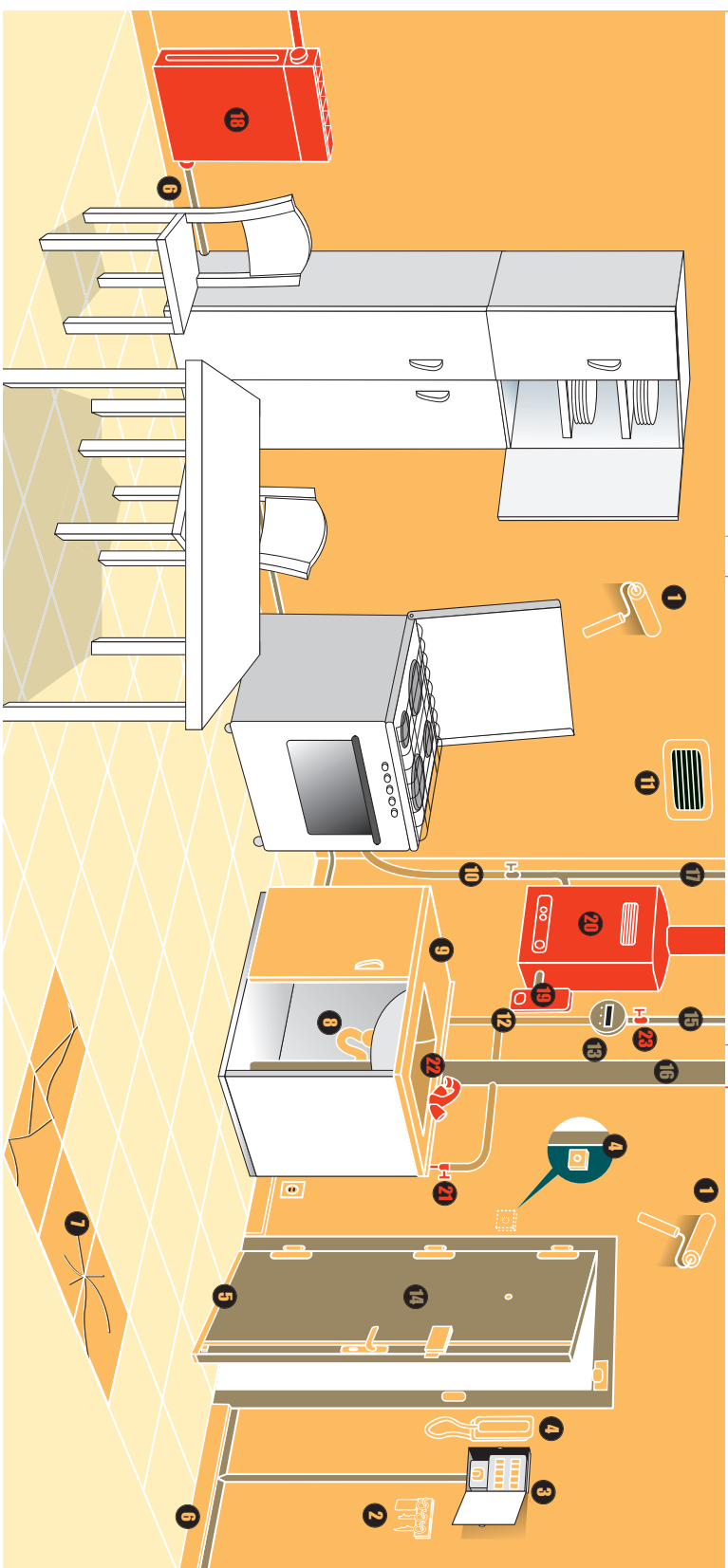
Oui locataire s'il n'y a pas de contrat d'entretien proposé par votre bailleur. En cas de doute, n'hésitez pas à demander conseil à votre personnel de proximité.

### Contrat d'entretien Chaudière

- 18 - Radiateur
- 19 - Thermostat
- 20 - Chauffe-eau ou Chaudière

### Contrat d'entretien Robinetterie

- 21 - Robinet de machine à laver
- 22 - Robinet dévier
- 23 - Robinet d'arrêt



# Les annexes à votre logement

---

Si vous disposez d'une cave ou d'un parking (emplacement ou box) ou même d'un jardin, vous devez en assurer l'entretien et la surveillance, au même titre que l'appartement.

N'entreposez aucun effet personnel sur votre emplacement de parking ou dans votre box. De la même manière, pour des raisons de sécurité, votre balcon doit rester dégagé. Ce n'est pas un lieux de stockage.

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

Les paraboles individuelles, quant à elles, ne peuvent être installées qu'avec l'accord de Toit et Joie au préalable, et ce dans certaines conditions. Ne faites rien sans avoir interrogé votre gardien(ne).



Pour des raisons évidentes de sécurité, les jardinières ne peuvent être suspendues à l'extérieur du garde-corps de votre balcon. Elles doivent rester à l'intérieur du balcon ou posées à même le sol.

***Et sur le net, pour vous simplifier la vie...***

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

# La ventilation contre l'humidité

**Moisissures, mauvaises odeurs, papiers peints décollés, peintures abîmées... L'humidité peut être à l'origine de nombreux problèmes dans votre logement.**

L'humidité provient principalement du manque de ventilation. C'est pourquoi, il faut laisser respirer votre logement !

Ne coupez, en aucun cas, votre Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC), si votre logement en est équipé. Ce dispositif assure automatiquement le renouvellement de l'air frais. De la même manière, il ne faut pas boucher les grilles de ventilation qui se trouvent en haut et/ou en bas de vos fenêtres. Nettoyez-les régulièrement.



Aérez régulièrement votre appartement en ouvrant en grand vos fenêtres. Quelques minutes par jour suffisent notamment dans les pièces où beaucoup de vapeur d'eau se dégage (cuisine et salle de bains).

# Votre décoration

---

**Vous venez d'emménager et vous voulez décorer à votre goût votre nouvel appartement ou votre nouvelle maison.** Si vous devez accrocher des tableaux ou des étagères, utilisez des crochets ou des chevilles appropriés. Dans tous les cas, les trous devront être rebouchés à votre départ.

Par contre, les sols et les plafonds ne peuvent en aucun cas être percés. De la même manière, ne percez jamais les fenêtres en PVC. Pour la pose de rideaux, utilisez des crochets adhésifs.

Prenez toujours la précaution de décoller le papier peint existant avant d'en changer et ne collez pas de panneaux en liège ou en polystyrène sur les murs ou les plafonds. Le polystyrène est un matériau très inflammable dont les fumées sont toxiques.



L'appartement devra être rendu dans les mêmes dispositions que lorsque vous avez emménagé.

***Et sur le net, pour vous simplifier la vie...***

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## Votre électricité

---

**La consommation électrique d'un ménage représente un poste important dans les charges. Relevant quelques fois du bon sens, voici quelques astuces qui vous aideront à faire baisser votre consommation.**

### Les équipements électroménagers

- Choisissez les appareils de faible consommation (catégories A ou B). Les étiquettes énergie classent les appareils électriques en fonction de leur consommation d'énergie.
- Eteignez les équipements électriques (télévision, chaîne-hifi, ordinateur...) lorsque vous quittez une pièce.
- Faites attention à la veille de vos appareils. Tout confondu, cela peut représenter jusqu'à 10 % de la consommation d'électricité. Autant les éteindre.

### L'éclairage

- Evitez les halogènes et optez pour les lampes à basse consommation. Elles durent 12 à 15 fois plus longtemps et consomment 5 fois moins d'électricité que les lampes incandescentes,
- Profitez au maximum de la lumière du jour,
- N'oubliez pas d'éteindre la lumière en sortant d'une pièce,
- Adaptez la puissance de vos lampes à vos besoins.

## Votre chauffage

---

- Ne surchauffez pas votre logement : 19 °C degrés dans un séjour et 16 °C la nuit dans une chambre suffisent. Evitez de chauffer inutilement lorsque vous vous absentez. Sachez qu'1 °C en moins vous fera économiser 7 % d'énergie. Pour faire baisser la température, utilisez votre thermostat (chauffage individuel) ou les robinets de vos radiateurs (chauffage collectif).
- Ne couvrez pas vos appareils de chauffage, ce ne sont pas des sèche-linge ! Nettoyez régulièrement vos appareils notamment lorsqu'il s'agit de convecteurs électriques. Un bon entretien de votre système de chauffage, c'est 10 % d'économie.
- N'utilisez pas de chauffages d'appoint. Ils sont interdits. De plus, ils consomment beaucoup d'énergie et représentent un risque de brûlure et d'asphyxie.

# L'eau

---

Quelques bons gestes sont à retenir pour vous permettre d'économiser quelques litres d'eau précieux à l'environnement et à votre porte-monnaie.

- Prférez la douche au bain le plus souvent possible (60 litres au lieu de 200).
- Ne laissez pas couler l'eau en permanence lors de votre douche, de votre vaisselle, ou lorsque vous vous lavez les dents...
- Ne faites tourner votre lave-linge ou votre lave-vaisselle que lorsqu'il est plein.
- Soyez vigilant quant aux fuites d'eau (robinets, chasse d'eau...).



L'eau se fait de plus en plus rare, économisons-la !

## Vos déchets et le tri

---

**Quand les déchets sont mélangés, on ne récupère rien ! La collecte sélective consiste à séparer et récupérer les déchets selon leur nature pour les recycler ou les valoriser. Aussi, respectez les consignes de tri et jetez les déchets dans le bon conteneur :**

- des papiers et cartons, cela évite d'abattre des arbres pour refaire de la pâte à papier,
- des boîtes de conserve (sans reste alimentaire), les canettes...
- des emballages en plastique (bouteilles et flacons...),
- le verre (soit dans les poubelles prévues à cet effet, soit dans les points d'apport volontaire).

**Par ailleurs, vous devez emporter :**

- à la déchetterie, les objets encombrants et dangereux (gravats, batteries, huile de vidange, peinture...),
- à la pharmacie, les médicaments,
- dans les supermarchés ou autres points de collecte de piles usagées,
- chez votre vendeur, l'électroménager, le matériel informatique et audiovisuel. Le démantèlement de ces matériaux est prépayé lors de votre achat d'un matériel neuf. Ne payez pas deux fois !

***Et sur le net, pour vous simplifier la vie...***

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## Le bruit

**Interdit de jour comme de nuit, le bruit est souvent à l'origine de conflits qui peuvent pourtant être évités.**

Vous pouvez observer des règles simples pour éviter des nuisances à vos voisins :

- Soyez particulièrement attentif au volume de votre télévision ou de vos appareils HiFi et électroménager, au bruit lorsque vous bricolez, aux jeux de vos enfants et au comportement de votre animal domestique.
- Pensez à avertir vos voisins lorsque vous organisez une fête ou effectuez des travaux. Ils apprécieront d'être informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.

Lorsque vous estimez que le bruit perturbe votre tranquillité, discutez-en calmement avec les personnes concernées. Si le problème de voisinage persiste, avertissez votre gardien(ne). Il tentera de raisonner les auteurs de troubles.

## Les animaux

**La possession d'un animal est tolérée sous réserve qu'il ne dégrade ou ne salisse la résidence et qu'il n'apporte aucune gêne aux autres résidents.**

Faites attention de bien maîtriser votre animal et particulièrement votre chien. Qu'il n'aboie pas de manière intempestive et tenez-le en laisse lorsque vous le sortez. Ne le laissez surtout pas faire ses besoins dans les parties communes intérieures ou extérieures (espaces verts, aires de jeux, couloirs...).



Par ailleurs, la détention d'un chien de 1<sup>ère</sup> et de 2<sup>nde</sup> catégorie (chien d'attaque ou de défense) est fortement réglementée. Il faut impérativement être en ordre au regard de la loi pour posséder ce type d'animal. Consultez la Mairie de votre commune.

# Les parties communes

---

Espaces verts, halls, couloirs, ascenseurs... font partie de votre environnement quotidien et participent à votre confort de vie. Gardez ces parties propres et en bon état de fonctionnement. Rappelez à vos enfants que ce ne sont pas des aires de jeux.

Il est interdit de laisser séjourner ses ordures ménagères et ses encombrants dans les parties communes de la résidence. Utilisez les locaux mis à votre disposition.

De la même manière, de nombreuses résidences bénéficient de locaux pour y déposer vos vélos ou vos poussettes. Des vélos ou des poussettes qui restent dans les couloirs ou dans les halls peuvent entraver la bonne circulation et représentent des risques de sécurité, par exemple pour l'évacuation des personnes en cas d'incendie.

*Et sur le net, pour vous simplifier la vie...*

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## Votre assurance habitation

La loi vous oblige à vous assurer contre les risques locatifs pendant toute la durée de votre location. En cas de sinistre (incendie, dégât des eaux...) et dans de nombreuses situations, le code civil considère que votre responsabilité est engagée. Si vous êtes assuré, c'est votre assureur qui, selon les clauses du contrat, remboursera les dommages.

C'est pourquoi vous devez, chaque année, justifier de la souscription d'un contrat d'assurance habitation qui couvre notamment les risques locatifs. Pour cela, nous vous demandons, à la date d'anniversaire de votre contrat d'assurance habitation, d'adresser à votre gardien(ne) une attestation justifiant que vous êtes bien assuré pour votre logement.



N'oubliez surtout pas de nous transmettre  
l'attestation qui vous sera remise,  
tous les ans, par votre assureur !  
L'absence de fourniture de ce document est une  
des conditions de résiliation de votre bail !

# En cas d'incendie

---

## Le feu se déclare chez vous

- Si vous ne pouvez pas maîtriser le feu, quittez l'immeuble en fermant bien les portes d'entrée de votre logement et de la pièce en feu (ne jamais fermer les portes à clef pour que les pompiers puissent entrer).
- Prévenez les pompiers au 18, puis vos voisins.
- Ne prenez jamais l'ascenseur qui peut tomber en panne à cause de l'incendie.

## En cas d'incendie hors de chez vous

N'oubliez jamais que votre logement est conçu pour vous protéger d'un incendie extérieur.

- Il faut donc rester chez vous et appeler les pompiers au 18.
- Calfeutrez la porte d'entrée de votre logement à l'aide de linges humides. Attention, il ne faut surtout pas verrouiller la porte afin que les pompiers puissent accéder à votre logement.
- Si possible, calfeutrez aussi les bouches d'aération si elles laissent passer les fumées, fermez les portes de ces pièces.
- S'il y a beaucoup de fumées chez vous, respirez de l'air frais à une fenêtre non exposée aux fumées ou respirez au sol à travers un linge humide qui filtrera les fumées.
- Si possible manifestez votre présence et attendez les pompiers.

*Et sur le net, pour vous simplifier la vie...*

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

# Votre ascenseur

---

- Ne cherchez pas à monter/descendre ou à ouvrir les portes avant que l'appareil ne soit complètement immobilisé à l'étage.
- En cabine, éloignez-vous des portes pour ne pas gêner leur fermeture/ouverture. De la même manière, les objets à transporter doivent être installés sans gêner les portes.
- Prenez garde à la « petite marche » qui existe encore sur certains anciens ascenseurs.
- Veillez à ne pas dépasser la charge maximale (transport d'objets lourds) et à répartir les masses dans la cabine.
- Ne laissez jamais un enfant non accompagné utiliser l'ascenseur.
- Respectez toutes les instructions particulières affichées dans la cabine.

## **Lorsque l'appareil se bloque :**

- Pas de panique ! Les ascenseurs sont protégés contre la chute et toutes les cabines sont naturellement ventilées : vous ne manquerez jamais d'air !
- Alertez le gestionnaire de l'ascenseur à l'aide du bouton d'urgence qui se trouve dans la cabine.
- Ne tentez en aucun cas d'ouvrir les portes et de sortir seul. Soyez patient et attendez le technicien qui intervient 24h/24 et qui est, en général, présent dans l'heure.

# Vous partez en vacances

---

**Si vous avez l'occasion de partir en vacances, quelques précautions sont à prendre avant de quitter votre logement.**

- Fermez les robinets d'arrivée d'eau.
- Fermez le robinet d'arrivée de gaz.
- Si vous coupez l'électricité, pensez à vider complètement votre réfrigérateur et votre congélateur.
- Pensez à sortir toutes les poubelles de votre logement.
- Laissez aussi un numéro auquel votre gardien(ne) pourrait vous joindre afin de vous prévenir dans le cas où nous aurions besoins d'intervenir dans votre logement (dégâts des eaux, fuites diverses...)

**D'autres dispositions sont à prendre pour prévenir les risques de cambriolage. En fait, l'essentiel consiste à faire en sorte que votre appartement ait « l'air habité ».**

- Demandez à un parent, à un ami ou à un voisin en qui vous avez confiance de visiter régulièrement votre logement.
- Laissez-lui votre itinéraire et les numéros de téléphone où il pourrait vous joindre en cas d'urgence.
- Demandez-lui également de ramasser votre courrier.
- Avant de partir, assurez-vous d'avoir bien verrouillé la porte et les fenêtres et faites une dernière fois le tour pour être sûr que tout est en ordre.



Si vous vous absentez pour une longue durée, n'oubliez pas de régler votre loyer !

***Et sur le net, pour vous simplifier la vie...***

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## Votre avis de départ

Lorsque vous avez l'intention de quitter votre logement, il est impératif d'en informer Toit et Joie par lettre recommandée et signée par le ou les titulaire(s) du bail. Un accusé de réception vous sera renvoyé.

La fin de votre contrat de location prendra effet à la fin du délai de préavis. Ce délai est de 3 mois qui peut être ramené à 1 ou 2 mois selon des cas très précis (cf. tableau ci-dessous).



Sur [www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com) retrouvez dans la rubrique « documents utiles », un modèle de courrier de prise de congé à votre disposition.

	DURÉE	PIÈCES JUSTIFICATIVES
CLASSIQUE	3 MOIS	-
DÉMÉNAGEMENT DANS UN AUTRE LOGEMENT CONVENTIONNÉ	2 MOIS	COPIE DU NOUVEAU BAIL
DÉMÉNAGEMENT POUR CAUSE PROFESSIONNELLE (MUTATION, PERTE D'EMPLOI...)	1 MOIS	- ATTESTATION DE L'EMPLOYEUR - LETTRE DE LICENCIEMENT - NOTIFICATION ASSEDIC
DÉMÉNAGEMENT POUR CAUSE MÉDICALE (PERSONNE DE PLUS 60 ANS)	1 MOIS	CERTIFICAT MÉDICAL
DÉMÉNAGEMENT POUR LOGEMENT TOIT ET JOIE	1 MOIS	-



Pendant la période de préavis, vous devez faciliter l'accès à votre logement aux autres candidats locataires qui souhaiteraient le visiter et, bien entendu, continuer à régler votre loyer !

# Votre visite-conseil

---

Dès l'envoi de votre courrier de congé, vous avez la possibilité de bénéficier d'une visite-conseil. Si cette visite n'est pas obligatoire, elle est vivement recommandée !

Elle vous permet de connaître les travaux qui seraient à effectuer pour ne pas devoir payer des réparations locatives à votre départ.



C'est votre gardien(ne) qui fera cette visite.  
Vous devez prendre rendez-vous avec lui.

# Votre état des lieux de sortie

---

**L'état des lieux est obligatoire. Il est réalisé par votre gardien(ne) ou un autre représentant de Toit et Joie. Prenez rendez-vous avec lui (elle) dès que vous avez connaissance de votre date de départ.**

- Vous devez être présent ou représenté par une personne dûment mandatée.
- Si personne n'est présent, Toit et Joie sera dans l'obligation de faire appel à un huissier, ce qui est plus coûteux.
- Le logement et ses dépendances (caves, garages, balcons, terrasses...) doivent impérativement être vides lors de l'état des lieux.
- Toutes les clés et tous les émetteurs ou badges doivent être restitués au gardien.
- N'oubliez pas de nous communiquer votre nouvelle adresse.

## Votre dépôt de garantie

---

A votre entrée, vous avez versé un dépôt de garantie dont le montant correspond à 1 mois de loyer sans charge. Ce dépôt vous sera restitué au maximum 2 mois après la date de la fin de votre bail. Sauf évidemment s'il a été pris en charge par un organisme.

Peuvent être déduites de ce dépôt de garantie, d'éventuelles réparations locatives ou d'autres sommes dues.

## Votre changement d'adresse

---

**Lorsque vous déménagez, n'oubliez pas d'informer de votre départ et de communiquer votre nouvelle adresse aux services suivants :**

- fournisseurs d'électricité et de gaz,
- services des eaux,
- fournisseur de téléphonie,
- Caisse d'Allocations Familiales et Sécurité Sociale,
- Mairie (liste électorale, carte d'identité),
- Préfecture (carte grise),
- école, crèche, centre social,
- employeur,
- banque, assurance, poste,
- services fiscaux,
- ...

*Et sur le net, pour vous simplifier la vie...*

***[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)***

## A

Adoption	Budget
Adresse	Arrivée / Votre départ
Affichage	Interlocuteurs
Aide Personnalisée au Logement (APL)	Budget
Allocation Logement (AL)	Budget
Amicale (des locataires)	Interlocuteurs
Animaux	Vivre ensemble
Ascenseurs	Budget/ Vivre ensemble / Sécurité
Assurance habitation	Sécurité
Attestation d'assurance	Sécurité
Augmentation des loyers	Budget
Avis d'échéance	Budget

## B

Bail	Arrivée / Budget / Votre départ
Bain	Eco-locataire / Entretien
Balcon	Entretien / Votre départ
Bruit	Vivre ensemble

## C

Caisse d'Allocations familiales	Arrivée / Budget / Votre départ
Carte Bleue	Budget
Cave	Entretien / Votre départ
Charges locatives	Budget
Chauffage	Budget / Eco-locataire
Chèque	Budget
Chevilles	Entretien
Chien	Vivre ensemble
Collecte sélective	Eco-locataire
Compteur d'eau	Budget
Concubinage	Budget
Contact infos	Interlocuteurs
Conteneur	Eco-locataire
Contrat de location	Arrivée / Budget / Votre départ
Convecteur	Eco-locataire
Couloirs	Vivre ensemble
Crochets de fixation	Entretien

## D

Décès	Budget
Déchets	Eco-locataire
Décompte annuel des charges	Budget
Décoration	Entretien
Déménagement	Votre départ
Départ du logement	Votre départ
Départ en vacances	Sécurité
Dépôt de garantie	Votre départ
Divorce	Budget
Douche	Eco-locataire

## E

Eau	Budget / Entretien / Eco-locataire / Sécurité
Electricité	Eco-locataire
Emménagement	Arrivée
Encombrants	Eco-locataire / Vivre ensemble
Enquête de satisfaction	Arrivée
Enquête SLS	Budget
Espaces verts	Budget / Vivre ensemble
Etat des lieux d'entrée	Arrivée
Etat des lieux de sortie	Votre départ

## F

Fenêtre	Entretien / Sécurité
Fuite d'eau	Eco-locataire / Sécurité

## G

Gardien(ne)	Interlocuteurs / Vivre ensemble / Sécurité
Grilles de ventilation	Entretien

## H

Hall	Vivre ensemble
Humidité	Entretien

## I

Impayé de loyer	Budget
Incendie	Vivre ensemble / Sécurité

*Et sur le net, pour vous simplifier la vie...*

[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)

## J

Jardinière **Entretien**  
Jeux (enfants) **Vivre ensemble**

## L

Lettre aux locataires (Trait d'Union) **Interlocuteurs**  
Lettre (modèle) **Budget / Votre départ**  
Locataires infos **Arrivée**  
Loggia **Entretien**  
Loyer **Interlocuteurs / Budget / Votre départ**

## M

Mandat (cash ou espèce) **Budget**  
Moisissures **Entretien**  
Murs **Entretien**  
Mutation **Votre départ**

## N

Naissance **Budget**

## O

Ordures ménagères **Eco-locataire**

## P

Paiement du loyer **Budget**  
Paiement des charges **Budget**  
Papiers peints **Entretien**  
Parking **Budget / Entretien**  
Plafond **Entretien**  
Plafonds de ressources **Budget**  
Poussette **Vivre ensemble**  
Préavis **Votre départ**  
Prélèvement automatique **Budget**  
Provision sur charge **Budget**

## Q

Questionnaire de satisfaction

Arrivée

Quittance

Budget

## R

Radiateurs

Eco-locataire

Recyclage

Eco-locataire

Référence locataire

Budget

Régularisation des charges

Budget

Réparations

Budget / Votre départ

Représentant (des locataires)

Interlocuteurs

Resid'Info

Interlocuteurs

Revenus

Budget

## S

Sanitaires

Entretien / Eco-locataire

Séparation

Budget

Siège de Toit et Joie

Interlocuteurs / Budget

Sinistre

Sécurité

Site Internet

Interlocuteurs

Sol

Entretien / Sécurité

Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

Budget

## T

Température

Eco-locataire

Terrasse

Entretien / Votre départ

Thermostat

Eco-locataire

TIP

Budget

Trait d'Union

Interlocuteurs

Travaux

Arrivée / Budget / Vivre ensemble / Votre départ

Tri

Eco-locataire

## V

Vacances

Sécurité

Vélos

Vivre ensemble

Ventilation

Entretien / Eco-locataire

Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)

Entretien

Virement

Budget

Visite-conseil

Votre départ

**Et sur le net, pour vous simplifier la vie...**

**[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)**