

# Nos valeurs

HABITAT AUDOIS s'engage toujours plus, sur la communication, la vie des quartiers, la qualité des services rendus aux locataires et les questions intergénérationnelles liées au vieillissement de la population mais également au logement des jeunes adultes.

Être une entreprise de service, publique, innovante et solidaire, pour cela, mettre le locataire au cœur de notre action autour de valeurs fortes, partagées par tous.

## LA SOLIDARITÉ

Notre vocation collective, au service des territoires et de leurs habitants, répondant aux besoins de chacun. Elle permet un travail d'équipe transversal dans un climat serein.

## LA PROXIMITÉ

Notre présence sur l'ensemble des territoires, par une entreprise à taille humaine à l'écoute de ses salariés et au plus près des habitants.

## L'INNOVATION

Une recherche permanente d'optimisation de notre organisation et de modernisation de nos moyens pour anticiper le mieux-être de tous.

## LA RESPONSABILITÉ

Notre engagement collectif au quotidien sur les plans sociétal, social, environnemental, économique, auprès de nos clients, équipes et partenaires, en termes de respect, d'équité et d'exemplarité.

## L'EFFICACITÉ

La mobilisation d'équipes compétentes et l'optimisation des moyens pour assurer la satisfaction des clients et des partenaires et ainsi contribuer au développement de notre organisme.



Office public de l'habitat de l'Aude

# Vous êtes chez vous

## LE CONTRAT DE LOCATION

Vous venez de signer un **contrat de location** ou « **bail** ».

Lisez-le attentivement et conservez-le avec ses annexes parmi vos documents importants. C'est un document contractuel entre vous et Habitat Audois qui fixe les droits et les obligations réciproques. Il est complété par le Règlement Intérieur et un document « assurance » que vous avez également signé.

## L'ÉTAT DES LIEUX

Il est qualifié de « contradictoire ».

Établi en votre présence et celle du représentant d'Habitat Audois, il y sera noté l'état des pièces du logement (plafonds, murs, sols...) et de l'ensemble des équipements.

Un exemplaire signé conjointement par les deux parties vous sera remis.

Conservez-le impérativement car il témoignera, au départ de votre logement, de son état initial.

## N'OUBLIEZ PAS...

**de prendre très rapidement contact avec :**

- les fournisseurs d'énergies pour l'ouverture des compteurs (eau, électricité, gaz).
- votre opérateur téléphonique pour le transfert de votre ligne.

**de signaler votre nouvelle adresse :**

- à la Caisse de Sécurité Sociale.
- à la CAF ou à la MSA.
- aux services des impôts et de la taxe d'habitation.
- à la Mairie pour les changements d'adresses sur les papiers d'identités et pour les inscriptions sur la liste électorale.
- à la Poste pour faire suivre le courrier.
- à votre banque.
- à votre employeur.

**de bien porter votre nom sur la boîte à lettres.**



Office public de l'habitat de l'Aude



### UNE OBLIGATION

S'assurer est une obligation et le défaut d'assurance est une cause suffisante de résiliation de bail.

### UNE CONTINUITÉ

Vous seul choisissez auprès de quelle compagnie vous souhaitez vous assurer. En cas de changement d'adresse ou de logement, votre contrat reste valable. Il vous suffit de signaler ces modifications à votre compagnie d'assurance.

### UNE PROTECTION

**Elle vous protège autant qu'elle protège les autres.**

Étant assuré, c'est votre assureur qui prendra en charge le coût des dommages. N'oubliez pas de régler régulièrement vos assurances afin d'être protégé et de pouvoir présenter à tout moment une quittance.

### UNE RESPONSABILITÉ

Vous devez vous assurer contre les dommages causés par le feu, l'eau ou l'explosion, à votre immeuble, à vos voisins ou à votre mobilier, **car vous, locataire, serez tenu responsable (même en votre absence) du sinistre.**

Il est utile de vous assurer contre le vol et pour votre mobilier, car en aucun cas **Habitat Audois** ne pourra être tenu pour responsable des vols commis dans les logements, les caves, les parkings et les boîtes aux lettres.

### UNE PROCÉDURE

En cas de sinistre vous disposez d'un délai maximum de 5 jours pour le signaler à votre assureur et à Habitat Audois. N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages. Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier la valeur des biens disparus ou endommagés (factures, certificats, garanties, photos...).



# Sécurité



## INCENDIE

### Que faire en cas d'incendie ?

- Mettez-vous en sécurité.
- Prévenez les pompiers (18 ou 112).
- Coupez le gaz si cela est possible.
- Coupez l'électricité.



### De la fumée dans l'escalier...

- Restez à l'intérieur de votre logement.
- Calfeutrez la porte d'entrée à l'aide de linges mouillés.

### Le feu dans une pièce du logement...

- Fermez les fenêtres du logement pour éviter tout appel d'air.
- Ne jetez pas d'eau sur de l'huile en feu.

### Le feu à l'extérieur...

- Restez dans le logement.
- Fermez les fenêtres du logement pour éviter tout appel d'air.
- Mettez des linges mouillés et arrosez la partie menacée.
- Ne sortez surtout pas du logement, ni ne montez dans les étages supérieurs car les fumées toxiques s'y accumulent et le risque d'asphyxie est multiplié.

### De la fumée dans le logement...

- Rampez au sol sous les fumées et couvrez-vous le nez et la bouche d'un linge humide.

### Si une personne est victime du feu...

- Roulez-la dans une couverture ou un linge non synthétique.
- N'enlevez jamais les vêtements brûlés, ils collent à la peau.
- Arrosez la victime le plus rapidement possible pour refroidir les brûlures.

## DÉGÂT DES EAUX

- En cas d'inondation, coupez l'eau.
- Prévenez éventuellement les pompiers.
- Informez **Habitat Audois** et établissez avec vos voisins un constat amiable que vous enverrez à votre assureur.



## UNE PROCÉDURE

- **Pour votre santé, n'utilisez pas d'appareils de chauffage à combustion lente (pétrole...).**
- Si vous avez une cave, pensez à la tenir fermée pour éviter les squats et les rassemblements.
- Si votre immeuble est muni d'un **interphone**, vérifiez que la porte est bien fermée. N'ouvrez pas à n'importe qui sous prétexte que l'on sonne chez vous, pour éviter les mauvaises surprises de personnes non-résidentes dans l'immeuble. Le personnel des entreprises mandatées par Habitat Audois doit vous présenter une carte professionnelle.



Office public de l'habitat de l'Aude

## GAZ

- **Vérifiez régulièrement** le bon état des flexibles.
- Ne cherchez jamais à repérer une fuite avec des allumettes.
- Ne bouchez pas les grilles de ventilation et d'aération des fenêtres
- Si vous constatez une fuite, fermez le robinet général, ouvrez la fenêtre et coupez l'électricité.
- **Ne stockez pas de bouteilles de gaz** dans votre logement ou dans votre cave.

## ÉLECTRICITÉ

- **Vérifiez régulièrement** le bon état de vos prises, des fils de vos appareils électriques et coupez le disjoncteur avant toute intervention sur l'installation.
- Respectez la capacité de vos prises de courant.
- Ne faites **aucune modification** sans demander l'autorisation à **Habitat Audois**.
- Faites attention aux prises multiples qui risquent de chauffer.
- **Utilisez des cache-prises pour la sécurité des enfants en bas âge.**

## ÉQUIPEMENTS

### Prenez soin des équipements de sécurité dans les cages d'escaliers !

- Colonne sèche.
  - Trappes de désenfumage.
  - Portes coupe-feu.
  - Laissez libre accès aux différents compteurs.
- Chaque membre de la famille doit en connaître l'emplacement afin de pouvoir couper l'électricité, le gaz ou l'eau en cas de nécessité ou d'absence prolongée.

# Loyer et Charges

## LE DÉPÔT DE GARANTIE

**À la signature du contrat de location vous avez réglé un dépôt de garantie.**

Il vous sera restitué à votre départ du logement, déduction faite des sommes éventuellement dues à Habitat Audois (dettes, réparations locatives).

## CALCUL DU LOYER

- Le montant du loyer est calculé en multipliant un taux au m<sup>2</sup> par la surface utile ou corrigée du logement.
- **Le loyer est réévalué chaque année** sur décision du Conseil d'Administration dans les normes fixées par la loi dans le seul but d'assurer l'équilibre financier d'Habitat Audois.

## OÙ ET QUAND ?

**Votre loyer est exigible à terme échu et payable dès réception de l'avis d'échéance :**

- **Par prélèvement automatique bancaire :** le 2, 8, 12 ou le 18 du mois (les formalités administratives du P.A.B. se font au siège d'Habitat Audois).
- **Par carte bancaire :** par téléphone au **04 30 34 22 09**. Au guichet d'Habitat Audois (3 rue du Four Vicomtal à Carcassonne).
- **Par chèque :** à l'ordre de « **Habitat Audois** » adressé à Habitat Audois 1 Place Saint-Étienne CS 40021 11 890 Carcassonne Cedex 9. (Joindre le coupon détachable de l'avis d'échéance).
- **Par virement bancaire :** donnez à votre banque l'ordre de virer le montant de l'échéance sur le compte d'Habitat Audois. **Référence du virement : « OPH11 + votre n° de dossier »**
- **En espèces :** au siège d'Habitat Audois. À la Poste par Eficash (service payant).
- **Par internet :** avec votre carte bancaire sur notre site.



*Payer en ligne sur :*  
**www.habitat-audois.fr**



**Office public de l'habitat de l'Aude**

## LES CHARGES LOCATIVES

- Des taxes (enlèvement des ordures ménagères...) au profit des collectivités locales.
- Des consommations personnelles (eau, chauffage...).
- Des frais d'entretien des parties communes (nettoyage, ascenseur...).

**Ces charges sont fixées réglementairement et sont payables par provisions mensuelles. Leur régularisation a lieu une fois par an.**

## DES DIFFICULTÉS

**N'accumulez pas les retards !**

- Avertissez rapidement Habitat Audois. Notre service « Recouvrement & contentieux » étudiera avec vous la meilleure possibilité d'apurement de votre dette.
- Un suivi personnalisé vous sera proposé auprès de nos conseillères afin de privilégier la procédure amiable.
- Vous pouvez aussi contacter les services sociaux.
- Le non-paiement du loyer peut entraîner une suspension de l'APL et des difficultés financières encore plus graves. Il constitue une cause majeure de résiliation de votre bail.

**Répondez aux relances pour éviter des poursuites pouvant aller jusqu'à l'expulsion de votre logement.**

## L'AIDE AU LOGEMENT

Tous les logements d'Habitat Audois sont conventionnés et ouvrent droit à l'APL.

Quelle que soit votre situation familiale, vous pouvez bénéficier de cette prestation sous réserve que vos revenus ne dépassent pas le plafond légal de ressources.

Les démarches auprès des Caisses d'Allocations sont effectuées lors de la signature des contrats. L'APL est versée directement par la CAF ou la MSA à Habitat Audois qui exigera la part du loyer restant à votre charge.

# La famille évolue

**N'oubliez pas de signaler rapidement tout changement modifiant la structure de votre famille.**

## MARIAGE, PACS

- Fournissez à Habitat Audois une copie du livret de famille.

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

- Faites connaître votre situation auprès d'**Habitat Audois** en fournissant une copie du certificat de **Pacte Civil de Solidarité** délivré par la Mairie ou par le Tribunal.

## VIE MARITALE, COLOCATION

Cette situation et toute évolution de celle-ci doivent également être signalées à nos services.

## SÉPARATION OU DIVORCE

- Fournissez un justificatif précisant l'**identité de la personne** restant dans les lieux.
- Jusqu'au **jugement définitif** du divorce, les époux sont solidaires de toutes les obligations incombant au logement (loyer, charges...).

## NAISSANCE OU DÉPART

Informez-en nos services car, en plus des démarches administratives à effectuer, un agrandissement ou une diminution de votre famille peut justifier un changement de logement.

## DÉCÈS

Fournissez à Habitat Audois un certificat de décès afin de procéder à la modification ou à la résiliation du bail.

*La diffusion de ces informations auprès des services d'Habitat Audois est importante car elle a une influence directe sur le calcul de vos droits à l'APL. Elle peut également justifier une démarche sociale effectuée par nos conseillères.*



Office public de l'habitat de l'Aude



# Vivre en bon voisinage

## VIVRE ENSEMBLE

### La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun pour le bien-être de tous.

Alors pour mieux vivre ensemble, pensez à :

- Ne pas utiliser d'appareils ménagers ou de bricolage et à ne pas faire de bruit de jour comme de nuit et plus particulièrement entre 22 h et 7 h du matin.
- Ne pas laisser les enfants jouer dans la cage d'escalier, les paliers, les entrées, les cours intérieures et les espaces verts sans surveillance.
- Le fait d'être mineur n'exonère en rien la responsabilité. Les parents sont civilement responsables. Ils sont tenus de réparer financièrement les préjudices.
- Modérer votre récepteur télévision, vos appareils de musique de telle sorte que les bruits ne dépassent pas le cadre de votre appartement.
- Ne pas stationner en dehors des endroits prévus à cet effet et en particulier devant le garage de vos voisins. Les 2 roues motorisés sont interdits dans l'immeuble.
- Si vous avez un chien, veillez à ce que son comportement ne trouble en aucune façon la tranquillité et le repos des habitants. Que le chien n'aboie pas toute la journée, qu'il ne salisse pas les parties communes ou les espaces verts et qu'il n'ait pas un comportement agressif vis-à-vis de vos voisins.

## CHIEN DANGEREUX

- Le stationnement des chiens de 1<sup>re</sup> catégorie est interdit dans les parties communes des immeubles.
- Les chiens de 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégories doivent être tenus en laisse et muselés dans les parties communes, sur la voie publique et dans les locaux publics.
- L'élevage des animaux est interdit.

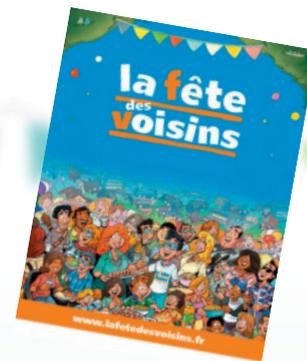
## RESPECTEZ

### ...votre cadre de vie, c'est

- Éviter de salir et d'abîmer.
- Apprendre aux enfants à respecter le logement et l'environnement.
- Ne pas laisser divaguer les animaux.
- Ne pas stocker les poubelles sur le palier.
- Ne rien jeter par les fenêtres.
- Aérer le logement quotidiennement et ne pas boucher les VMC et les aérations des fenêtres.
- Faire respecter les espaces verts.
- Entretien votre jardin et vos haies si vous en avez.
- Ne pas faire de mécanique sur le parking.
- Ne pas étendre de linge aux fenêtres ou au balcon.
- Ne pas installer d'antenne ou de parabole sans l'accord d'Habitat Audois.
- Respecter les halls et les boîtes aux lettres.
- Ne pas secouer les tapis ou nappes du balcon ni dans les parties communes.

## DU BRUIT

- Rencontrez votre voisin pour lui expliquer la gêne subie et tentez de trouver une solution amiable. En cas d'échec, adressez-lui une lettre recommandée.
- Appelez les services de police en cas de tapage.
- Informez Habitat Audois et éventuellement faire parvenir une pétition si vous êtes plusieurs à subir cette gêne.
- Adressez-vous également à la Mairie.



Office public de l'habitat de l'Aude

# Locataire et Bailleur, à chacun ses obligations

**Qui doit prendre en charge les travaux? Le locataire ou le bailleur? La réponse est simple: Les deux. Qui fait quoi? Tout dépend de la nature des interventions et de leur importance.**

Les travaux à la charge du locataire et ceux revenant au bailleur sont définis par le décret n°87-712 du 26 août 1987, en application de l'article 7 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986. Les dernières modifications de ce texte remontent au 1<sup>er</sup> août 1999. Tour d'horizon des droits et devoirs de chacun.

## LES RÉPARATIONS LOCATIVES

Entrent dans la catégorie des réparations locatives c'est-à-dire à la charge du locataire les travaux d'entretien courant et les petites réparations. Pour certaines de ces réparations, Habitat Audois se fait l'intermédiaire entre le locataire et les entreprises ou artisans par le biais de contrats d'entretien.

### I - LES PARTIES EXTÉRIEURES DONT LE LOCATAIRE A L'USAGE EXCLUSIF

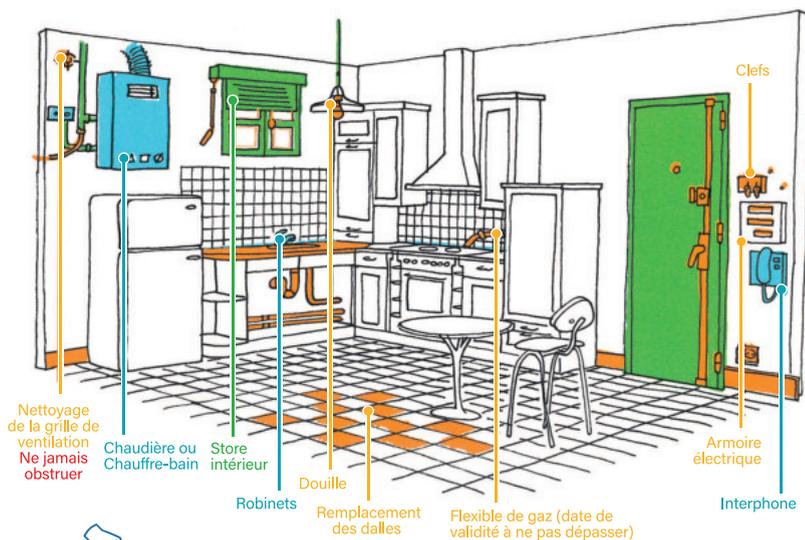
- a) Jardins privatifs: entretien courant, notamment des allées, pelouses, massifs, bassins et piscines; taille, élagage, échenillage des arbres et arbustes; remplacement des arbustes; réparation et remplacement des installations mobiles d'arrosage.
- b) Auvents, terrasses et marquises; enlèvement de la mousse et des autres végétaux.
- c) Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières; dégorgement des conduits.

### II - LES OUVERTURES INTÉRIEURES ET EXTÉRIEURES

- a) Sections ouvrantes telles que portes et fenêtres: graissage des gonds, paumelles et charnières, menus réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, crémones et espagnolettes, remplacement notamment de boutons, clavettes et targettes.
- b) Vitrages: réfection des mastics; remplacement des vitres détériorées.
- c) Dispositifs d'occlusion de la lumière tels que stores et jalousies: graissage; remplacement notamment de cordes, poulies ou de quelques lames.
- d) Serrures et verrous de sécurité: graissage, remplacement de petites pièces ainsi que des clés égarées ou détériorées.
- e) Grilles: nettoyage et graissage, remplacement notamment de boutons, clavettes et targettes.

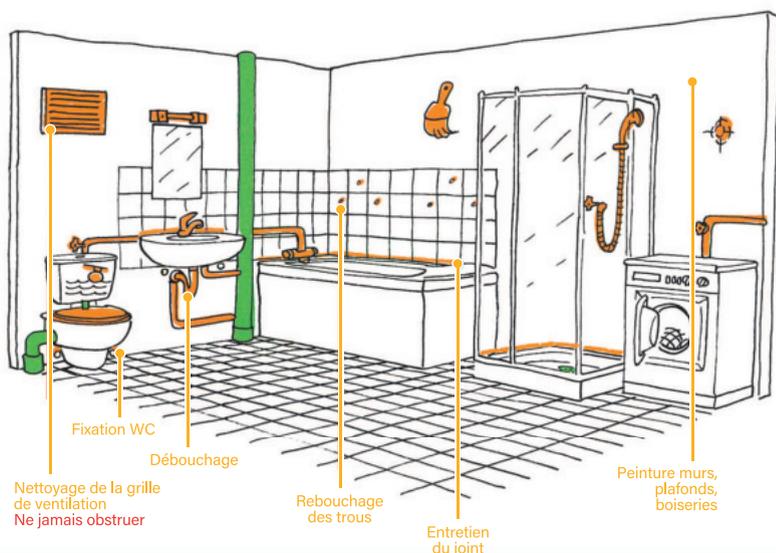
### III - LES PARTIES INTÉRIEURES

- a) Plafonds, murs intérieurs et cloisons; maintien en état de la propreté; menus raccords de peintures et tapisseries; remise en place ou remplacement de quelques éléments des matériaux de revêtement tels que faïence, mosaïque, matière plastique; rebouchage des trous rendu assimilable à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.



Les différentes couleurs indiquent à qui incombe l'entretien ou la réparation des différents éléments du logement.

- Locataire
- Habitat Audois
- Par le biais de contrats d'entretien contractés par l'Office pour le compte du locataire.



Illustrations: © Jean Minnezau

- b) Parquets, moquettes et autres revêtements de sol; encaustiquage et entretien courant de la vitrification; remplacement de quelques lames de parquet et remise en état, pose de raccords de moquettes et autres revêtements de sol, notamment en cas de tâches et de trous.
- c) Placards et menuiseries telles que plinthes, baguettes et moulures; remplacement des tablettes et tasseaux de placards et réparation de leur dispositif de fermeture; fixation de raccords et remplacement de pointes de menuiseries.

.../... suite fiche 7 bis

# Locataire et Bailleur, à chacun ses obligations

.../...

## IV - LES INSTALLATIONS DE PLOMBERIE

**a)** Canalisations d'eau; dégorgeage; remplacement notamment de joints et de colliers.

**b)** Canalisations de gaz; entretien courant des robinets; siphons et ouvertures d'aération; remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.

**c)** Fosses septiques, puisards et fosses d'aisance; vidange.

**d)** Chauffage, production d'eau chaude et robinetterie; remplacement des bilames, pistons, membranes, boîtes à eau, allumage électrique, clapets et joints des appareils à gaz; rinçage et nettoyage des corps de chauffe et tuyauterie; remplacement des joints, clapets et presse-étoupe des robinets; remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasses d'eau.

**e)** Éviers et appareils sanitaires; nettoyage des dépôts de calcaire remplacement des tuyaux flexibles de douches.

## V - LES ÉQUIPEMENTS D'INSTALLATIONS D'ÉLECTRICITÉ

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

## VI - AUTRES ÉQUIPEMENTS MENTIONNÉS POUVANT ÊTRE AU CONTRAT DE LOCATION

**a)** Appareils tels que réfrigérateurs, machines à laver le linge et la vaisselle, sèche-linge, hottes aspirantes, adoucisseurs, capteurs solaires, pompes à chaleur, appareils de conditionnement d'air, antennes individuelles de radiodiffusion et de télévision, meubles scellés, cheminées, glaces et miroirs; entretien courant et menues réparations.

**b)** Bourrelets: menues réparations nécessitées par leur dépose.

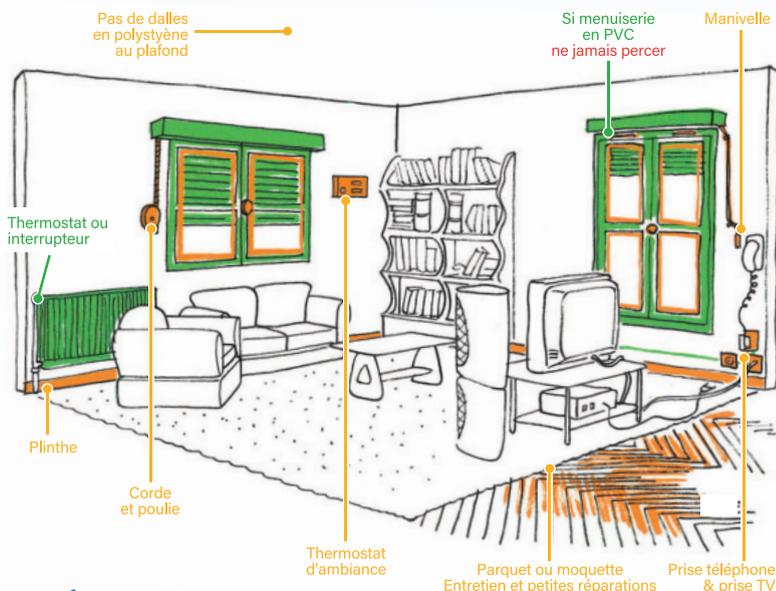
**c)** Vidoirs: graissage et remplacement des joints.

**d)** Conduits d'évacuation des fumées et des gaz et conduits de ventilation; ramonage.

## LES TRAVAUX DU PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire a l'obligation de livrer au locataire un logement en bon état.

Par ailleurs, durant le bail, il doit prendre à sa charge toutes les réparations qui ne répondent pas à la définition des réparations locatives (voir ci-dessus).

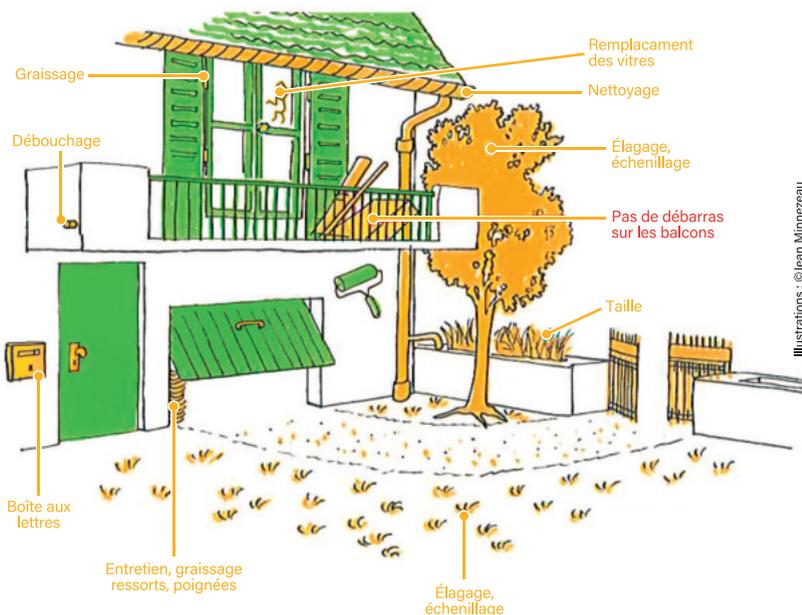


Les différentes couleurs indiquent à qui incombe l'entretien ou la réparation des différents éléments du logement.

**Orange** Locataire

**Vert** Habitat Audois

**Bleu** Par le biais de contrats d'entretien contractés par l'Office pour le compte du locataire.



Illustrations : © Jean Minnezau

Ainsi le propriétaire doit assurer la remise en état de la chaudière et de la cheminée, la réparation des murs de soutènement et de la toiture, le remplacement des persiennes, des fenêtres et de tous les équipements importants du logement.

En outre, certaines réparations ne sont jamais à la charge du locataire. Il en va ainsi des réparations qui auraient dû être effectuées avant l'entrée du locataire dans le logement et de celles provenant des dégâts dus à une force majeure, suite, par exemple à une tempête.

Le bailleur prend en charge les réparations consécutives à l'usure normale, à condition que le locataire ait convenablement entretenu le logement. Ainsi le propriétaire ne peut pas réclamer au locataire le remplacement d'une moquette normalement défraîchie. Il peut, en revanche, demander au locataire de la nettoyer.



Office public de l'habitat de l'Aude

7 bis

# Développement durable

## CHAUFFAGE...

- Baisser le thermostat d'un degré réduira votre facture de chauffage de 7 %.
- Arrêter totalement le chauffage dans une pièce c'est 20 % de plus de consommation lorsque vous rallumez et des dégâts dus à la condensation.
- Adaptez la température à chaque pièce pour un confort parfait:
  - 19 °C dans le séjour, la cuisine, l'entrée.
  - 22 °C dans la salle de bains pendant votre toilette.
  - 16 °C pendant la nuit dans les chambres.
- Réduisez les pertes de chaleur en fermant la nuit les volets et les rideaux.
- Penser à aérer toutes les pièces en ouvrant les fenêtres un quart d'heure tous les jours.

## APPAREILS MÉNAGERS

- Un réfrigérateur dans une cuisine à 23 °C, c'est 38 % de consommation en plus par rapport à une cuisine à 19 °C.
- Une couche de givre de 4 à 5 mm dans votre congélateur ou réfrigérateur c'est 30 % de consommation électrique en plus de votre appareil.
- Un programme 90° c'est 60 % de consommation en plus de votre lave-linge qu'un programme 30°.
- La touche « éco » de votre lave-linge ou lave-vaisselle c'est une économie d'énergie de 25 %.
- Si vous avez un tarif « heures creuses » attendez les heures les moins chères pour mettre en route votre lave-vaisselle ou votre lave-linge.

## TRI SÉLECTIF

Trier et recycler ses déchets c'est aujourd'hui déjà 10 à 15 % de matières premières économisées et de pollutions évitées.



Office public de l'habitat de l'Aude



## EAU...

- Une fuite d'eau non réparée c'est, selon son importance, entre 40 et 200 m<sup>3</sup> de gaspillage par an soit entre 100 et 650 €/an en plus sur votre facture.
- Utiliser des chasses d'eau à double débit c'est 10 000 litres économisés par an et fermer le robinet lors du brossage des dents, de la douche, de la vaisselle... c'est une économie supplémentaire de 5 000 litres dans l'année.

## ÉCLAIRAGE...

- **La mise en veille des appareils audiovisuel** et multimédia (télévisions, Hi-fi, ordinateurs...) c'est 15 % de consommation électrique journalière en plus.
- Allumée 3 heures par jour, **une lampe halogène** de 300 W c'est 35 €/an, de 500 W c'est 58 €/an, une ampoule classique de 75 watts c'est 8,75 €/an.
- À utilisation égale, **une ampoule basse consommation** c'est 2,34 €/an ; plus chère à l'achat, elle dure en moyenne 8 à 10 fois plus longtemps.
- Des radiateurs et des luminaires bien dépoussiérés c'est 15 % d'efficacité en plus.



# Vous partez...

## RÉSILIATION DE BAIL

### Vous souhaitez déménager ?

- Adressez-nous votre congé signé par tous les titulaires du bail par lettre recommandée.
- Conformément à la législation, vous devez laisser visiter votre logement pour que nous puissions le relouer le plus rapidement possible.

## VISITE CONSEIL

Cette visite qui se déroule quelques semaines avant l'état des lieux de sortie définitif est indispensable. Vous disposerez ainsi de 15 jours à 3 semaines pour remettre en état par vous-même votre logement. Cela permettra de réduire les travaux qu'Habitat Audois aura à effectuer après votre départ, diminuant ainsi le coût qui pourrait vous être imputé.

## ÉTAT DES LIEUX

- Il est établi en votre présence lorsque le logement est entièrement vide. Il constate l'état du logement à votre départ et permet d'évaluer les frais de remise en état en comparaison avec l'état des lieux entrant.
- L'état des lieux sortant est lui aussi « contradictoire ».
- Pour éviter une facturation trop importante, laissez votre appartement propre et en bon état.
- Vous serez notamment facturés :
  - les papiers peints et peintures dégradés
  - les revêtements de sol détériorés
  - les appareils sanitaires cassés ou fêlés
  - les murs ou les cloisons troués
  - les vitres cassées ou fêlées
  - les portes, fenêtres ou serrures abîmées
  - les appareils électriques défectueux
  - les canalisations d'eau et robinetteries dégradées
- Remettez l'ensemble des clés (logement, boîte aux lettres, hall, cave, garage...).
- Communiquez votre nouvelle adresse pour le remboursement de votre dépôt de garantie.



## NE PAS OUBLIER

Relevez les index de vos compteurs individuels et informez de votre nouvelle adresse la CAF ou la MSA, les services des eaux, d'électricité, de gaz, et de téléphone...

## ACCORD COLLECTIF

Un protocole d'accord collectif sur la procédure d'état des lieux et la grille de vétusté a été conclu entre **Habitat Audois**, l'A.F.O.C, la C.N.L, la C.L.C.V et UFC Que choisir.

## REMBOURSEMENT

Déduction faite d'éventuelles réparations locatives ou dettes de loyer, votre dépôt de garantie vous sera remboursé dans les deux mois suivant votre départ.



Office public de l'habitat de l'Aude



# Numéros utiles

## HABITAT AUDOIS

**SIÈGE SOCIAL CARCASSONNE** ----- **04 68 10 32 50**

**SECTEUR SAINT-JACQUES CARCASSONNE** ----- **04 68 25 21 10**

Alairac, Arzens, Rouffiac d'Aude, Couffoulens, Preixan.

**CARCASSONNE:** Av. Bunau Varilla, Delteil, Galy, Nicolas Poussin, Saint Jacques, Les Tilleuls, 35 rue du 24 février, 2 rue Jean Baptiste Greuze, 103 bd Jules Guesde, 12 rue des Pyrénées, 43 rue Pyrénées, 30 rue Sevenet.

**SECTEUR CARCASSONNE FLEMING** ----- **04 68 25 49 20**

Fleming, Maruejols, Pierre Blanche, La Reille.

**SECTEUR CARCASSONNE LA CONTE** ----- **04 30 34 22 35**

Lo Badarel, Hameau de la Cavayère, La Conte, Le Corbusier, Joliot Curie, Paul Lacombe, Villemoustaussou, Las Vinhas, 10 rue Einstein, 1 rue Michelet.

**SECTEUR CARCASSONNE L'ÉTOILE** ----- **04 68 47 29 71**

L'Avenir, Cathala, Delaune, Étoile, Franklin Roosevelt, 21 août 44, 5 rue Jules Michelet, 71 av. Franklin Roosevelt.

**AUTRES SECTEURS CARCASSONNE OUEST & EST** ----- **04 68 10 32 50**

**CARCASSONNE:** Anciennes Archives départementales, Auriol, Balcons du Dôme, Carron Saint Vincent, Hugues Bernard, Durand, L'Enclos, Enregistrement, Robert Langeron, Littré, Montesquieu, Olivier, Pont de l'avenir, Petit Prince, Rue Massenet, Terrasses de la Prade A et B, Jardins de la Plaine, Îlot des Serres, Îlot Serres II, Strasbourg, Voltaire, 2 rue des Études, 59 rue Littré, 9 rue Merlane, 10 rue Merlane.

**EXTÉRIEURS:** Lastours, Pennautier, Roquefère, Salsigne, Villegailhenc.

**SECTEUR LAURAGAIS** ----- **04 68 94 29 64**

Alzonne, Bram, La Cassaigne, Castelnaudary, Cennes Monestiers, Cuxac Cabardès, Fanjeaux, Labastide d'Anjou, Montréal, Moussoulens, Orsans, Saint Papoul, Saissac, Salles sur l'Hers, Val de Lambronne, Villeneuve la Comptal, Villasavary, Villeneuve les Montréal, Villepinte, Ventenac Cabardès.

**SECTEUR TRÈBES - MINERVOIS** ----- **04 68 25 31 49**

Badens, Barbaira, Berriac, Capendu, Cabrespine, Caunes Minervois, Conques-sur-Orbiel, Floure, Marseillette, Trausse, Trèbes, Villegly, Villeneuve Minervois. Carcassonne: Léon Noubel, Peyriac Minervois.

**SECTEUR LEZIGNANAIS** ----- **04 68 27 03 17**

Argeliers, Bizanet, Bize Minervois, Escalles, Ferrals les corbières, Homps, Lagrasse, Lézignan, Mouthoumet, Moux, Ornaisons, Ouveillan, Peyriac minervois, Ribaute, Saint Marcel sur Aude, Saint Nazaire d'Aude, Sainte Valière, Sallèles d'Aude, Talairan, Tournissan, Ventenac en Minervois, Villerouge Termenès.

**SECTEUR QUILLAN** ----- **04 68 20 08 89**

Alet les bains, Arques, Axat, Couiza, Lapradelle-Puilaurens, Quillan, Sainte-Colombe-sur-l'Hers, Sougraigne.

**SECTEUR LIMOUX** ----- **04 68 74 42 32**

Belvèze du Razès, Chalabre, Lauraguel, Limoux, Pomas.

**SECTEUR LITTORAL** ----- **04 68 48 14 12**

Armissan, Caves, Cuxac d'Aude, Duilhac-sous-Peyrepertuse, Durban Corbières, Fleury d'Aude, Ginestas, Gruissan, Lapalme, Narbonne, Paziols, Peyriac de mer, Port la nouvelle, Portel des Corbières, Salles d'Aude, Treilles, Tuchan, Villedaigne, Vinassan.



Office public de l'habitat de l'Aude



10

# Numéros utiles

## SECOURS



|  |                  |
|--|------------------|
| <b>Pompiers</b> .....                      | <b>18 ou 112</b> |
| <b>Police secours ou Gendarmerie</b> ..... | <b>17</b>        |
| <b>SAMU</b> .....                          | <b>15</b>        |
| <b>Allo enfance maltraitée</b> .....       | <b>119</b>       |
| <b>Violences Conjugales</b> .....          | <b>3919</b>      |
| <b>Fil santé JEUNES</b> .....              | <b>3224</b>      |

## SERVICES



### CHAUDIÈRE INDIVIDUELLE ET/OU VMC DU LUNDI AU VENDREDI

**Homotech Logista EDG** Barbaira, Capendu, Floure, Marseillette, Littoral, Lézignanais - **09 69 37 01 61**

**CGMI** CARCASSONNE sauf Montredon ----- **04 48 22 05 82**, astreinte **07 61 86 29 96**

**Homotech Logista EDG** Alzonne, Arzens, Alairac, Berriac, Cabrespine, Lastours, Conques/Orbiel, Pennautier, Preixan, Roquefère, Salsigne, Trèbes, Ventenac Cabardès, Villegailhenc, Villegly, Villemoustaussou, Villeneuve Minervois ----- **09 69 37 01 61**

**CGMI** Rouffiac d'Aude, St Hilaire, Lauragais, Haute Vallée **04 48 22 05 82**, astreinte **07 61 86 29 96**

**CHAUFFAGE COLLECTIF** ----- **CGMI: 04 48 22 05 82**, astreinte **07 61 86 29 96**

### ENTRETIEN DÉPANNAGE DES INSTALLATIONS DE RÉCEPTION TV

**SID Numérique** Carcassonne, Cabardès Montagne Noire, Lauragais, Haute-Vallée ----- **04 68 25 99 40**

**BFM2C** Minervois, Corbières ----- **04 67 07 33 20**

## VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE ET VOS RÉCLAMATIONS



### LES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE

Une demande d'intervention technique est un premier contact sollicitant une intervention technique de la part de notre organisme dans le logement ou les parties communes. En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par un collaborateur d'Habitat Audois, soit par une entreprise mandatée par notre organisme. Votre demande est alors prise en charge en fonction de la nature et du degré d'urgence.

**Vous pouvez contacter notre accueil téléphonique au 04 68 10 32 50 ou solliciter directement votre gardien d'immeuble aux heures d'ouverture des permanences.**

### LES RÉCLAMATIONS

Il s'agit d'un document écrit, daté, signé et transmis à notre organisme, portant sur les motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plaintes, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage, et/ou de quittancement. À travers notre réponse, nous vous apportons des éléments de réponse immédiate (visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de rendez-vous, travaux planifiés, etc.) ou un refus motivé de sa non prise en compte. À défaut, la réponse peut être un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.



Office public de l'habitat de l'Aude



10<sup>bis</sup>