

meurthe & moselle HABITAT

s'engage pour être encore plus proche de vous

Bienvenue chez **vous**



www.afnor.org

Entreprise certifiée
Engagement de service Qualibail
par AFNOR Certification

Un certain nombre de documents
doivent être conservés

Glissez les ICI

- le contrat de location, pièces annexes & règlement intérieur
- l'attestation d'assurance...
- l'état des lieux d'entrée
- les services mmH & prestataires à votre disposition
- la charte d'engagements & de services
- le guide entretien & réparations locatives qui nettoie quoi ?
- le guide des gestes éco-citoyens...
- vos avis d'échéance si vous n'avez pas choisi de les dématérialiser

→ Votre référence client
à rappeler dans toutes correspondances

.....

→ Votre identifiant espace perso
accessible sur www.mmhabitat.fr

.....

→ Votre responsable de site
votre interlocuteur privilégié

.....

.....

→ Pour contacter un service de mmH ou un prestataire, consultez la feuille glissée dans ce livret par votre responsable de site.

→ **UNE URGENCE** le week-end, les jours fériés et en dehors des heures d'ouverture des agences, mmH met un numéro d'appel à votre disposition.

03 83 93 33 89

A contacter pour des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes. Ce service ne remplace ni celui des pompiers, ni celui du Samu, qui doivent toujours être contactés en cas d'accident grave.

Bienvenue chez vous

Vous avez choisi un logement de meurthe & moselle HABITAT. Merci de votre confiance. Nous vous souhaitons d'y vivre agréablement. Ce livret répond à un grand nombre de questions concernant votre installation, les petits problèmes de la vie quotidienne et pour connaître vos droits et obligations.

Le personnel de l'agence de proximité et en particulier votre responsable de site ont participé à sa réalisation pour le rendre pratique et faciliter l'installation dans votre nouveau logement. C'est aussi un outil de rangement pour tous vos documents.

Son contenu s'appuie aussi sur les 6 engagements de notre Charte Qualité dont les détails figurent dans la pochette ci-contre. mmH est une entreprise certifiée Engagement de service Qualibail par AFNOR Certification.

**Un problème technique dans votre logement ? Qui contacter ? Quels délais ?
Toutes les réponses à la fin du livret.**



Les 6 engagements de service Qualibail

1. ACCUEIL & ACCOMPAGNEMENT

Nous vous orientons à chaque étape de votre demande de logement

2. CONFORT & SECURITÉ

Nous facilitons votre emménagement et agissons pour votre confort et votre sécurité

3. INFORMATION & PROXIMITÉ

Nous assurons le bon déroulement de votre location

4. RÉACTIVITÉ

Nous traitons vos demandes d'interventions techniques

5. SATISFACTION

Nous vous informons et nous évaluons les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

6. ÉVOLUTION

Nous vous accompagnons dans votre parcours résidentiel.
Un organisme indépendant procède à des audits réguliers pour contrôler que l'ensemble des engagements est réellement respecté.

Donnons vie à vos projets !



—
Les BONS RÉFLEXES dès votre entrée
—
Pour BIEN VIVRE dans son logement
—
Votre DÉPART
—
Parlons un peu ARGENT !



Donnez votre avis !

Des enquêtes sont régulièrement réalisées pour mesurer votre satisfaction et identifier nos marges de progrès. Parce que votre avis est précieux, vous pourrez être contactés au cours de l'année. Si les derniers résultats sont encourageants, nous comptons sur votre témoignage pour aller encore plus loin dans votre satisfaction.

Les BONS RÉFLEXES dès votre entrée

Vous venez de recevoir les clés de votre logement. Vous êtes impatient de vous y installer. Voici toutefois quelques recommandations pour faciliter votre emménagement. Si vous souhaitez d'autres renseignements, vous pouvez contacter votre responsable de site dont les coordonnées figurent dans ce livret ou consulter notre site internet www.mmhabitat.fr

PETIT MÉMO RAPIDE des démarches à faire dès la signature de votre contrat

Sachez que le site www.service-public.fr vous permet en quelques clics de déclarer le changement de coordonnées de votre foyer à plusieurs organismes publics, semi-publics ou privés.

> Pensez à réaliser vos branchements :

• Eau • Gaz • Électricité • Téléphone

> Faites vos changements d'adresse

• Poste • Banque • Assurance • Employeur • Sécurité sociale
• Mutuelle
• Préfecture pour la carte grise
• Mairie pour les listes électorales
• École • Crèche
• Impôts de l'ancien domicile
• Et auprès de vos amis

> Le contrat de location ou bail

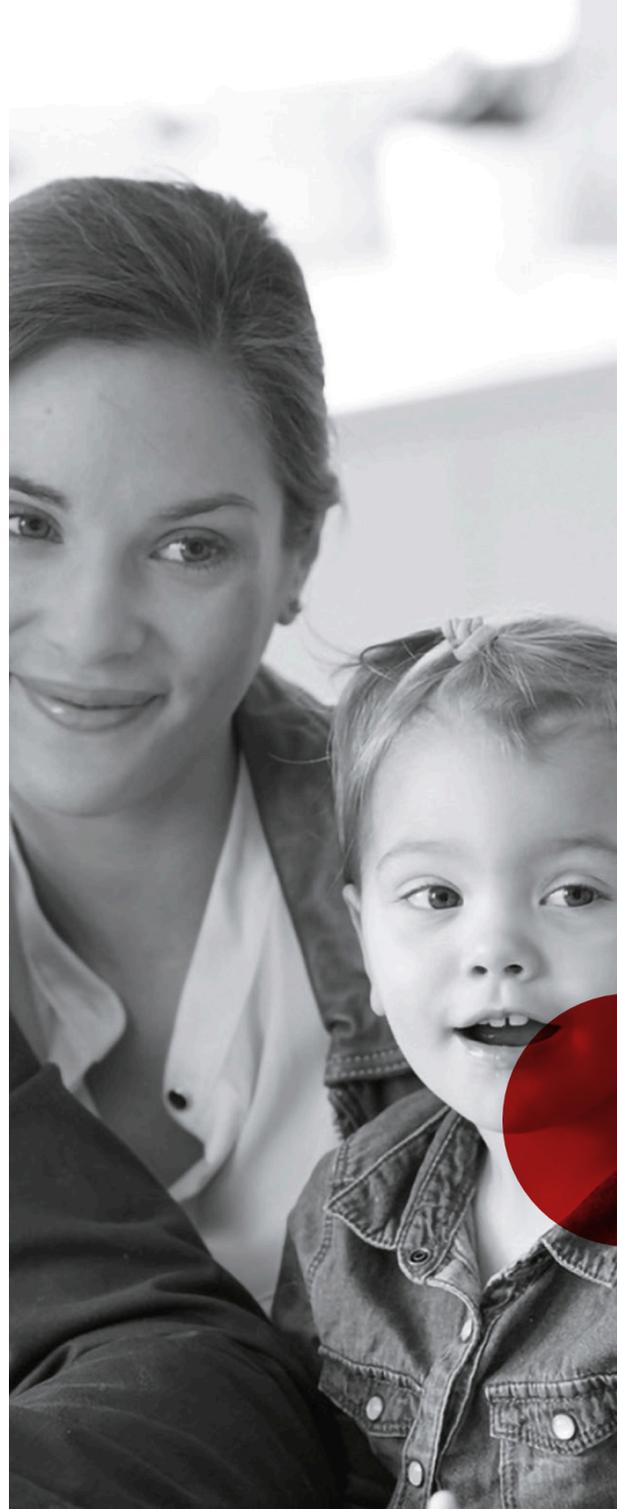
Il définit les droits et les obligations du locataire et de meurthe & moselle HABITAT. Conservez-le précieusement dans ce livret.

> L'assurance de votre responsabilité civile locative est obligatoire

Vous devez en justifier auprès de mmH chaque année à la date anniversaire de votre contrat d'assurance, ou en cours d'année si vous changez d'assureur. A défaut d'être assuré, si vous êtes responsable d'un sinistre, vous devrez supporter les dommages causés aux biens ainsi qu'aux voisins et aux tiers, dommages qui peuvent être énormes en cas d'incendie par exemple. En cas de sinistre, prévenir le plus tôt possible votre assureur, que son origine soit située ou non chez vous. Vous avez par exemple 5 jours pour déclarer un dégât des eaux, 2 jours pour un vol. Prévenez également votre agence de proximité mmH. Ne jetez pas vos biens détériorés et rassemblez les justificatifs de la valeur des objets disparus ou abîmés.

> L'état des lieux, un document contractuel

Vous êtes à présent chez vous. Vous disposez d'un délai de 10 jours à compter de l'établissement de l'état des lieux pour nous signaler par écrit tout dysfonctionnement n'apparaissant pas dans votre état des lieux d'entrée. Ce document rappellera, au moment de votre départ, l'état dans lequel se trouvait le logement à votre entrée. Il déterminera les éventuelles dégradations et réparations prévues par la loi qui seront à votre charge. Sachez qu'avant votre départ, mmH vous proposera gratuitement une visite-conseil pour vous conseiller et éviter d'éventuelles réparations locatives.



mémo

contrat

assurance

état des lieux

Les BONS RÉFLEXES dès votre entrée

> L'électricité, le gaz

Pensez à demander l'ouverture de vos abonnements ! Vous avez libre choix de prendre contact avec un prestataire. La liste des distributeurs d'énergie, vos démarches et vos droits sont consultables sur les sites www.cre.fr ou www.energie-info.fr

> Que faire des encombrants de votre emménagement ?

Les cartons, emballages vides... sont à déposer à la déchetterie. D'une manière générale, le dépôt des objets encombrants (mobilier, électroménagers...) dans les parties communes ou au pied de l'immeuble est formellement interdit. Pour vous en débarrasser, contactez votre mairie ou la communauté de communes pour connaître la date du prochain ramassage ou le lieu de la déchetterie la plus proche. Si vous résidez sur le territoire de l'agglomération nancéienne, c'est la maison de l'habitat et du développement durable qui vous communiquera ces informations (03 54 50 20 40).

> Le guide pratique Entretien & réparations locatives

Il a été glissé par votre responsable de site dans la pochette de ce livret. Consultez-le ! Il précise tout ce que vous devez savoir pour utiliser et entretenir les équipements les plus courants. Il n'est pas nécessaire d'avoir les talents d'un bricoleur. Une véritable mine d'informations et de bons conseils pour éviter à votre départ des réparations ou des remplacements à votre charge prévus par la loi !

> Votre espace locataire sur le site internet ou via l'application mobile mmH

Pour gagner du temps et accéder à de nombreux services, utilisez votre compte locataire pour :

- payer en ligne
- consulter votre compte
- télécharger un avis d'échéance
- mettre à jour votre attestation d'assurance
- connaître les coordonnées utiles (mmH, prestataires)
- obtenir des diagnostics techniques réglementaires
- saisir une demande ou une réclamation

Rendez-vous sur www.mmhabitat.fr dans la rubrique « espace locataire » ou sur l'application mobile mmH en la téléchargeant



Pour créer votre compte, il suffit d'utiliser les codes d'activation transmis par courriel après la signature de votre contrat ou de créer votre compte à l'aide de votre avis d'échéance.

gaz et électricité

entretien
et réparation
locatives

espace locataire

Pour BIEN VIVRE dans son logement

Sans entretien, votre logement se dégrade vite. meurthe & moselle HABITAT est soucieux de préserver ses immeubles pour votre plus grand confort et fait appel à des entreprises pour l'entretien des ascenseurs, chaudières, VMC... et bien sûr le nettoyage des parties communes.

Un problème technique dans votre logement ? Qui contacter ? Quels délais ? Toutes les réponses à la fin du livret.

> Si votre situation de famille change...

Mariage, vie maritale, PACS, naissance, adoption, départ des enfants ou d'un des titulaires du bail, divorce, séparation, changement de situation professionnelle, décès... doivent être obligatoirement signalés à votre agence de proximité. Ils entraînent pour la plupart une incidence sur votre contrat de location. Ils peuvent avoir des répercussions sur le montant de vos aides. Sachez-le : l'emménagement d'un nouvel occupant ne lui confère aucun droit. Pour avoir des droits, il doit devenir cotitulaire du bail après accord de mmH. Par ailleurs, les époux et les personnes pacsées restent solidaires du paiement des loyers et des charges jusqu'à la liquidation de la communauté (divorce ou ordonnance de non conciliation et rupture de Pacs).

> Pour votre sérénité, le contrat MULTIPRESTATIONS

Pour vous faciliter la vie, mmH a souscrit des contrats pour certains équipements de votre logement. Ils sont inclus dans les charges pour un fonctionnement économe de la chaudière, du chauffe-bain, de la robinetterie et le ramonage des conduits. Vous bénéficiez ainsi d'un seul rendez-vous pour la visite d'entretien annuel, d'une sécurité renforcée, d'économies d'énergies et de dépannages assurés toute l'année. Dès qu'un problème survient, contactez le prestataire à l'aide des coordonnées se trouvant sur la feuille glissée dans ce livret. Il interviendra dans les meilleurs délais.

> Vous envisagez de réaliser des travaux dans votre logement ?

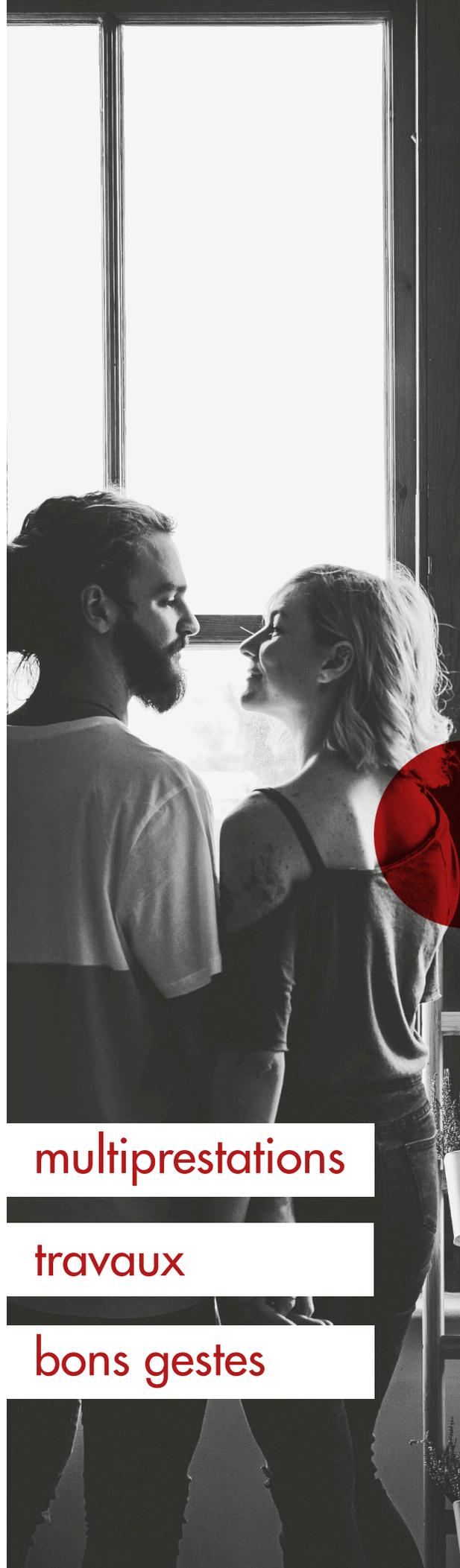
Contactez votre responsable de site qui vous conseillera. Attention : pour tous travaux autres que l'entretien courant du logement, vous devez obtenir une autorisation écrite de mmH préalablement au démarrage des travaux. Pensez aussi à prévenir vos voisins de la gêne temporaire due au bruit. Nous vous rappelons qu'il est interdit de poser des dalles de polystyrène au plafond.

> Si vous avez un balcon, un jardin...

Il vous appartient de veiller au bon entretien de ces espaces. L'usage d'un barbecue ou d'un appareil de cuisson de quelque type que ce soit est prohibé. Avant d'ajouter quelques équipements tels que brise-vue ou abri de jardin, vous devez demander l'avis de votre agence dans un souci de sécurité et d'esthétisme.

> Les bons gestes pour économiser

Un logement, c'est obligatoirement des dépenses d'eau, de chauffage et d'électricité. Parce que de bons gestes peuvent avoir des effets bénéfiques, consultez le guide des gestes éco-citoyens déposé dans ce livret pour économiser, améliorer votre confort et préserver l'environnement.



multiprestations

travaux

bons gestes

Pour BIEN VIVRE dans son logement

Sans entretien, votre logement se dégrade vite.

> La visite de courtoisie, un service supplémentaire !

Environ 2 mois après votre emménagement, votre responsable de site vous rendra visite pour tout simplement s'assurer de votre bonne installation.

> Si vous vous absentez pour une certaine durée...

Laissez à un voisin l'adresse à laquelle on peut vous joindre. Débranchez soigneusement vos appareils électroménagers. Fermez tous les robinets d'arrivée d'eau.

> Ne vous débarrasser pas de vos objets encombrants dans les parties communes !

Renseignez-vous des jours de ramassage auprès de votre commune.

> Participer au tri sélectif

Le tri sélectif, c'est facile, indispensable et écologique. Les poubelles abandonnées attirent les rats, les cafards... et nuisent à votre confort de vie. Recycler, c'est donner une seconde vie aux matériaux, c'est protéger l'environnement et penser à l'avenir des prochaines générations !

> Pour vivre en bon voisinage

Tout bruit annoncé est mieux pardonné ! En prévenant vos voisins à l'avance du bruit consécutif à des travaux ou à une petite fête, ils apprécieront et comprendront que la gêne n'est que temporaire. Contrairement aux idées reçues, le bruit est nuisible de jour comme de nuit. En conséquence, la solution dans biens des cas, c'est de veiller au respect d'autrui et de dialoguer !

> La fidélité récompensée

Tout résidant d'un logement de meurthe & moselle HABITAT depuis 20 ans et plus se voit récompenser par une prime de fidélité de 305€ sous conditions du respect des obligations locatives.



savoir-vivre

Votre DÉPART

C'est une étape qui se prépare avec méthode et organisation. En suivant ces conseils, elle sera moins redoutée. Avant tout, rendez votre logement propre et en bon état ! Vous y gagnerez en temps, en argent et limiterez les surprises. Il reste un certain nombre de formalités à accomplir.

> Comment nous prévenir ?

Pensez à le faire à temps ! Par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou signifiée par acte d'huissier, ou remis en main propre contre récépissé ou margement. Votre préavis de départ est de trois mois. Il peut être ramené à un mois dans certains cas (voir article 15 de la loi du 6 juillet 1989). Si vous déménagez pour intégrer un autre logement géré par mmH, il n'est pas nécessaire de donner un préavis, la date de déménagement étant fixée d'un commun accord. Sachez enfin que pendant toute la période du préavis, vous devez permettre l'accès à votre logement pour que de futurs locataires puissent le visiter.

> Profitez de la visite-conseil gratuite

Elle est réalisée en présence de votre responsable de site alors que votre mobilier est encore en place. Cette visite n'est pas obligatoire mais vivement conseillée. Elle déterminera les éventuels travaux de nettoyage ou de réparations locatives que vous aurez à effectuer avant l'état des lieux définitif afin qu'ils ne vous soient pas facturés au moment du départ.

> A propos de l'état des lieux de sortie

Une fois le logement vidé de tous ses meubles et nettoyé, la cave et le garage débarrassés, l'état des lieux de sortie peut être réalisé. L'état du logement au moment de votre départ est consigné par écrit. Il est ensuite comparé à l'état des lieux d'entrée que vous avez conservé dans ce livret. Il permet ainsi de déterminer s'il y a eu des dégradations ou si des réparations que vous deviez faire n'ont pas été effectuées. Dans ce cas, il vous sera demandé un dédommagement déduit du dépôt de garantie et sur justificatifs tenant compte de l'usure des lieux.

> Quelles sont les réparations à ma charge ?

C'est la loi qui le définit (article 7d de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 et au décret n°87-712 du 26 août 1987). Reportez-vous au guide Entretien & réparations locatives pour disposer d'informations claires et illustrées.

> Dois-je être présent à l'état des lieux ?

Pas nécessairement. Vous avez la possibilité de vous faire représenter en donnant procuration par écrit à la personne de votre choix ou à une des associations de locataires représentées au conseil d'administration de mmH. Dans tous les cas, n'oubliez pas de remettre toutes les clés et badges (logement, boîte aux lettres, cave, garage...).

> Pensez à résilier certains contrats et communiquer votre nouvelle adresse

Abonnements de gaz et d'électricité, contrats d'assurances. Communiquez également votre nouvelle adresse à La Poste, CAF... et votre agence mmH pour la restitution du dépôt de garantie au plus tard deux mois après votre départ.

> Vous recherchez un nouveau logement ?

Sachez que meurthe & moselle HABITAT est présent dans plus de 150 communes du département et gère plus de 14 400 logements. Parlez-en à votre responsable de site.



visite-conseil

état des lieux

réparations

contrats

> Confirmation de vos RDV...

C'est pratique. Vous recevrez la veille de votre rendez-vous un SMS de rappel. Si vous ne pouvez pas l'honorer, veuillez contacter votre agence de proximité au numéro qui sera indiqué sur ce SMS.

> Qu'est-ce que la certification Qualibail ?

Depuis juillet 2012, meurthe & moselle HABITAT est officiellement le premier organisme d'habitat social lorrain à avoir obtenu la certification Engagement de services Qualibail par AFNOR Certification. Fruit d'une importante mobilisation de ses salariés et entreprises-partenaires, c'est aussi une reconnaissance de son savoir-faire. Ce label vise à vous offrir chaque jour une qualité de service axée sur des engagements clairs et transparents. Réunis dans une charte, ils vous garantissent confort et sécurité pour votre logement et l'assurance de la qualité et du professionnalisme de notre relation client tout au long de votre bail.

APL

loyer

charges
locatives

dépôt
de garantie

Parlons un peu ARGENT !

> A propos de l'aide au logement

Le montant de vos droits à l'APL peut être modifié en fonction de l'évolution de votre situation familiale ou professionnelle. Soyez attentifs aux demandes d'actualisation de vos droits formulés par la CAF ou la MSA afin d'éviter la suspension du versement de votre APL.

> Vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer ?

Ne tardez pas ! Dès le premier mois de retard, contactez dans votre intérêt notre service recouvrement. Les coordonnées sont sur la fiche glissée dans ce livret. Attention, votre APL peut être suspendue au terme de trois mois d'impayés.

> Choisissez la date de votre prélèvement automatique

Pour ne plus avoir à y penser, choisissez une des 4 dates de prélèvement automatique du loyer dans le mois qui suit l'échéance (3, 7, 10 ou 15). Ce mode de paiement simple et sécurisé élimine tout risque d'oubli. Contactez votre agence de proximité.

> Comment est calculé votre loyer ?

Il est calculé en multipliant la surface par un prix au m². Sa réévaluation par le conseil d'administration est faite dans les limites réglementaires et des conventions signées avec l'état pour assurer l'équilibre de la gestion de mmH.

> A quoi sert votre loyer ?

A rembourser les emprunts contractés, faire face aux dépenses de gestion, d'entretien et de grosses réparations non récupérables au titre des charges, payer les impôts et taxes (taxe foncière) et les frais de personnel.

> A quoi correspondent les charges locatives ?

C'est le remboursement par le locataire de diverses dépenses payées par mmH pour son compte. Ces charges récupérables sont fixées réglementairement, et correspondent essentiellement aux consommations individuelles d'eau (réglées directement au concessionnaire en cas d'individualisation), d'électricité des parties communes, de chauffage lorsqu'il est collectif. A cela s'ajoutent la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, les frais de maintenance (ascenseurs, contrat MULTIPRESTATIONS...) et les dépenses d'entretien des parties communes et des espaces extérieurs. Une fois par an, il est procédé à une régularisation des dépenses effectivement engagées qui servira de base de calcul des provisions mensuelles de l'année suivante.

> Puis-je contrôler les dépenses de charges récupérables ?

Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter les pièces justificatives à votre agence de proximité ou au siège de l'organisme. Vous disposez d'un délai de 6 mois après avoir reçu le relevé individuel de régularisation des charges (généralement fin du premier semestre).

> Quand récupérerai-je mon dépôt de garantie ?

Il vous sera restitué par virement bancaire au plus tard deux mois après votre départ, déduction faite des éventuelles sommes restant dues à mmH : réparations locatives récupérables, dette de loyers et charges. Il pourra vous être restitué dans un délai d'un mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée et toujours déduction faite des sommes restant dues au bailleur. A cette fin, vous devrez nous communiquer l'adresse de votre nouveau domicile lors de la remise des clés ainsi qu'un relevé d'identité bancaire ou postale.

Un problème technique dans votre logement ? Qui contacter ? Quels délais ?

Contactez directement votre responsable de site ou l'accueil de votre agence de proximité qui ne manquera pas de prendre en charge votre demande.

→ **UNE URGENCE** le week-end, les jours fériés et en dehors des heures d'ouverture des agences, mmH met un numéro d'appel à votre disposition.

03 83 93 33 89

A contacter pour des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes. Ce service ne remplace ni celui des pompiers, ni celui du Samu, qui doivent toujours être contactés en cas d'accident grave.

Rappelez-vous que l'entretien technique de la chaudière, de la robinetterie, de la VMC est assuré par des prestataires que vous pouvez joindre directement en cas de problème (coordonnées glissées dans ce livret)

Pour les équipements des parties communes (ascenseur, TV, porte de garage, barrière automatique) les prestataires sont à joindre directement en cas de dysfonctionnement (coordonnées glissées dans ce livret)

Pour améliorer la qualité de service, mmH s'engage à enregistrer toutes vos demandes techniques, à en accuser la réception et à déclencher une action :

- > Sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause
- > Sous 3 jours en cas d'anomalies graves (pouvant porter atteinte à votre confort quotidien)
- > Sous 10 jours pour les anomalies courantes (ne gênant pas le confort quotidien)
- > Et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien
- > Nous vous informons des évolutions apportées au traitement de votre demande d'intervention technique.

Lorsqu'une demande d'intervention concerne certains équipements (ascenseurs, accès aux garages ou parkings, ventilation collective) nous informons par mail l'ensemble des locataires concernés de la réception et du traitement de la demande.

Selon la nature et l'urgence du problème, nous engagerons les actions suivantes :

- > Mise en place de mesures de sécurité
- > Prise de rendez-vous pour effectuer un constat
- > Missionner une entreprise qualifiée pour faire réaliser les travaux. Vous serez informé des coordonnées de l'entreprise qui devra prendre rendez-vous avec vous.

—

Toutes réclamations écrites (courrier, mail, compte locataire) adressées au siège ou aux agences de proximité, font l'objet d'un enregistrement et d'un retour d'information par écrit ou par téléphone sous 8 jours. A défaut, un accusé de réception est transmis le jour de l'enregistrement.

Toute évolution dans la prise en charge de ces réclamations fera l'objet d'une information orale ou écrite.



Retrouvez nos informations sur www.mmhabitat.fr
et les réseaux sociaux

