

# bienvenue chez vous

## LIVRET D'ACCUEIL



Informations utiles et conseils  
pour votre nouvelle habitation

## Les territoires Partenord Habitat

**Douais Pévèle**  
124, boulevard Jeanne d'Arc  
59504 Douai Cedex

**Dunkerque**  
11, place du Carré de la Vieille  
59140 Dunkerque

**Flandre Littoral**  
602/604, rue Henri Troyat  
59229 Tétèghem

**Hainaut Cambrésis**  
1, rue des Alpes  
59770 Marly

**Lille**  
2 bis, rue Courteline  
59000 Lille

**Littoral Ouest**  
14, rue Lyautey  
59760 Grande-Synthe

**Métropole Est**  
5, place de Venise  
59650 Villeneuve d'Ascq

**Métropole Ouest**  
31 bis, rue Sadi Carnot  
59320 Haubourdin

**Sambre Avesnois**  
1, rue de Normandie  
59600 Maubeuge

**Métropole Val de Lys**  
91, rue Jules Lebleu  
59280 Armentières

**édito** ..... p 3

**accueil** ..... p 4 à 7

- Partenord Habitat ..... 5
- Partenaires pour votre qualité de vie ..... 6

**engagements contractuels** ..... p 8 à 17

- Le contrat de location ..... 9
- S'assurer, c'est obligatoire ! ..... 10
- Votre loyer et vos charges ..... 12
- 5 dates de paiement possibles ..... 14
- Si vous deviez partir..... 16

**sécurité, santé et hygiène** ..... p 18 à 23

- La sécurité, l'affaire de tous ! ..... 19
- Que faire en cas d'urgence ? ..... 20

**l'entretien des équipements** ..... p 24 à 27

- Des prestations pour mieux vous servir ..... 25

**pour mieux vivre ensemble** ..... p 28 à 31

- Pour bien vivre dans votre logement ..... 29

Notre service clientèle est à votre écoute du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h au

 **N°Cristal 09 69 39 59 59**

APPEL NON SURTAXE

Pour les cas d'urgence (fuite de gaz, dégât des eaux...) : de 19 h à 8 h, les week-ends et jours fériés, composez également ce numéro.



**N**ous avons conçu ce document afin de faciliter l'ensemble de vos démarches et de porter à votre connaissance bon nombre d'informations très utiles au moment de l'entrée dans votre nouveau logement.

État des lieux, assurance, paiement du loyer, charges..., sont autant d'aspects « pratiques » sur lesquels nous avons tenu à vous informer de la manière la plus claire et la plus complète possible.

D'autre part, il nous est apparu essentiel de communiquer sur nos droits et devoirs respectifs nous engageant de part et d'autre au respect d'un certain nombre de règles et obligations.

Par exemple, la charte de services « Comptez sur nous ! » mise en place par Partenord Habitat décline huit engagements majeurs, comme l'obligation de vous louer un logement propre ou encore la régularité de nos prestations de nettoyage dans les parties communes.

Également, en tant que locataires, vous êtes liés à une réglementation bien précise que vous retrouverez détaillée dans cette brochure (règles de vie collective, nettoyage des paliers, entretien et assurance de votre logement...).

Partenord Habitat est très attaché à la qualité du service de proximité qui vous est rendu. Notre réseau d'agences, d'antennes et de points service est réparti sur l'ensemble du département du Nord afin d'être plus proches de vous, de vos besoins et de vos attentes.

N'hésitez donc pas, pour toute question ou tout besoin d'information, à prendre contact avec nos équipes présentes près de chez vous.

Je vous souhaite une bonne installation dans votre logement.

**Didier Manier**  
Président de Partenord Habitat  
Conseiller général du Nord

# accueil



## Partenord Habitat s'engage

Dans le cadre de sa charte de services « Comptez sur nous ! », Partenord Habitat s'engage auprès de ses clients-locataires à tenir **huit engagements** sur le délai et la qualité des interventions, l'emménagement dans le logement et l'accès sécurisé à la propriété.

En cas de non-respect de l'un de ces engagements, l'Office verse une indemnité au locataire concerné. Toute demande d'indemnité doit être effectuée par le locataire dans un délai de 24 heures suivant le constat de non-respect.

# Partenord Habitat



Créé il y a plus de 90 ans, Partenord Habitat est l'Office public de l'habitat (OPH) du Département du Nord.

## Favoriser l'accès au logement pour tous

Chaque année, Partenord Habitat permet à quelque 4 000 familles de trouver la solution résidentielle adaptée à leurs attentes, en accueillant de nouveaux foyers dans son parc de 40 000 logements, en assurant une gestion dynamique des mutations dans ce parc au bénéfice des familles déjà logées, et en livrant chaque année 300 logements ou équivalents logements nouveaux.

Partenord Habitat développe **une gamme de logements diversifiée, de toutes typologies** : logements individuels et collectifs, acquis améliorés ou neufs (en location comme en accession) et produits spécialisés (foyers, centres d'hébergement...).

Enfin, l'Office mène **une activité de promotion immobilière et de vente à l'occupant** ayant pour vocation de répondre aux aspirations des Nordistes souhaitant devenir propriétaires de leur logement.

## Proximité et qualité de service

L'organisation de Partenord Habitat repose sur une volonté d'agir au plus près des habitants et des territoires, tant dans le domaine de la gestion quotidienne de la relation client-locataire que dans celui des projets liés à l'habitat, en s'appuyant sur 53 équipes de proximité. Implantée au cœur du patrimoine, l'équipe de proximité est l'interlocuteur privilégié des clients-locataires. Elle est composée d'un responsable de secteur, d'un technicien, d'un commercial et selon les ensembles immobiliers d'un chargé d'entretien et de maintenance. Son objectif principal est d'apporter et de garantir une réponse rapide et satisfaisante à vos demandes.

Pour en savoir plus sur Partenord Habitat :

[www.partenordhabitat.fr](http://www.partenordhabitat.fr)

## Pour un habitat plus solidaire et plus écologique

Partenord Habitat publie tous les deux ans un plan d'actions au titre de l'Agenda 21. Réduire les charges, améliorer le cadre de vie ou construire un habitat plus respectueux de la planète et plus économe..., autant d'actions mises en œuvre au bénéfice de ses clients-locataires. Dans le guide de l'éco-citoyen joint à ce livret d'accueil, retrouvez des gestes verts faciles et source d'économie !

### Repères

- 100 000 clients-locataires logés
- 772 salariés
- 10 directions de territoires, 1 agence immobilier spécialisé, 7 antennes et 53 points service
- 40 000 logements et équivalents logements
- Entretien - maintenance (hors investissement) : 37,4 M€
- Investissements 2011 : 149,3 M€ dont
  - logements neufs et acquis améliorés : 96,1 M€ (652 logements à livrer / 1 377 logements en ordre de service)
  - réhabilitation : 33,8 M€ (834 logements à livrer / 852 logements en ordre de service)
  - produits spécialisés : 19,4 M€

## Un espace spécialement conçu pour vous !

Le site web de Partenord Habitat [www.partenordhabitat.fr](http://www.partenordhabitat.fr) vous permet de vous connecter à votre compte client et de faciliter ainsi certaines de vos démarches. Spécialement conçu pour vous, cet espace personnalisé et sécurisé vous donne aussi la possibilité d'accéder à bon nombre d'informations : actualités, conseils, mais également au paiement en ligne de votre loyer.

accueil

## Partenaires pour votre qualité de vie

### Un partenariat renforcé

**Échanger régulièrement avec les locataires sur toutes les décisions liées à l'habitat et au cadre de vie, en élargissant la concertation locative.**

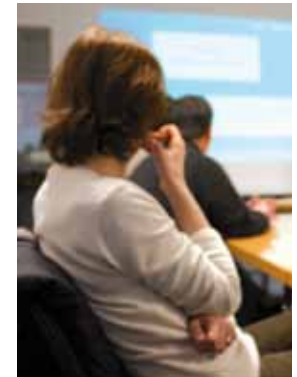
#### Un plan de concertation locative

Partenord Habitat a élaboré un plan de concertation locative avec les associations de locataires représentatives. Ce plan s'inscrit ainsi dans la continuité des actions mises en place depuis de nombreuses années avec les habitants et leurs trois conseils de concertation locative.



#### Trois conseils de concertation locative

Des locataires de Partenord Habitat vous représentent au sein des trois conseils de concertation locative, à l'échelle de nos bassins d'habitat, pour échanger sur des thèmes majeurs comme les charges locatives, le service clientèle, les animations de quartier, la qualité de vie ou encore le plan de patrimoine et la politique d'entretien. Chaque conseil se réunit au minimum trois fois par an. Tous trois présentent, chaque année, le bilan de leurs activités au conseil d'administration de Partenord Habitat.



## La concertation locale

Une trentaine d'associations locales travaillent en étroite collaboration avec nos agences et ont la possibilité de formaliser ce partenariat par la signature d'une convention d'une durée d'un an.

## Vos représentants au conseil d'administration de Partenord Habitat

Tous les quatre ans, vous élisez vos représentants au conseil d'administration de Partenord Habitat. Vous prenez part, grâce à leur participation, aux décisions de votre bailleur concernant le budget, les nouvelles opérations de construction, de réhabilitation, d'entretien...

### Pour en savoir plus

- **ADAL**  
1, boulevard Victor Hugo  
Appt. 85  
59140 Dunkerque  
chbs@hotmail.fr  
Tél. 03 28 63 21 01
- **AFOC**  
103, rue Barthélemy Delespaul  
59013 Lille Cedex  
fo.nord.pdc@wanadoo.fr  
Tél. 03 20 52 29 67
- **CLCV**  
2, rue Claude Bernard  
59000 Lille  
clcv-nord@nordnet.fr  
Tél. 03 20 52 76 94
- **CNL**  
42/01, rue de Tournai  
59000 Lille  
cni59@yahoo.fr  
Tél. 03 20 07 09 58
- **INDECOSA CGT Nord**  
Rue Geoffroy Saint-Hilaire  
59042 Lille Cedex  
indecosacgt nord@wanadoo.fr  
Tél. 03 20 62 11 61
- **Secrétariat de la Concertation locale Partenord Habitat**  
Direction Cohésion Réseau  
27, boulevard Vauban  
BP 309 - 59020 Lille Cedex  
concertationlocale@partenordhabitat.fr  
Tél. 03 20 78 56 00



Pour toute question :

 **N°Cristal 09 69 39 59 59**

APPEL NON SURTAXE

# engagements contractuels



***Bienvenue  
chez vous !***

# Le contrat de location

Vous venez de signer votre contrat de location.  
Il régit les droits et devoirs de Partenord Habitat, mais aussi les vôtres.

## L'état des lieux et la remise des clés



Loi du 6 juillet 1989, articles 6 et 7 : le bailleur loue un logement en bon état d'usage et de réparation, ainsi que les équipements mentionnés au contrat de location en bon état de fonctionnement.

L'état des lieux est le document qui décrit le logement loué et ses équipements. Il est rédigé avec vous, d'un commun accord et signé par les deux parties.

« Votre attestation d'assurance est obligatoire dans le cadre de la remise des clés de votre logement ! »



## Conseil

Pendant toute la durée de votre bail, conservez soigneusement votre contrat de location, l'état des lieux, toutes vos quittances de loyer et vos régularisations de charges.



## La visite de courtoisie

Dans les 45 jours qui suivront votre entrée dans les lieux, un représentant de Partenord Habitat vous rendra « une visite de courtoisie » à une date convenue avec vous. À cette occasion, il vérifiera la bonne réalisation des travaux éventuels et répondra à vos questions.

## Conseil

N'oubliez pas de nous communiquer votre nouveau numéro de téléphone à chaque fois que vous en changez.

## Ayez les bons réflexes !

Contactez le plus tôt possible les administrations et services publics. Vous pouvez faire vos changements d'adresse en ligne : [www.changement-adresse.gouv.fr](http://www.changement-adresse.gouv.fr)

Tout changement de situation doit être signalé à Partenord Habitat comme indiqué dans votre contrat de location.

# engagements contractuels

## S'assurer, c'est obligatoire !

### Assurez-vous !

L'assurance doit couvrir le logement et les locaux annexes loués (garage, cave...). Vous devez être couvert pour les dommages causés à l'immeuble en cas d'incendie, de dégât des eaux et d'explosion. Nous vous recommandons également d'être assuré pour les dommages que vous pourriez causer à vos voisins ainsi que pour votre mobilier.

### Conseil

Si vous n'êtes plus assuré, régularisez votre situation au plus vite.



L'article 7 de la loi du 6 juillet 1989 vous oblige à assurer votre logement ainsi que votre garage : « Le locataire a l'obligation de s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clés, puis **chaque année** à la demande du bailleur. »

**LE DÉFAUT D'ASSURANCE EST UN MOTIF DE RÉSILIATION DU BAIL !**



### Votre responsabilité peut être engagée

Si vous n'étiez pas assuré, et en cas de sinistre, vous perdriez votre mobilier et vos effets personnels et devriez rembourser toutes les réparations liées à votre logement ou à l'immeuble et tous les dommages causés à vos voisins et aux tiers.

C'est pourquoi, si vous ne transmettez pas votre nouvelle attestation d'assurance à la demande de Partenord Habitat, celui-ci considère que vous adhérez à un contrat groupe. **Ce contrat ne vous assure que pour les murs** de Partenord Habitat **et si vous étiez responsable** d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux.

Chaque mois, l'office vous facturera 2,50 € (à titre indicatif pour l'année 2011). La facturation sera interrompue sur simple présentation de votre attestation d'assurance. Les 2,50 €/mois facturés ne seront pas remboursés.

### Comment faire en cas de sinistre ?



- Prévenez le plus rapidement possible votre assureur et Partenord Habitat dans un délai maximum de cinq jours (48 heures en cas de vol).

- Remettez un double de la déclaration de sinistre à votre agence Partenord Habitat.

### Conseil

Votre assureur sera amené à vous demander tout élément de preuve justifiant de la détérioration et de la valeur des objets (factures d'achat d'origine, photos, certificats de garantie, objets endommagés...).

## Cela n'arrive pas qu'aux autres...

### Explosion/ Incendie

Marie D. et son frère Félix jouent dans leur chambre. Ils ont trouvé des allumettes dans l'appartement et s'amuse à les craquer. Tout à coup, une étincelle met le feu aux draps du lit et l'incendie détruit une partie du logement et de son mobilier. Les deux appartements voisins ainsi que la cage d'escalier et l'ascenseur sont touchés.

**CONSÉQUENCE : 122 000 € DE DÉGÂTS !**

### Dégât des eaux

Isabelle X. part faire son marché. Le tuyau d'évacuation de sa machine à laver posé sur le rebord du lavabo se décroche. À son retour, elle trouve son appartement inondé, l'eau coule chez ses voisins du dessous ainsi que sur le palier.

**CONSÉQUENCE : 30 490 € DE DÉGÂTS !**

### Accident

Pierre D., 9 ans, habitant au 1<sup>er</sup> étage de la résidence B, joue au ballon au pied de son immeuble. Un mauvais tir envoie le ballon accidentellement dans la fenêtre de la chambre du voisin du rez-de-chaussée, brisant la vitre et la télévision du locataire.

**CONSÉQUENCE : 424 € À REMBOURSER !**

Les parents de Pierre doivent répondre des dégradations commises par leur fils, mineur. Ils devront rembourser 185 € au propriétaire correspondant au coût de remplacement du vitrage et 239 € à leur voisin en remplacement de leur téléviseur. La « partie de football » de leur fils aura donc coûté aux parents 424 € !



## Ne pas être assuré : DANGER !

### Vous êtes assuré, votre assurance paie

Isabelle X. et les parents de Pierre D. ainsi que ceux de Marie et Félix sont assurés en « multirisque habitation » et responsabilité civile chef de famille. Ils ont d'ailleurs transmis leur attestation d'assurance à Partenord Habitat.

- ▶ **Leur assurance prendra en charge les coûts, parfois très importants, de remise en état des locaux et/ou d'indemnisation des victimes ainsi que les dommages à leur mobilier.**

### Vous n'êtes pas assuré, vous payez

Jean-Paul Y., Isabelle X. et les parents de Pierre D. ainsi que ceux de Marie et Félix ne sont pas assurés.

- ▶ **Tous les frais seront à leur charge : ils devront pendant des années payer pour les dégâts occasionnés aux voisins et à Partenord Habitat, et racheter eux-mêmes leur propre mobilier.**

# engagements contractuels

## Votre loyer et vos charges

### Votre avis d'échéance

Vous recevez à la fin de chaque mois un avis d'échéance détaillé qui indique votre loyer. Il tient lieu de facture.

### Conseil

Chaque mois, vous devez payer le montant de votre mensualité à la réception de votre avis d'échéance exigible avant le 7 du mois (sauf si vous êtes en prélèvement automatique). Au-delà de cette date, vous seriez considéré en situation d'impayé et relancé en tant que tel !



Article 24 de la loi de 1989 : le locataire est obligé de payer le loyer et les charges récupérables.

Références du territoire dont vous dépendez

Références client à reprendre sur tout courrier et/ou paiement

APL, voir détail dans l'encadré page 13

Date limite de paiement de votre facture si vous ne réglez pas par prélèvement automatique

DATE	DESCRIPTION	MONTEMENT	DATE
04.10.2010	SEULE ANTERIEUR	0,00	0,00
07.09.2010	MEUSUALITE	60,88	60,88
07.10.2010	PRELEVEMENT EURD		
26.10.2010 EN EUROIS		-0,00	0,00

	SEULE ANTERIEUR	MONTEMENT	DATE
LOGEMENT LOYER	OCTOBRE 2010	212,81	171,78
APL		9,10	
IMPOTS ET TAXES		10,20	
CHARGES GENERALES		0,00	
DROIT DE BAI		0,00	
TOTAL MEUSUALITE		60,88	

Zone message : chaque mois, vérifiez s'il y a un message à votre intention

Solde global de votre compte avant la facturation du mois en cours

Détail de votre loyer et de vos charges pour le mois

Montant de la mensualité que vous nous devez. Seul ce montant sera prélevé si vous avez opté pour le prélèvement automatique

## Montant de votre APL

Chaque année, la CAF vient collecter, auprès du service des impôts, les informations nécessaires au calcul et à la mise à jour automatique de vos droits. C'est pourquoi vous devez impérativement transmettre votre déclaration de revenus aux impôts. À défaut, votre APL pourrait être suspendue. Tout changement de votre situation pouvant modifier le montant de votre APL doit être signalé directement à la CAF.



### Conseil

Pour éviter des régularisations trop importantes, surveillez votre consommation d'eau. Cela vous permettra d'identifier des surconsommations ou des fuites.

## La régularisation de charges

Chaque mois, vous payez des acomptes de charges qui correspondent à une estimation des dépenses annuelles (chauffage, eau, nettoyage, contrat d'entretien...). Partenord Habitat régularise une fois par an votre situation en comparant le montant effectivement dépensé avec celui des acomptes que vous avez réglés.

Des décomptes individuels de régularisation de charges locatives vous sont alors adressés.

Pendant un mois à compter de la réception de votre régularisation de charges, vous pouvez demander à vérifier les pièces justificatives de vos charges, en prenant rendez-vous avec votre agence ou par le biais des associations de locataires.

### En fonction de ce décompte :

- soit Partenord Habitat vous rembourse un trop-perçu si le solde de votre compte client est en votre faveur,
- soit vous devez nous régler le restant dû.



# engagements contractuels

## 5 dates de paiement possibles

### Payez quand vous voulez, optez pour le prélèvement automatique !

Simple et facile à vivre, ce mode de paiement possède plus d'un atout : rapidité, sécurité, simplicité... Finies les formalités administratives. Vous n'avez plus de frais d'envoi et vous choisissez la date de prélèvement de votre mensualité qui vous convient le mieux : le 5, le 7, le 10, le 15 ou le 20 du mois. Seule la mensualité en cours sera prélevée sur votre compte.



Les autres modes de paiement possibles : en ligne par carte bancaire, par TIP (titre interbancaire de paiement), par chèque ou encore par mandat-compte à la Banque Postale.

### Vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer ? Trouvons une solution ensemble !

Réagissez dès le premier mois. Contactez rapidement l'agent social de votre secteur qui pourra vous rencontrer en agence, en point service ou sur rendez-vous à votre domicile pour trouver une solution avec vous.

Sans réaction de votre part, votre agent social serait contraint à une procédure contentieuse à votre rencontre ! Vous risquez alors une suspension de l'APL, des frais de procédure...



▶ N°Cristal 09 69 39 59 59

APPEL NON SURTAXE



## Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Le SLS s'applique aux locataires en place qui ne bénéficient pas de l'APL et qui dépassent les plafonds de ressources. Les habitants des ZUS (zones urbaines sensibles) ne sont pas concernés.

Selon la loi n°96-162 du 4 mars 1996, l'enquête annuelle SLS est obligatoire.



## Si vous ne répondez pas

La loi nous oblige à appliquer le supplément de loyer maximum pouvant aller jusqu'à 1 800 € par mois ainsi qu'une pénalité pour frais de dossier de 25 € (ces frais de dossier ne sont pas remboursables).

### Conseil

Prévenez votre agence en cas de changement de situation financière, le montant de votre SLS pourrait être modifié.

## N'oubliez pas...

- **Entre le 25 et le 30 du mois :**  
vous recevez votre quittance de loyer
- **Avant le 7 du mois qui suit la réception de la quittance :**  
vous devez avoir payé votre mensualité
- **Le 5, 7, 10, 15 ou 20 du mois :**  
dates de règlement possibles, grâce au prélèvement automatique
- **Chaque année :**  
vous devez fournir votre attestation d'assurance

## L'enquête d'occupation sociale (EOS)

Tous les trois ans, la loi nous oblige à interroger l'ensemble de nos clients sur leur situation familiale et leurs ressources. Ces informations sont transmises au préfet.

## Si vous ne répondez pas

La loi nous oblige à vous facturer une pénalité de 7,62 € par mois de retard jusqu'à ce que vous nous fournissiez tous les éléments (ces pénalités ne sont pas remboursables).

# engagements contractuels

## Si vous deviez partir...

### Avant votre départ, prévenez l'agence pour résilier votre contrat

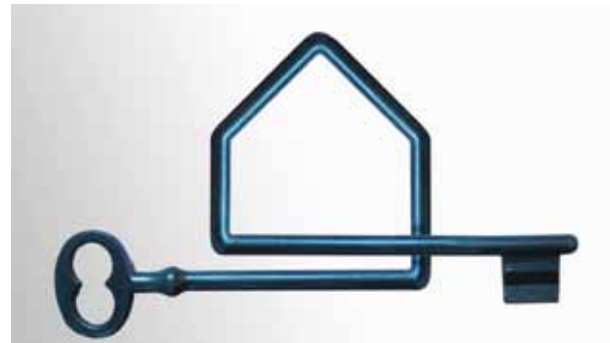
Envoyez un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception, signé par l'ensemble des titulaires du contrat de location, pour prévenir l'agence de votre résiliation. N'oubliez pas de préciser votre nouvelle adresse et votre nouveau numéro de téléphone. Votre préavis sera de trois mois. Ce délai peut être réduit dans certains cas dûment justifiés. Ceux-ci sont repris dans votre contrat de location.

Si vous n'adrez pas votre congé dans les délais prévus ou que vous souhaitez quitter votre logement plus tôt que prévu, vous devrez tout de même payer la location jusqu'à la fin de votre préavis.



### La visite-conseil

Ce service offert par Partenord Habitat a pour objectif de mieux préparer votre état des lieux. Le technicien de secteur vous conseillera sur les réparations que vous pourriez faire vous-même afin d'éviter d'éventuelles indemnités à verser à Partenord Habitat lors de votre départ. N'oubliez pas de prévenir vos fournisseurs de gaz et d'électricité au moins quinze jours avant votre départ.



### La visite du logement

Vous êtes tenu de laisser visiter votre logement aux personnes envoyées par Partenord Habitat éventuellement accompagnées d'un de ses représentants. Les modalités de visite sont reprises dans votre contrat de location. Vous veillerez à présenter un logement propre et rangé.

## L'état des lieux

Le jour de l'état des lieux, votre logement ainsi que les locaux annexes doivent être propres (sols, murs, vitrerie, sanitaires...) et vides. Lorsque vous quittez votre logement, nous établissons un état des lieux en votre présence. Celui-ci permettra de déterminer les éventuelles indemnités locatives dont le montant vous sera facturé par Partenord Habitat.

À l'issue de l'état des lieux, vous nous remettez toutes les clefs, badges, boîtiers de télécommande de votre logement et des annexes (garage, cave et autres locaux).



**Vous devez payer jusqu'à la dernière mensualité.**

### Le solde de votre compte

#### **Si votre solde est créditeur**

Nous vous remboursons les sommes dues (dépôt de garantie compris) par virement dans un délai maximum de deux mois à compter de votre date de sortie. Pour ce faire, n'oubliez pas de nous fournir un relevé d'identité bancaire (RIB) et votre nouvelle adresse.

#### **Si votre solde est débiteur**

Le montant vous sera réclamé immédiatement, déduction faite du montant du dépôt de garantie versé lors de l'entrée dans les lieux.

#### **Votre régularisation de charges**

N'oubliez pas de nous fournir votre nouvelle adresse pour recevoir vos décomptes annuels de régularisation de charges.

# sécurité, santé et hygiène



## **Votre sécurité dépend aussi de vous !**

Quelques consignes sont à respecter pour le bien de tous.

- Adoptez un comportement responsable dans la gestion des énergies et ressources.
- Vous devez entretenir votre logement. Vous pouvez l'embellir (changement de papier peint, peinture...). Si vous souhaitez faire des transformations ou des extensions, créer un abri de jardin, modifier une cloison, déplacer un radiateur..., vous devez au préalable demander l'accord de votre agence.
- De même, vous ne devez en aucun cas faire intervenir des entreprises pour des prestations couvertes par un contrat d'entretien.

# La sécurité, l'affaire de tous !

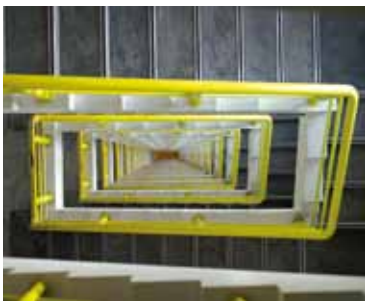
## Prévenir le risque d'incendie...

En attendant la parution des textes relatifs à la pose et à l'entretien des détecteurs de fumée, lisez attentivement les consignes affichées dans votre immeuble pour la prévention et la lutte contre le feu.

### Le bon usage des extincteurs, des équipements de désenfumage et des portes coupe-feu

Ils sont utiles et peuvent vous sauver la vie ! Laissez-les à leur place. Toute détérioration entraîne votre responsabilité.

### Le bon usage des caves et gaines techniques des paliers



Ce sont des locaux à risques où le feu peut se déclarer. N'encombrez pas les accès aux caves et aux gaines techniques. Il est interdit d'entreposer quoi que ce soit dans les gaines techniques. Vous ne devez stocker aucun produit inflammable dans les caves privatives (peintures, solvants, bouteilles de gaz...).



En cas de non desserte par le gaz de ville, les règles d'utilisation de bouteille de gaz sont précisées dans l'annexe jointe au contrat de location.

## Que faire en cas d'urgence ?

### En cas d'incendie

Prévenez ou faites prévenir les sapeurs-pompiers en composant le 18 ou le 112 depuis un portable et attendez leur intervention en appliquant les consignes suivantes.

#### Le feu se déclare dans une pièce de votre appartement :

- Fermez la porte de cette pièce et toutes les fenêtres de l'appartement pour éviter tout appel d'air.
- Coupez le gaz.
- Appliquez des linges mouillés sur les parties en feu (en bas des portes...).
- Sortez de l'appartement et attendez l'intervention des sapeurs-pompiers.
- N'oubliez pas de fermer la porte en sortant.



#### Le feu se déclare à l'extérieur de votre logement et les flammes menacent la porte d'entrée ou les fenêtres :

- Restez à l'intérieur de votre logement à l'abri des fumées et du feu.
- Gardez la porte d'entrée et les fenêtres fermées pour éviter tout appel d'air.
- Coupez le gaz.
- Disposez des linges humides en bas des portes et arrosez-les.
- Manifestez-vous à la fenêtre sans l'ouvrir afin d'être repéré par les secours.
- En présence de fumées, allongez-vous au plus près du sol car l'oxygène reste en bas, tandis que les fumées toxiques vont se propager dans l'air.

### En cas de fuite d'eau...

- Fermez le compteur d'eau.
- Appelez Partenord Habitat ou les pompiers en fonction de l'importance de la fuite.

### En cas d'incendie, de fuite de gaz ou d'eau...

... après avoir prévenu les pompiers, contactez Partenord Habitat au :

 **N°Cristal** 09 69 39 59 59

APPEL NON SURTAXE

... et pensez à prévenir vos voisins !

## En cas de fuite de gaz... En cas d'odeur, que faire ?

### • Si l'odeur de gaz vient de votre logement :

- Fermez l'arrivée de gaz.
- Fermez le robinet des appareils.
- Ventilez largement en ouvrant les fenêtres.

### • Si la fuite persiste :

- Maintenez le local aéré et les robinets fermés.
- Contactez directement l'entreprise chargée du contrat plomberie dont le numéro de téléphone figure sur l'un de vos équipements plomberie.

### • Si l'odeur vient des parties communes, d'une cave, d'une cage d'escalier ou de la rue :

- Coupez l'arrivée de gaz.
- Composez de l'extérieur de l'immeuble le 18 ou le 112 depuis un portable pour alerter les pompiers ; ils feront le lien avec Gaz de France.

## Conseil

Dans tous les cas,  
ne fumez pas et n'utilisez  
ni appareil électrique,  
ni allumettes, ni briquet !



## Attention au monoxyde de carbone !

Les appareils au fuel, au gaz, au bois ou au charbon fonctionnent mal lorsqu'ils manquent d'air ou lorsque les produits de combustion ne sont pas correctement évacués. Dans ces conditions, ils peuvent produire un gaz : le monoxyde de carbone. Le monoxyde de carbone est un gaz qui ne sent pas et ne se voit pas, mais il est mortel ! Le fait de le respirer entraîne maux de tête, vertiges, nausées, vomissements, grande fatigue, perte de conscience, paralysie.



« Dans le Nord, le monoxyde de carbone fait 500 victimes chaque année, dont une dizaine de cas mortels ! »



Depuis le décret du 27 novembre 2008, la responsabilité de l'occupant peut être mise en cause, en cas d'accident, s'il a bouché les aérations de son logement (entrées d'air ou système d'évacuation vers l'extérieur). Veillez donc à ne pas entraver les dispositifs de ventilation de votre logement.

### 4 précautions pour éviter l'accident :

- ne bouchez pas les aérations de votre logement,
- n'utilisez pas de chauffage d'appoint à combustion,
- en logement individuel, faites ramoner conduits et cheminées deux fois par an,
- facilitez l'accès de votre logement aux prestataires de Partenord Habitat.

### 4 conseils en cas d'accident :

- ouvrez les fenêtres, aérez,
- quittez les lieux,
- appelez les secours (le 18 pour les pompiers, le 15 pour le SAMU),
- prévenez Partenord Habitat.

## Pigeons, rats

Il est interdit de nourrir les pigeons. Tout déchet alimentaire, pain ou autre, favorise la multiplication des insectes et des rongeurs.



Article L1311-2, art. 120 du Code de la santé publique (jets de nourriture aux animaux)



## Prévenir la légionelle

Nettoyez puis détartrez régulièrement les éléments neufs de robinetterie fournis lors de votre entrée dans les lieux (pommes de douche, brise-jets...) en suivant la procédure.

### Procédure de détartrage

1. Démontez avec précaution les pommeaux et flexibles de douche, brise-jets.
2. Si l'état d'entartrage le nécessite, trempez-les dans du vinaigre blanc.
3. Laissez agir au minimum 15 minutes, puis brossez les parties sur lesquelles le calcaire résiste.
4. Rincez abondamment à l'eau froide afin d'éliminer le vinaigre sur les éléments avant de passer à l'étape 5.
5. Trempez ensuite ces éléments dans de l'eau de Javel diluée à 2 % dans de l'eau froide (20 cl d'eau de Javel pour 10 litres d'eau).

**ATTENTION, VOUS NE DEVEZ PAS MÉLANGER LE VINAIGRE BLANC AVEC L'EAU DE JAVEL !**

6. Laissez agir au minimum 30 minutes.
7. Rincez à nouveau abondamment à l'eau froide avant de remettre en place les éléments.
8. Répétez cet entretien plusieurs fois par an.



## Conseil

Vous vous êtes absenté plusieurs jours de chez vous ? Afin d'évacuer les eaux stagnantes, faites couler l'eau chaude à chacun de vos robinets et douchettes quelques minutes avant de vous en servir (que votre installation soit collective ou non).



# l'entretien des équipements



À chaque intervention, vous devez signer un document appelé « bon d'attachement ». Très important, il nous permet de savoir si les travaux commandés ont bien été réalisés, si vous en êtes satisfait, et d'évaluer nos prestataires. Ces informations nous permettent de gérer un baromètre de satisfaction et servent de support à nos enquêtes qualité.

# Des prestations pour mieux vous servir...

Partenord Habitat a passé des contrats avec des entreprises qui interviennent régulièrement et à la demande, en cas de panne sur les équipements de votre logement et de ses abords. Ces interventions sont souvent comprises dans les charges que vous payez tous les mois avec votre loyer.

## Les antennes TV

COMPTEZ SUR NOUS!

### De l'antenne à la prise TV à l'intérieur des logements

- Une fois par an : vérification de l'antenne collective et de la bonne réception télévisuelle.
- À la demande :
  - en cas de panne collective (soit un minimum de 5 logements concernés) : intervention sous 4 heures dans une période allant de 8 h à 23 h,
  - en cas de panne individuelle : intervention avant 19 h, du lundi au vendredi, pour une demande faite avant 10 h.



## L'interphonie

COMPTEZ SUR NOUS!

24 heures maximum pour la remise en service du contrôle d'accès.

## Les portes automatiques de garage

COMPTEZ SUR NOUS!

6 heures maximum pour le dépannage des portes automatiques de garage bloquées, si elles empêchent l'entrée ou la sortie des véhicules (72 heures maximum dans les autres cas).



## Les ascenseurs

COMPTEZ SUR NOUS!

24 heures maximum pour la remise en état de votre ascenseur suite à votre appel à l'entreprise de dépannage en contrat avec nous, et ce 7 jours sur 7 (sauf si le moteur est grillé, le délai maximum est alors de 72 heures).

COMPTEZ SUR NOUS!

Ces contrats sont repris dans les engagements de Partenord Habitat définis dans sa charte de service.

# l'entretien des équipements



COMPTEZ SUR NOUS!

## Les espaces verts

Entretien des pelouses (tous les 15 jours entre le 15 avril et le 15 octobre), taille des haies (deux fois par an), binage des massifs en période de végétation, désherbage des allées en schiste, maintien en parfait état de propreté et de conservation.

## La désinsectisation

- Une fois par an : désinsectisation d'une entrée complète infestée régulièrement.
- À la demande : le contrat annuel étant garanti un an, l'entreprise intervient dans les 8 jours autant de fois que nécessaire.

## L'assainissement

COMPTEZ SUR NOUS!

24 heures maximum pour la remise en service du réseau d'assainissement (bouchon sur le réseau ou débordement dans le logement) dont l'Office est propriétaire dans les immeubles collectifs (y compris samedi, dimanche et jours fériés).

Les prestations désinsectisation et assainissement ne concernent pas les maisons.

## Le contrat d'entretien des équipements plomberie

COMPTEZ SUR NOUS!

**ENTRETIEN RÉGULIER =  
SURCONSOMMATION ÉVITÉE**

▪ Le contrat plomberie est un contrat d'entretien de vos équipements plomberie dont les principaux concernés sont les suivants :

- la chaudière individuelle gaz ou fuel,
- le chauffe-eau (ou chauffe-bain) au gaz,
- le cumulus électrique,
- les robinets de lavabo, baignoire, douche, évier,
- la chasse d'eau,
- les réseaux d'eau froide, d'eau chaude et d'évacuation à l'intérieur du logement,
- le réseau gaz à l'intérieur de votre logement,
- les moteurs de ventilation mécanique contrôlée (VMC).

Les interventions prévues au contrat sont le dépannage et la visite d'entretien annuelle.

▪ Le dépannage :

En cas de problème avec un de vos équipements, appelez directement le prestataire de votre agence, du lundi au vendredi (sauf pendant la pause déjeuner).

Vous conviendrez ensemble d'un rendez-vous dans les délais suivants :

- sous 3 heures en cas de fuite de gaz,
- sous 48 heures en cas de panne totale de chaudière, chauffe-eau ou cumulus,
- sous 5 jours dans les autres cas.

▪ **La visite d'entretien annuelle, obligatoire :**

Sur le document attestant du passage de l'entreprise, vous devez vérifier que les heures d'arrivée et de départ du technicien sont mentionnées. Dans le cas contraire, vous devez l'exiger avant de signer.

Cette visite d'entretien et de contrôle des équipements de votre logement est obligatoire et organisée une fois par an pour vérifier leur sécurité, augmenter leur durée de vie, réduire ainsi le nombre de dépannages et éviter des dérives de consommation d'eau et/ou de gaz.

Dix jours avant, vous êtes averti personnellement de la date et de la période d'intervention (matin ou après-midi).



## Conseil

Prévenez l'entreprise dès que vous constatez un problème sur un de ces équipements ! Facilitez l'accès de votre logement à l'entreprise chargée de l'entretien annuel de vos équipements (chaudière, chauffe-eau et cumulus). Acceptez les visites nécessaires concernant la sécurité, l'hygiène et l'entretien de l'immeuble et les actions qui peuvent en découler. Attention, vous ne devez pas fournir de matériel (escabeau ou autre) à l'entreprise intervenant dans votre logement.

### **En cas de panne totale de chaudière, chauffe-eau, cumulus, vmc, ou de fuite de gaz**

De 8 h à 18 h, les samedi, dimanche et jours fériés, contactez directement l'entreprise au numéro figurant sur l'un de vos équipements plomberie.

# pour mieux vivre ensemble



Dans la philosophie de l'Agenda 21 de Partenord Habitat, quelques règles pour que vous vous sentiez bien chez vous et dans votre environnement, quelques règles de savoir-vivre et réglementaires sont indispensables. Elles vous permettront de préserver votre qualité de vie.

# Pour bien vivre dans votre logement



Conformément à la loi n°70-598 du 9 juillet 1970 (article 10), la détention d'un animal, dans la mesure où elle concerne un animal familial, est autorisée à condition que celui-ci ne cause aucun dégât à l'immeuble, ni aucun trouble de jouissance aux autres habitants. Cependant, conformément à l'article 3 de la loi n°99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux, il est strictement interdit aux locataires sous peine de résiliation de bail de détenir un chien appartenant à la 1<sup>re</sup> catégorie mentionnée à l'article 211-1 du Code rural.

## Respecter les autres

### Bruit

Agissez comme vous aimeriez que l'on agisse avec vous ! Si vous devez faire des travaux, faites-les à des heures où vous risquez le moins de gêner vos voisins.



### Conseil

Si vous êtes victime du bruit, parlez-en avec la personne qui en est à l'origine. Votre voisin n'a peut-être pas conscience de la gêne qu'il occasionne.

### Enfants et jeux

Surveillez vos enfants, vous êtes civilement responsable de leurs actes, notamment en cas d'accident et de dégradations. Les paliers, ascenseurs, balcons, caves et garages ne sont pas des aires de jeu.

### Attrouplements

Il est interdit de se regrouper dans les parties communes.

L'article 61 de la loi n°2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure modifie les dispositions relatives au recours à la police municipale pour rétablir la jouissance paisible des espaces communs et prévoit des peines pouvant aller jusqu'à deux mois d'emprisonnement et de 3 750 € d'amende.



### Animaux

Respectez votre environnement et vos voisins : évitez de rester au pied des immeubles, sur les pelouses ou sous les fenêtres des appartements pour les besoins de vos compagnons à quatre pattes.

Vous êtes responsable de vos animaux.

- les **chiens dangereux** ou classés chiens d'attaque (pitbull, mastiff ou boerbull et tosa) sont **interdits** dans les logements et parties communes des immeubles ;
- les chiens dits de garde et de défense (staffordshire terrier, american staffordshire terrier, rottweiler...) doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure.



## Les parties communes

### Garages et parkings souterrains

La présence d'encombrants ou de matériels divers dans les garages peut entraîner une propagation d'incendie. Ces derniers ne doivent servir qu'à l'usage exclusif des véhicules.

Les véhicules « GPL » sont autorisés à stationner dans les parcs de stationnement couverts, à l'exception de ceux qui ne sont pas équipés de soupape de sécurité.

### Sécurité des fenêtres et balcons

Afin d'éviter tout risque de défenestration, surveillez toujours vos enfants et ne laissez jamais de meubles et d'objets sous une fenêtre ou sur un balcon qui pourraient être utilisés comme marchepied par un enfant. Par ailleurs, la chute d'objets peut provoquer des accidents. Il est interdit de suspendre ou d'exposer aux balcons, aux fenêtres et sur les terrasses du linge ou tout autre objet, ou de laisser écouler de l'eau.

### Nettoyage des paliers

Comme le précise le contrat de location, les clients-locataires résidant en immeuble collectif doivent nettoyer, **chaque semaine, leurs palier, mur, rampe et leur descente d'escalier** à tour de rôle. Nous vous rappelons qu'un planning indiquant les périodes de nettoyage par habitant est affiché sur les paliers et vérifié régulièrement par le chargé d'entretien et de maintenance.

« Pour que chacun profite d'un environnement sain et agréable, respectez votre tour de nettoyage ! »

### Ascenseurs

Une mauvaise utilisation ou une utilisation abusive des ascenseurs peut occasionner des accidents graves. Le nombre de personnes et la charge maximale indiquée en cabine doivent être respectés.

Pour une bonne utilisation, les usagers **ne doivent pas** :

- agir avec précipitation,
- ouvrir une porte palière ou de cabine ou y entrer avant qu'elle ne soit immobilisée à l'étage,
- chercher à sortir en cas d'arrêt de la cabine entre deux étages, mais doivent uniquement actionner le bouton d'alarme et attendre calmement l'arrivée des spécialistes,
- toucher aux portes pendant le déplacement de la cabine.



### Conseil

Les enfants doivent être accompagnés et surveillés par un adulte pour prendre l'ascenseur. N'utilisez jamais l'ascenseur en cas d'incendie.

### En cas de dysfonctionnement

- Si vous êtes à l'intérieur de l'ascenseur et que celui-ci tombe en panne, conformez-vous aux consignes de sécurité affichées dans la cabine.
- L'utilisation prolongée du bouton alarme déclenche l'intervention d'un spécialiste. Les appareils sont raccordés à une télésurveillance.
- Si vous constatez qu'une personne est bloquée, rassurez-la et invitez-la à se conformer aux consignes de sécurité (bouton alarme).

**Ne tentez aucune manœuvre vous-même !**

Appelez le :

▶ N°Cristal 09 69 39 59 59

APPEL NON SURTAXE

## Halls d'entrée

Fermez bien les portes d'entrée des bâtiments, ne les bloquez pas et ne les ouvrez pas à n'importe qui (les employés de la poste disposent d'un pass d'accès). Pour votre sécurité, aucun cyclomoteur, vélo ou poussette ne doit stationner dans les entrées : il gêne le passage !

## Déchets

Réduire les emballages, c'est réduire le volume de votre poubelle et favoriser le recyclage.

Ne déposez pas vos sacs poubelles devant les portes d'entrée, dans les couloirs, sur les paliers ou dans les parties communes, ni dans les gaines techniques, mais dans le local prévu à cet effet. En ce qui concerne le tri sélectif, vous veillerez à répartir vos ordures en fonction de leur nature dans les containers correspondants. En dehors du ramassage des encombrants, vous devez les déposer à la déchetterie la plus proche. Rapprochez-vous de votre mairie pour connaître ses coordonnées.

Par ailleurs, les jets de projectiles par les fenêtres sont intolérables et dangereux.

## Paraboles

La pose de paraboles est interdite si votre immeuble est desservi par une autre technologie. Dans les autres cas, contactez votre agence.



## Stationnement

Garez-vous aux endroits prévus à cet effet. Respectez les places réservées aux personnes à mobilité réduite. Veillez à ne pas stationner devant les voies d'accès aux pompiers, ni devant les portes d'entrée ou aux emplacements de sortie des containers ou des bornes de tri enterrées. Cela nuirait à votre sécurité et à celle des habitants de l'immeuble. De plus, vous seriez tenu pour responsable en cas d'accident. Ces emplacements ne sont pas des stations d'entretien des véhicules.





[www.partenordhabitat.fr](http://www.partenordhabitat.fr)

**PARTENORD HABITAT**  
est en conformité avec la norme :



**Activité de production  
de logements locatifs  
et en accession à la propriété**



**PARTENORD HABITAT**  
27, boulevard Vauban - BP 309 - 59020 Lille Cedex