GUIDE DU LOCATAIRE

Clésence
Groupe ActionLogement

À votre arrivée

Qui dit nouveau logement, dit aussi nouvelles démarches administratives. Rassurez-vous, Clésence est là pour vous rappeler ce qu'il ne faut surtout pas oublier. D'ailleurs, avez-vous pensé à prévenir tout le monde de votre changement d'adresse ? Pas seulement les amis et la famille, mais aussi tous les organismes « officiels » avec lesquels vous êtes en contact : banque, employeur, sécurité sociale, caisse d'allocation familiale, écoles des enfants par exemple...

LE CONTRAT DE LOCATION (BAIL)

C'est un document **qu'il faut lire en entier** (règlement intérieur, état des lieux d'entrée...) et conserver précieusement.

Votre contrat de location est **un engagement réciproque avec votre propriétaire**, autrement dit, votre contrat fixe les droits et les obligations de chacun.

LE CONTRAT D'ASSURANCE HABITATION

S'assurer est obligatoire ! Une fuite d'eau, une casserole oubliée sur une plaque de cuisson allumée et qui met le feu, ça n'arrive (hélas) pas qu'aux autres.
En tant que locataire, vous êtes responsable de tous les dégâts que vous pourriez causer, même involontairement.

Et ce, pendant toute la durée de la location de votre logement (oui, même quand vous partez en vacances...) : on appelle cela **la « responsabilité locative »**. La loi vous oblige à souscrire un contrat d'assurance habitation ; et à ce titre, vous devez fournir à Clésence **une attestation d'assurance avant votre emménagement, puis chaque année à la date anniversaire de votre contrat.**

Le défaut d'envoi de votre attestation d'assurance après une relance par SMS et par courrier peut donner lieu à **une facturation mensuelle supplémentaire sur votre avis d'échéance** au titre de l'assurance que souscrit Clésence en cas de défaut d'assurance. (Attention, cette assurance ne couvre pas vos biens mobiliers et ne se substitue pas à votre multirisque habitation). Pour éviter cette facturation pensez à nous envoyer votre attestation multirisque habitation à la date anniversaire **tous les ans.**

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Prévenir votre assureur immédiatement et bien sûr prévenir Clésence. Attention aux délais : l'assurance doit être prévenue dans un **maximum de 5 jours ouvrés, et seulement 2 jours ouvrés en cas de vol !** Au-delà, votre assureur pourrait refuser d'intervenir.

Fournir à l'assurance **la preuve des dégâts** : il faut prendre des photos et conserver les objets détériorés. On vous demandera aussi de prouver la valeur des biens disparus ou endommagés, alors pensez toujours à conserver factures d'achat et certificats de garantie !

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Equivalent au montant d'un mois de loyer (sans les charges), le dépôt de garantie doit **être payé lors de la signature du bail.** Mais rassurez-vous : quand vous quitterez votre logement, **si l'état des lieux de sortie est conforme** à l'état des lieux d'entrée, cette somme vous sera restituée **dans un délai d'un mois** ; si l'état des **lieux de sortie révèle des différences** avec l'état des lieux d'entrée le délai de restitution **sera de deux mois.**

L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Ce document, qui décrit très précisément l'état du logement à votre arrivée, est établi en votre présence et celle d'un représentant de Clésence. **Cet état des lieux d'entrée (obligatoire) est essentiel** pour prouver, quand vous partirez, que votre logement n'a pas été abimé entre-temps : **conservez-le donc soigneusement.**

Un problème n'a pas été noté dans l'état des lieux d'entrée ? Pas de panique, vous disposez **de 10 jours après votre emménagement pour le signaler par écrit à Clésence** – et c'est très simple à faire en vous connectant à votre espace locataire sur le site **www.clesence.fr** (avec l'identifiant que vous aurez reçu auparavant). Le délai est différent en période de chauffe pour les éléments liés à votre chauffage.

QUE FAIRE SI VOTRE SITUATION FAMILIALE CHANGE ?

● Vous vous mariez ?

Fournissez à Clésence une **photocopie de votre livret de famille :** ainsi, votre conjoint deviendra aussi titulaire du contrat de location.

● Vous vous pacsez ?

Le Pacte Civil de Solidarité (PACS) permet au partenaire de bénéficier immédiatement **du droit de reprise du bail** si l'autre abandonne le domicile ou décède – à condition, bien sûr, d'avoir auparavant informé Clésence de ce PACS.

● Votre famille se transforme ?

Mariage, naissance, décès, divorce : si vous souhaitez changer de logement, faites **une demande de mutation auprès de Clésence.**

● Vous vous séparez ou vous divorcez ?

Transmettez **une copie du jugement de divorce** (ou photocopie du livret de famille) à Clésence.

● L'un des conjoints décède :

Prendre contact avec votre agence pour régulariser la situation.

LES AIDES FINANCIÈRES POSSIBLES (MAIS PAS AUTOMATIQUES)

« Ces aides dépendent de différents paramètres relatifs à votre foyer fiscal : renseignez-vous ! »

● L'Aide Personnalisée au Logement (APL) ou l'Allocation Logement (AL) dépendent de vos ressources et de la composition de votre famille. L'APL est versée directement par la Caisse d'Allocations Familiales (ou la Mutualité Sociale Agricole selon votre situation) à Clésence, et **son montant est déduit de votre loyer.**

● Le Fonds de Solidarité Logement peut, sous condition de ressources, vous aider à financer **votre dépôt de garantie, vous accorder un prêt ou une aide pour payer les dépenses liées à votre emménagement par exemple.** Le Fonds de Solidarité Logement est géré par le Département.

● Les dispositifs d'aides mis en place par Action Logement : vous êtes étudiants, salariés ? Vous pouvez bénéficier d'aides Action Logement, rendez-vous sur **www.actionlogement.fr**

POUR EN SAVOIR PLUS

consultez le site
https://www.clesence.fr/p/louer/les-aides-a-la-location

Votre loyer et vos charges

Toutes les opérations de paiement, enquête, recouvrement sont soumises à la charte relative à la protection des données personnelles de nos locataires.

LE PAIEMENT

Vous recevrez un avis d'échéance chaque mois.
Il couvre le loyer et les provisions pour charges, déduction faite des différentes aides au logement.
Le versement des provisions pour charges locatives implique une régularisation annuelle. **Votre loyer du mois est dû dès réception de l'avis d'échéance.**

LE CONTENU DU LOYER

Le montant du loyer est fixé en multipliant la surface (corrigée ou utile) de votre logement par une valeur au mètre carré qui évolue au fil des années en fonction de la variation de l'IRL (Indice de Référence des Loyers) et de la réglementation.

Conformément aux dispositions réglementaires, **une augmentation peut être appliquée à votre loyer chaque année.**

LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS) ET L'OCCUPATION DU PARC SOCIAL (OPS)

La loi impose aux bailleurs sociaux d'étudier **l'évolution familiale, les ressources et la situation professionnelle de ses locataires.**

- L'enquête sur **l'Occupation du Parc Social (OPS)** a lieu tous les deux ans et a pour but d'établir des statistiques nationales sur l'occupation du parc locatif et son évolution.

Si vous n'y répondez pas, vous vous exposez à **des pénalités par mois de retard (non remboursables).**

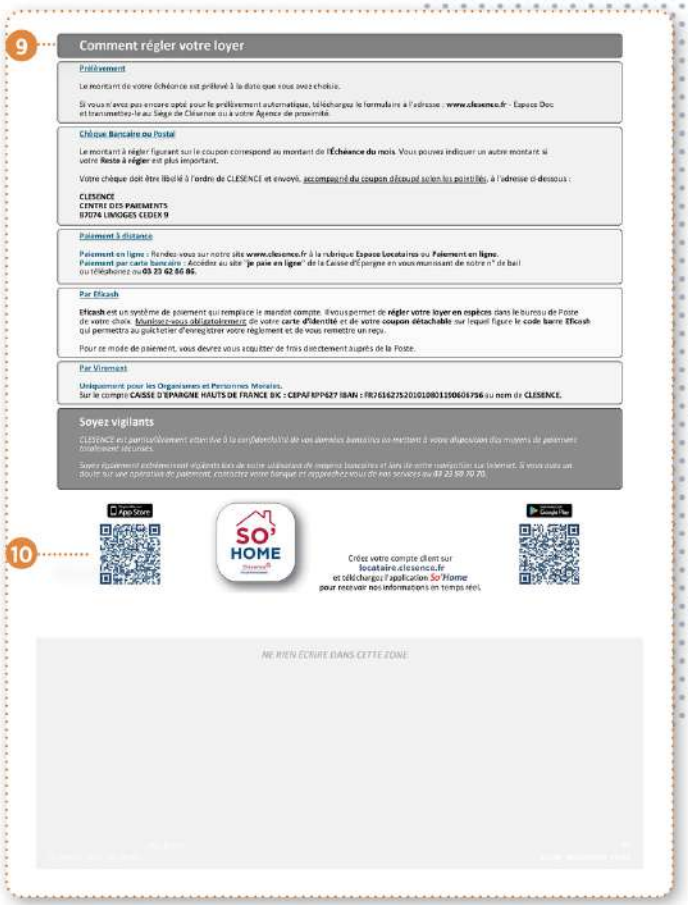
- L'enquête sur **le Supplément de Loyer Solidarité (SLS)** est réalisée tous les ans pour actualiser les revenus de chaque locataire et déterminer s'il est assujetti ou non au SLS. Si vos revenus sont supérieurs au plafond fixé par l'Etat, vous pouvez être amené à payer le SLS. **Répondez avec exactitude au questionnaire et fournissez les pièces demandées.**

En l'absence de réponse, **vous devrez payer le SLS maximum** (réétudié si vous nous envoyez les éléments nécessaires) ainsi que des frais de dossier (non remboursables).

LE SAVIEZ-VOUS ?

En cas de difficultés de paiement de votre loyer ou pour tout autre accident de la vie, prévenez-nous rapidement, ne laissez pas votre dette s'aggraver. Ensemble **nous étudierons les possibilités de règlement de vos impayés.** Notre équipe est à votre écoute. Un entretien permettra d'analyser vos difficultés, **de vous informer sur vos droits et de vous conseiller sur les solutions adaptées à votre situation.**

Votre avis d'échéance



1. Votre **référence client**
2. Détail de **l'échéance du mois**
   - Période concernée par cet avis
   - Loyer principal
   - Provision de charges : estimation des charges mensuelles, calculées sur la base des dépenses de l'année précédente et des différentes augmentations (coût de l'énergie par exemple)
3. **Coupon à renvoyer** à l'adresse indiquée pour tout **paiement par chèque.**
4. Cette mention n'apparait que si vous êtes **à jour de vos loyers**
5. **Détail de votre compte**
   - **Situation de votre compte** à la date d'édition de l'avis d'échéance (ne tient pas compte des règlements parvenus après cette date)
6. **Montant à régler**
7. Si vous êtes prélevés **vos coordonnées bancaires** apparaissent ici.
8. **Message d'information** de Clésence
9. **Les différents moyens de paiements** existants pour régler vos loyers :
   - Par **prélèvement automatique**
   - Par **chèque**
   - Par **internet**
   - Par **Eficash**
   - Par **carte bleue**
10. Les **QR codes** afin de télécharger facilement l'application **So'Home by Clésence**

Le bien vivre ensemble

« L'enfer, c'est les autres » disait Sartre (écrivain français du XX^{ème} siècle). Une télévision dont le son est au maximum, des papiers qui trainent par terre ou des odeurs de cigarette dans les parties communes, un chien agressif dont vous avez peur dès que vous le croisez... voilà de quoi avoir la vie gâchée au quotidien ! Alors pour que votre immeuble ou quartier soit un petit paradis, chacun doit y mettre du sien. Voici quelques règles simples de bon voisinage à respecter...

MOINS ON FAIT DE BRUIT, MIEUX ON S'ENTEND !

Le bruit est la nuisance la plus répandue... et dont on se plaint le plus. Pourtant, il suffit d'un peu de bon sens pour ne pas gêner ses voisins :

- **Modérez le volume sonore de votre télévision**, de vos équipements médias.
- Votre chien à tendance à aboyer ? Apprenez-lui à ne pas le faire inconsidérément.
- **Evitez de crier**, de claquer les portes ou les talons.
- Des travaux dans votre logement ? Respectez le sommeil et la tranquillité de vos voisins en **limitant les bruits de perceuse, de marteau...**
- Lors de votre emménagement, **soyez vigilant pour ne pas déranger vos voisins.**

Vous êtes dans l'obligation de faire du bruit (travaux par exemple) ? Vous prévoyez une activité un peu plus bruyante que d'habitude (déménagement, soirée dansante...) ? **Prévenez vos voisins !**

Cependant, avant de faire intervenir la police, il est toujours préférable d'essayer de s'expliquer aimablement avec les fauteurs de troubles sonores.
C'est souvent en dialoguant que l'on réussit à résoudre les problèmes !

MIEUX VIVRE ENSEMBLE DANS LES PARTIES COMMUNES

- **Respectez votre environnement et celui de vos voisins** : pas de saletés, pas de dégradations, ni dans votre logement, ni dans les parties communes (halls d'entrée, cages d'escalier, paliers, ascenseurs, espaces verts...). Il est évidemment **interdit de garer son véhicule** (qu'il soit 2, 3 ou 4 roues !) **sur les pelouses.**
- Il est strictement **interdit de fumer** dans les parties communes **(décret du 11 mai 2006)** sous peine d'amende.
- Il est strictement **interdit de stationner des cyclomoteurs dans les parties communes** (risque d'incendie).
- Il est strictement interdit d'occuper les halls d'entrée **(articles L.272-4 du code de la sécurité intérieure : le rassemblement dans les parties communes constitue un délit passible d'une amende).**
- Les enfants n'ont pas le droit de jouer dans les parties communes.
- N'étendez pas de linge de façon visible de l'extérieur (pas de couette qui s'aère à la fenêtre, pas de draps sur la balustrade du balcon...).
- Utilisez correctement les garages, parkings, locaux vélos et poussettes, locaux poubelles. **Ne pas encombrer le palier ou hall avec des vélos, poussettes ou poubelles**... C'est interdit et dangereux (risque de chute).
- Interdiction de jeter quoi que ce soit par les fenêtres. **(détritus, poubelles...)**, cela risque d'attirer des rongeurs.
- **N'encombrez jamais les accès aux moyens de secours** (pompiers, services d'urgence...).
- Lisez attentivement les informations des panneaux d'affichage.
- Toutes ces règles sont également valables pour vos enfants et vos visiteurs. **Vous êtes responsable de leur comportement.**

LE SAVIEZ-VOUS ?

Contrairement à ce que l'on pense souvent, il n'y a pas que le tapage nocturne (entre 22h et 7h) qui est réglementé. La journée, les bruits excessifs et/ou répétés peuvent aussi être sanctionnés d'une amende ! **(Article R.1336-5 du Code de la santé publique)**

Vos animaux de compagnie ont aussi des obligations !

(Article 13 du règlement intérieur)

- **Vous êtes responsable du comportement de votre animal :** promenez-le en laisse, ramassez ses déjections, ne le laissez pas divaguer dans les parties communes, et empêchez le d'aboyer toute la nuit (ou de miauler si c'est un chat).
- En cas d'absence prolongée, **ne laissez pas vos animaux seuls dans votre logement.**
- Il est interdit de donner à manger aux oiseaux et aux animaux errants.
- Les chiens doivent être tenus en laisse. Pour rappel, **il est strictement interdit d'avoir un chien de catégorie 1.**
- Si votre chien est non catégorisé mais montre des signes d'agressivités, nous préconisons **le port de la muselière** pour une meilleure sécurité des autres résidents.
- **Les Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC)** comme par exemple les serpents, araignées, scorpions... sont, selon leur espèce, **soumis à des obligations spécifiques.**

CHIEN DANGEREUX RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR

Il est strictement interdit, conformément à la loi du 6 janvier 1999, de détenir des chiens de « première catégorie », faute de quoi la résiliation du bail pourra être prononcée. Sont ainsi visés les chiens de type « Pit Bull ou Boer Bull ou TOSA ». Par ailleurs, la présence dans les parties communes de ce type de chien est interdit et puni d'une amende de deuxième classe, selon le décret du 29 décembre 1999, article 8.

Les chiens de «deuxième catégorie» doivent porter une muselière.
Son détenteur doit répondre à plusieurs conditions :

- **-Détenir une attestation d'aptitude avant l'acquisition de l'animal**
- **-Faire réaliser une évaluation comportementale du chien**
- **-Déclarer l'animal en mairie pour l'obtention d'un permis de détention**
- **-Souscrire une assurance civile spécifique avec la mention du chien**

La sécurité

LE DAAF : DÉTECTEUR AVERTISSEUR AUTONOME DE FUMÉE

Votre logement est équipé **d'un détecteur de fumée, conçu pour protéger votre famille.** Il est placé dans votre logement de façon à détecter rapidement un départ de feu et il permet l'évacuation de votre famille à temps.

1 FOIS PAR MOIS, TESTEZ LE DÉTECTEUR

- Votre responsabilité est de vérifier régulièrement **le bon fonctionnement du produit.**

En appuyant sur le bouton test, vous vérifierez la chambre de détection, l'état de la pile et la puissance sonore de votre détecteur.

- **Testez votre détecteur avec vos enfants pour qu'ils se familiarisent avec le son de l'alarme.** Montrez-leur ce qu'ils doivent faire, par exemple vous attendre devant la porte d'entrée. Pratiquez le plan d'évacuation.
- **Testez votre détecteur à votre retour de vacances.**
- Pour tester le détecteur : pressez délicatement le bouton test à l'aide d'un manche à balai par exemple.
- **Ne testez pas le détecteur avec une flamme** (cela pourrait détériorer le détecteur et provoquer un incendie).

ENTRETIEN

- Nettoyer le détecteur à l'aide **d'un chiffon légèrement humide** si le détecteur est sale.
- **Passez l'aspirateur régulièrement sur les grilles** du détecteur pour retirer les poussières et les toiles d'araignées et insectes.

ATTENTION

- Ne peignez pas le détecteur.
- **Ne bouchez pas les orifices du détecteur.**
- Ne pulvérisez pas de parfum sur le détecteur.
- En cas de travaux poussiéreux, **enveloppez ponctuellement le détecteur dans un sac en plastique** pour le protéger de la poussière, pensez à retirer les protections en fin de journée.

AMIANTE : CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR CLÉSENCE VOUS APPORTE DES RÉPONSES.

Pour les novices, l'amiante est cette fibre naturelle, plus fine qu'un cheveu, dotée de propriétés techniques performantes qui lui ont valu un succès et une utilisation sans faille pendant près d'un siècle. C'est ainsi que de nombreux matériaux comportant de l'amiante ont été fabriqués et utilisés. Décrétée aujourd'hui, comme étant dangereuse, l'utilisation de matériaux contenant de l'amiante est interdite en France depuis 1997.

Il faut savoir que seule l'inhalation des poussières générées au cours de travaux tels que découpe, arrachage, ponçage, grattage ou perçage, **peut être nocives pour la santé.** Il n'y a pas de risques par simple contact.

Depuis son interdiction et la mise en évidence de son impact sur la santé publique, **Clésence prend de véritables mesures de sécurité lors de la réalisation de travaux,** par une politique de prévention accrue :

- Rechercher **la présence d'amiante** avant travaux par la réalisation **d'un Diagnostic Amiante.**
- Faire intervenir des **entreprises spécialisées et du personnel formé au risque amiante** pouvant être amené à utiliser des équipements adaptés.
- Accompagner les entreprises à **la mise en œuvre de modes opératoires appropriés au risque avec mesures de prévention adaptées pour vous,** pour la personne réalisant les travaux et pour l'environnement.

Lorsque vous souhaitez effectuer des travaux dans votre logement, **vous devez établir une demande conformément au règlement intérieur de votre bâtiment** et prendre des précautions. En cas de doute, vous devez vous protéger par le port d'un masque adapté et éventuellement d'une combinaison.

POUR EN SAVOIR PLUS

Vous pouvez consulter **le Dossier Technique Amiante** ainsi que **le Dossier Amiante Partie Privative** de votre logement par simple **demande écrite auprès du « Pôle Amiante » de Clésence situé au 4 avenue Archimède 02100 Saint-Quentin.**

En cas de pépin

La sécurité, c'est l'affaire de tous... et d'abord de chacun : les accidents, malheureusement, ça n'arrive pas qu'aux autres ! Pourtant, nous n'en avons pas toujours conscience... Dans ce domaine, « mieux vaut prévenir que guérir ». Clésence vous rappelle donc ici quelques consignes à respecter.

INCENDIE

Appelez immédiatement les secours :

18 ou 112 (pompiers)

- Si le feu se déclare dans une pièce, fermez les portes et les fenêtres (pour éviter les courants d'air), coupez l'arrivée de gaz.
- Si le feu se déclare dans les parties communes (palier, cage d'escalier...) restez à l'intérieur de votre logement et placez des linges mouillés dans le bas de votre porte d'entrée.
- Votre logement est équipé d'un détecteur de fumée (loi Morange du 08/03/2015) : c'est à vous de l'entretenir.

FUITE D'EAU

Coupez l'eau immédiatement. Si l'inondation est importante, appelez **les pompiers (18 ou 112).**

- En cas de dommages, il est de votre responsabilité de déclarer le sinistre à votre assureur.
- Si la fuite a causé des dommages aux voisins, **établissez conjointement un constat amiable** et envoyez-le à votre assureur.
- Pour éviter la mauvaise surprise d'une surconsommation d'eau accidentelle (rupture de canalisation, fuite dans le réservoir des toilettes...), il existe une assurance qui prend en charge le surcoût financier : **demandez à votre assureur.**

Pour plus de détails concernant les démarches à faire en cas de sinistre, voir **la fiche « A votre arrivée ».**

FUITE DE GAZ

En cas d'odeur de gaz dans les parties communes de votre immeuble, **prévenez immédiatement l'entreprise distributrice de gaz et/ou les pompiers et prévenir ensuite Clésence.**

- Si vous pensez que la fuite vient de chez vous, **ouvrez les fenêtres, fermez le robinet général d'alimentation de gaz, ne touchez à aucun appareil électrique ni téléphone et sortez à l'extérieur pour contacter le n°vert d'urgence gaz** (n'essayez jamais de réparer vous-même, c'est dangereux !).
- **Ne bouchez jamais les grilles de ventilation** (haute et basse) dans les pièces où se trouve une arrivée de gaz.
- Pour raccorder vos appareils (plaque de cuisson, four...), utilisez **des flexibles conformes à la norme NF Gaz,** et vérifiez régulièrement **leur date de validité.**

PROBLÈME ÉLECTRIQUE

En cas de panne, contactez le numéro d'urgence indiqué sur vos factures d'électricité

- Avant toute intervention (remplacement de fusible, d'ampoule...) sur votre installation, **coupez le disjoncteur principal.**
- Si votre tableau électrique disjoncte **réenclenchez le disjoncteur, ou si un fusible saute, remplacez-le** par un fusible de même puissance et de même calibre.
- Ne procédez à aucune modification de votre installation **sans passer par un professionnel et sans l'autorisation de Clésence.**
- N'utilisez aucun **appareil électrique** (rasoir, séchoir...) **en ayant les mains mouillées ou les pieds nus**
- Evitez autant que possible, **les prises multiples et les rallonges** (risque de surchauffe du circuit).
- Si vous avez des **jeunes enfants, utilisez des cache-prises :** c'est indispensable pour leur sécurité.

PANNE D'ASCENSEUR

- Si vous êtes bloqué à l'intérieur, **respectez les consignes de sécurité affichées et attendez les secours.** Si vous êtes à l'extérieur, **ne tentez aucune manœuvre : prévenez immédiatement l'entreprise** chargée du contrat d'entretien ou **le personnel de proximité de Clésence.**
A défaut, contactez **les pompiers (18 ou 112).**
- **Ne laissez pas vos enfants jouer aux abords et dans les ascenseurs et accompagnez-les lorsqu'ils souhaitent les utiliser.**

ACCÈS AUX COMPTEURS

Chaque membre de la famille doit savoir où sont les compteurs, afin de pouvoir couper l'électricité, le gaz ou l'eau en cas de problème.

- Laissez toujours **libre l'accès** aux compteurs.
- Si vous devez vous absentez plusieurs jours, Clésence vous recommande de **fermer vos compteurs d'eau et de gaz.**

NUMÉROS D'URGENCE

- **Pompiers 18 ou 112**
- **Numéro d'urgence gaz 0800 47 33 33**

Entretien de votre logement

RÉPARATION ET ENTRETIEN, QUI PAIE QUOI ?

● Réparations locatives

Sont des réparations locatives, les travaux d'entretien courant et de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables aux dites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif. **Celles-ci doivent être effectuées par le locataire.**

● Principaux contrats d'entretien

Afin d'assurer l'entretien des parties communes de votre résidence et de votre logement, notre organisme a contracté pour vous des contrats d'entretien. **Le paiement des charges dues au titre des contrats d'entretien est provisionné chaque mois et figure sur votre avis d'échéance.**

Ces contrats vous garantissent des visites de contrôle et des dépannages sur rendez-vous. En cas de problème, reportez-vous aux consignes indiquées sur les fiches **« vos interlocuteurs privilégiés »** que l'on vous a remis lors de l'entrée dans votre logement, ou affiché en parties communes si vous habitez un logement collectif. Vous pouvez également les retrouver dans votre espace réservé sur notre site **www.clesence.fr, rubrique « Mon Logement ».**

Entretien de votre logement

RÉPARATIONS LOCATIVES À VOTRE CHARGE

- **Entretien des badges, clés et serrures** et remplacement des clés égarées ou détériorées.
- **Entretien des portes et fenêtres.**
- **Entretien des stores, des volets,** de la manivelle ou de la sangle.
- **Entretien des placards.**
- **Graissage des charnières.**
- Entretien du joint de la porte d'entrée du logement.
- Entretien du combiné de l'interphone.
- **Entretien des interrupteurs, des prises** (y compris celles du téléphone, TV et Internet).
- Changement des piles du thermostat.
- **Remplacement des fusibles.**
- Entretien des points lumineux.
- Entretien de la sonnette.
- **Rebouchage des trous et petites fissures.**
- **Nettoyage des bouches, grilles de ventilation et d'aération.** Ne jamais les boucher.
- **Entretien du détecteur de fumée (DAAF).**
- Sols, parquets, carrelages : entretien, petites réparations durant la location.
- **Nettoyage et dépoussiérage des radiateurs.**
- **Entretien peintures, papiers peints, plinthes et faïences.**
- Remplacement du bouchon ou chaînette de l'évier et lavabo.
- Flexible gaz : **vérification de la date de validité.** À remplacer dès la date dépassée.
- **Remplacement du flexible et de la pomme de douche.**
- **Remplacement de l'abattant de WC.**
- Entretien des « trop pleins » au niveau des siphons.
- **Débouchage et détartrage des évacuations.**

CONTRAT D'ENTRETIEN ET CHARGES RÉCUPÉRABLES

- VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)
- Robinetterie (selon contrat)
- Chauffage et production d'eau chaude
- Entretien des colonnes eaux usées et vannes collectives

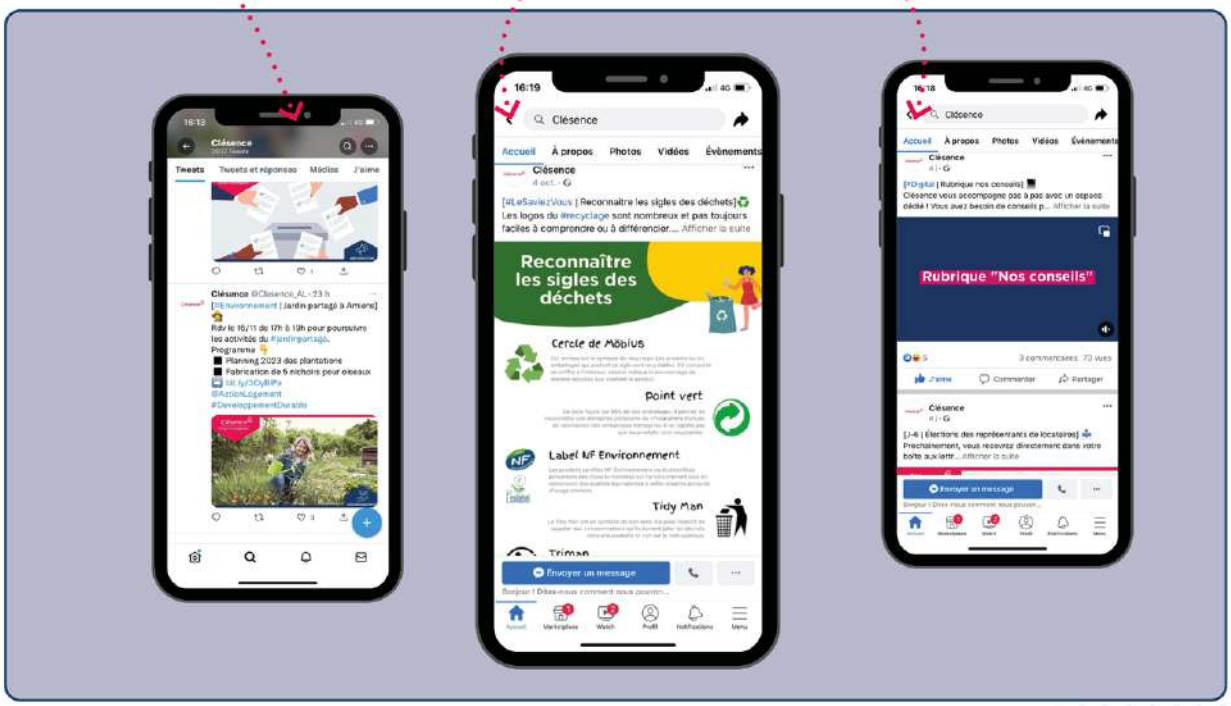
RÉPARATIONS À LA CHARGE DE CLÉSENCE

- Débouchage des colonnes d'eaux usées (en partie collective)
- Entretien des tuyaux d'alimentation

Retrouvez toutes nos actus et conseils sur notre site et nos réseaux sociaux

TWITTER

FACEBOOK



Informations pratiques, communications sur des animations de quartier...

YOUTUBE

Plusieurs tutos en ligne sur la page de Clésence

clesence.fr

Retouvez des informations utiles dans votre Espace Locataire

Il est accessible depuis www.clesence.fr

Cet outil vous offre une **plus grande autonomie, une gestion facilitée** des documents relatifs à la location ainsi qu'un design, simplifié et intuitif.

Vous pouvez accéder à différentes rubriques et gérer votre compte en toute sérénité :

RUBRIQUE «MON COMPTE»

Accéder **à vos paiements, vos avis d'échéances,** et tous les documents concernant votre contrat.

RUBRIQUE «CONTACTS ET DEMANDES»

Vous avez la possibilité de faire **une demande en ligne** et de consulter celles en cours. Vous avez également accès **aux numéros des prestataires, aux informations sur votre bailleur ...**

RUBRIQUE «MON LOGEMENT»

Consultez l'index de vos derniers relevés de compteurs, les travaux et les plannings d'entretiens de votre résidence.

Retrouvez notre tutoriel sur l'application SO'HOME by Clésence !

Disponible sur **Google Play** et sur **l'Apple Store**, vous serez toujours en contact avec votre bailleur.

COMMENT ?

Rendez-vous dès à présent sur votre **extranet locataire. CLÉSENCE** ou en téléchargeant **l'application SO'HOME**, après avoir confirmé votre identité par votre adresse mail ou numéro de portable, vous serez invité à choisir un identifiant et un mot de passe.

Vos identifiants **seront identiques** pour l'extranet et pour **l'application SO'HOME.**

Disponible sur App Store

Disponible sur Google play

Votre départ

Voici quelques conseils pour préparer au mieux votre départ.

3 MOIS AVANT DE PARTIR : LA RÉSILIATION DU BAIL

- C'est une étape très importante ! Vous devez prévenir Clésence de votre décision de résilier le bail, par lettre recommandée avec accusé de réception, **au minimum 3 mois avant votre départ.** Tous les titulaires du contrat de location doivent signer ce courrier. À la fin de votre préavis de départ, vous devrez obligatoirement quitter votre logement.
- Le préavis peut être réduit à 1 mois dans certains cas : **Tous les détails sur http://www.service-public.fr/**

Attention : si vous souhaitez bénéficier d'un préavis réduit (1 mois), vous devez obligatoirement **adresser les justificatifs à Clésence en même temps que votre demande de résiliation de bail.** Sinon, le préavis normal de 3 mois sera maintenu et le loyer sera dû durant ces 3 mois de loyer même si vous partez avant !

PENDANT LE PRÉAVIS

- Dès réception de votre résiliation de bail, Clésence vous adresse un courrier accusant réception de votre demande et vous indique **la date réelle à laquelle vous devrez quitter votre logement.**
- Pendant la durée du préavis, vous avez **l'obligation de laisser visiter votre logement à de futurs locataires** (des heures de visite précises peuvent être fixées si vous le souhaitez).
- **Un pré-état des lieux (visite conseil) est réalisé par Clésence** au maximum 15 jours après réception de votre résiliation de bail (si préavis classique). La date est fixée avec vous. Il permet de lister ensemble les éventuels travaux à réaliser avant votre départ et d'estimer le coût des travaux de remise en état si besoin.

AU MOMENT DE VOTRE DÉPART : L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

C'est une étape très importante ! L'état des lieux de sortie constate officiellement **l'état du logement au moment de votre départ.**

- L'état des lieux de sortie est réalisé « contradictoirement », c'est-à-dire en votre présence et celle d'un représentant de Clésence. Une fois signé, il ne peut plus être remis en cause.
- Le logement doit **impérativement être vidé et nettoyé par vos soins.**
- L'état des lieux de sortie compare l'état du logement à l'état des lieux établi lors de votre arrivée.
- Toute dégradation, tout défaut d'entretien constaté lors de l'état des lieux de sortie, **sera systématiquement imputé sur votre compte locataire.**
- Le jour de l'état des lieux, vous devez rendre toutes les clés (les badges, les télécommandes...).
- Dès que l'état des lieux est terminé, **vous quittez définitivement le logement.**
- Si vous êtes absent ce jour-là, vous pouvez **vous faire représenter par un proche grâce à une procuration.**

Lors de votre départ, un arrêté définitif de votre compte est établi :

- Si votre solde est débiteur, **Clésence exigera les loyers et charges restants dus et les indemnités de réparations locatives.**
- Si votre solde est créditeur, **Clésence vous remboursera dans le délai réglementaire.**

Contacts & Engagement Clésence

UNE QUESTION ? UNE PANNE ? UNE INTERROGATION SUR VOTRE LOYER ? VOTRE LOGEMENT ?

- La première chose à faire : **Consulter votre espace locataire** sur le site Clésence (www.clesence.fr).
- Les tutos sur YouTube ! Il existe une « playlist » : **[Mon logement : mode d'emploi].** Nous l'alimentons fréquemment, pour ne rien louper, n'hésitez pas à vous abonner !
- **La page Facebook Clésence,** nous postons régulièrement des publications qui vous intéresseront sans aucun doute.

VOUS NE TROUVEZ PAS VOTRE RÉPONSE SUR CES SUPPORTS ?

- Notre Centre Relation Clientèle, une équipe à votre écoute ! Une équipe de conseillers répondent à vos sollicitations par téléphone **au 03 23 50 70 70.**

Les conseillers traiteront immédiatement vos sollicitations ou transmettront vos demandes auprès de votre agence de proximité.

- Vous souhaitez payer en ligne ? RDV sur notre site internet www.clesence.fr à la rubrique Espace Locataires.
- Pour un paiement en carte bancaire accédez au site «je paie en ligne» de la Caisse d'Épargne en vous munissant de votre n° de bail ou par téléphone **au 03 23 62 86 86.**

D'AUTRES MOYENS POUR NOUS CONTACTER

- Envoyez-nous un mail à **crc@clesence.fr,** les conseillers du Centre Relation Clientèle vous répondront dans les meilleurs délais.
- Vous préférez vous déplacer dans votre bureau de proximité ? **RDV dans l'une de nos agences, antennes ou bureaux de proximité** (adresses au dos de la pochette de votre guide du locataire ou sur notre site internet).
- Clésence pourra aussi vous informer de diverses communications **par SMS ou par mail**, n'oubliez pas de les mettre à jour sur votre espace locataire.

OÙ ENVOYER VOTRE ATTESTATION D'ASSURANCE ?

- Pour mémoire **votre attestation d'assurance multirisque habitation doit être envoyée tous les ans à Clésence.** Le défaut d'envoi de votre attestation d'assurance après une relance par SMS et par courrier peut donner lieu à **une facturation mensuelle supplémentaire sur votre avis d'échéance** au titre de l'assurance que souscrit Clésence en cas de défaut d'assurance. (Attention, cette assurance ne couvre pas vos biens mobiliers et ne se substitue pas à votre multirisque habitation).

Par courrier

Une seule adresse pour l'envoi de votre attestation d'assurance Multirisques Habitation

CLESENCE
Centre de Traitement des Attestations d'Assurances
75497 PARIS CEDEX 1

Joindre impérativement le coupon réponse qui sera dans le courrier annuel de rappel d'échéance

Sur votre espace locataire

Rendez-vous sur https://locataire.clesence.fr/
Rubrique Mon Logement - Attestation d'assurance

Engagements Qualité de Services

La satisfaction client au cœur de nos préoccupations. Afin de formaliser nos engagements à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes (locataires, partenaires, collaborateurs...), nous nous sommes engagés dans une démarche qualité visant à maîtriser et améliorer en continu nos pratiques.

MESURER VOTRE SATISFACTION POUR AMÉLIORER SANS CESSE NOS SERVICES

- Une enquête en continu auprès de tous les nouveaux locataires.
- Une enquête tous les 2 ans auprès des locataires en place.

VOUS GARANTIR UN EMMÉNAGEMENT SEREIN DANS UN LOGEMENT DE QUALITÉ

- Des logements reloués en bon état de propreté.
- Une vérification de la robinetterie, de la ventilation et des éléments électriques apparents.
- Des explications personalisées sur le fonctionnement des équipements.
- Un contrôle périodique des chaudières individuelles ainsi que des installations électriques et de gaz.

RESTER À VOTRE ÉCOUTE TOUT AU LONG DE VOTRE LOCATION

- Des moyens de contact variés, adaptés aux besoins de chacun (téléphone, mail, SMS, extranet, courrier...).
- Une prise en charge de vos demandes dans un délai de 2 jours ouvrés, soit pour vous apporter la réponse en elle-même, soit pour vous demander les éventuelles informations complémentaires nécessaires, soit pour vous communiquer les modalités et le délai prévisible du traitement de votre demande.
- Un numéro d'appel joignable 7j/7 et 24h/24 pour signaler toute situation d'urgence technique grave.

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Un référent dédié à la mobilité professionnelle dans chaque filiale du groupe, pour vous accompagner dans votre recherche d'appartement et votre arrivée dans votre nouvelle ville.
- Le traitement de toute demande de mutation pour mobilité professionnelle entre filiales du groupe Action Logement au même niveau de priorité qu'une demande de mutation interne.

FACILITER VOTRE PARCOURS CLIENT GRÂCE AUX NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES

- Un espace locataire extranet performant, pour payer en ligne votre loyer, consulter et exporter vos contrats de bail / avis d'échéance / quittances, formuler tout type de demandes à tout moment.

ÊTRE À VOS CÔTÉS EN CAS DE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE PRÉVISIBLE OU AVÉRÉE

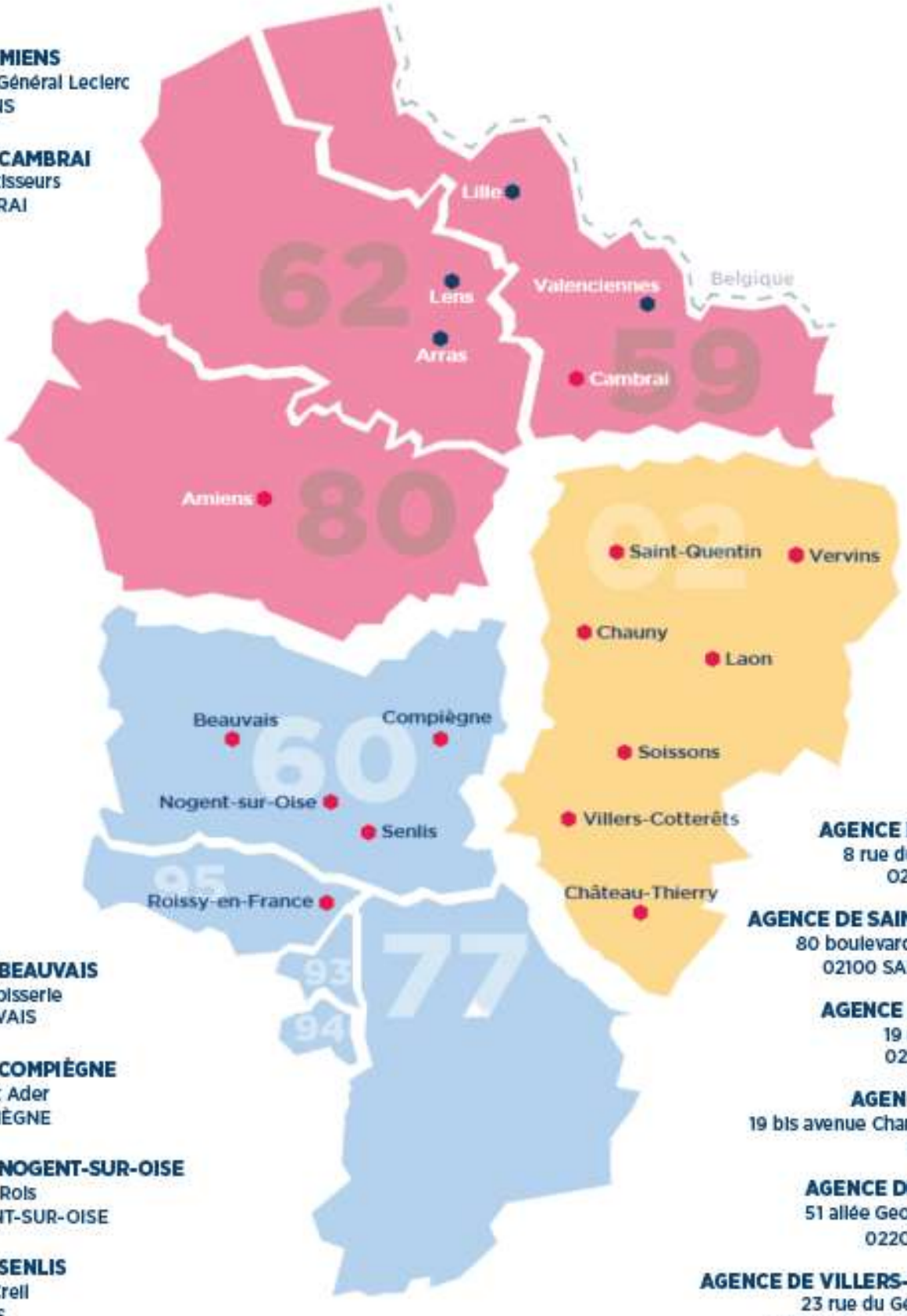
- Un accompagnement personnalisé auprès des nouveaux locataires en fragilité financière, notamment pour mobiliser les aides financières envisageables.
- Des modalités de paiement et des dates de prélèvement adaptées à votre situation.
- Une possibilité d'échéancier pour le paiement du loyer en cas d'incident financier ponctuel.
- Un rendez-vous personnalisé en cas de changement de situation affectant durablement vos capacités financières, afin d'envisager des solutions : recherche d'aides financières, adaptation des dates de prélèvement, des modalités de paiement, possibilité de changer de logement.

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL EN CAS D'HANDICAP OU DE MOBILITÉ RÉDUITE

- Une réponse dans un délai de 30 jours à vos demandes d'adaptation du logement, pour les personnes âgées ou en situation d'handicap.
- Si l'adaptation du logement n'est pas faisable financièrement ou techniquement, un échange personnalisé afin d'envisager la possibilité d'occuper un logement mieux adapté à votre situation d'handicap et répondant à vos besoins.

AGENCE D'AMIENS
27 ter rue du Général Leclerc
80000 AMIENS

AGENCE DE CAMBRAI
51 rue des Rôtisseurs
59400 CAMBRAI



AGENCE DE BEAUVAIS
5 rue de la Tapisserie
60000 BEAUVAIS

AGENCE DE COMPIÈGNE
9 rue Clément Ader
60200 COMPIÈGNE

AGENCE DE NOGENT-SUR-OISE
4 place des 3 Rois
60180 NOGENT-SUR-OISE

AGENCE DE SENLIS
6 avenue de Creil
60300 SENLIS

AGENCE DE ROISSY
25 rue du Noyer
95700 ROISSY-EN-FRANCE

AGENCE DE VERVINS
8 rue du Général Foy
02140 VERVINS

AGENCE DE SAINT-QUENTIN
80 boulevard Henri Martin
02100 SAINT-QUENTIN

AGENCE DE CHAUNY
19 rue de la Paix
02300 CHAUNY

AGENCE DE LAON
19 bis avenue Charles De Gaulle
02000 LAON

AGENCE DE SOISSONS
51 allée Georges Charpak
02200 SOISSONS

AGENCE DE VILLERS-COTTERÊTS
23 rue du Général Mangin
02600 VILLERS-COTTERÊTS

AGENCE DE CHÂTEAU-THIERRY
1 avenue de la République
02400 CHÂTEAU-THIERRY

clesence.fr

4 avenue Archimède 02100 Saint-Quentin
www.clesence.fr