



GUIDE DU LOCATAIRE



BIENVENUE BIENVENUE



Nous sommes ravis de vous compter parmi nos locataires, et vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau logement.

Dans ce guide, vous trouverez des conseils pratiques pour faciliter votre installation, vous aider dans vos démarches et gérer vos relations avec les services d'OPHEOR. Retrouvez également toutes ces informations sur notre site www.opheor.fr.

L'équipe d'OPHEOR reste à votre disposition.

Sommaire

4-5

A votre arrivée

6-7

Assurance et Prévention

8-9

Vos loyers et charges

10-11

Entretien de votre logement

12

Un cadre de vie agréable

13

Éco-Gestes

14

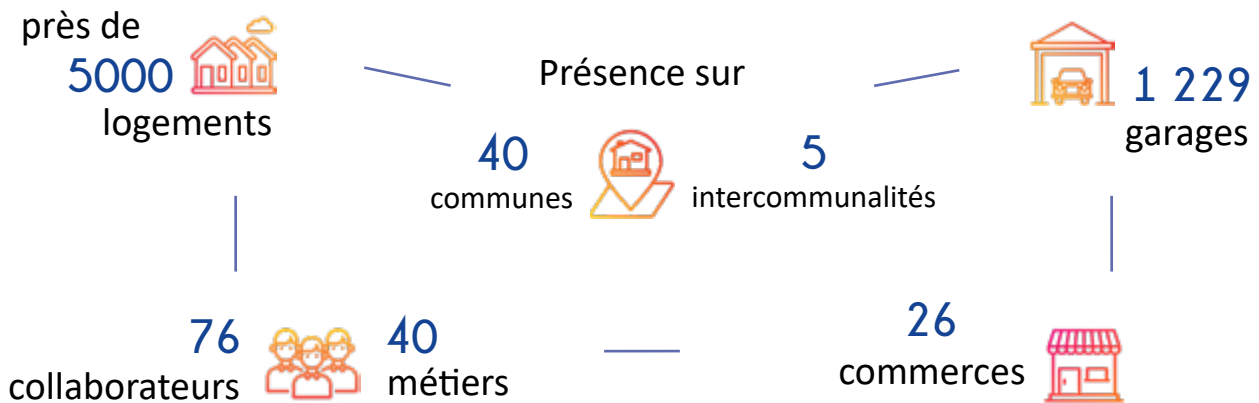
Vos changements

15

Votre départ

OPHEOR en quelques chiffres

OPHEOR, premier acteur immobilier sur l'arrondissement de Roanne, dispose d'un parc de 5 000 logements sur 40 communes.

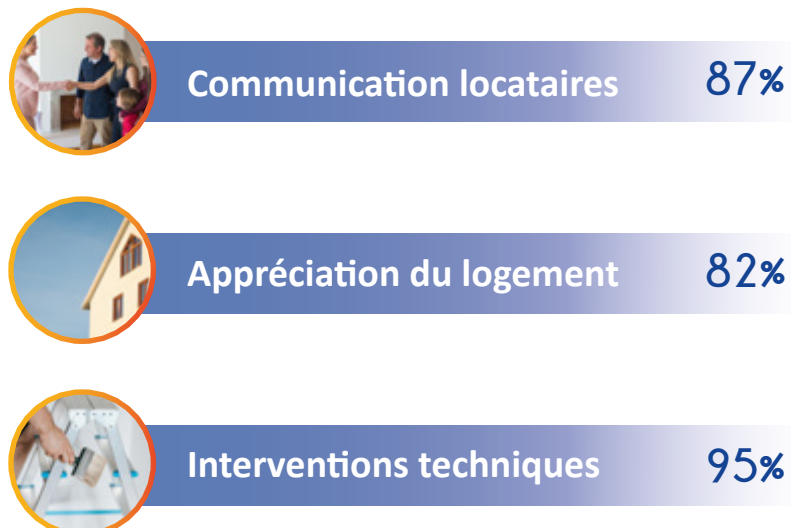


Les missions

L'Office rassemble des compétences variées et un savoir-faire avéré dans chacun de ses domaines d'intervention :

- Gestion locative / Vente
- Construction
- Rénovation / réhabilitation de patrimoine ancien
- Accession à la propriété - Vente HLM
- Aménagement de ZAC
- Assistance à maîtrise d'ouvrage / Maîtrise d'ouvrage déléguée

Dernière enquête de satisfaction (2023)





A votre arrivée !

LE CONTRAT DE LOCATION (BAIL) / RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Signé par chacune des parties, le contrat de location est un document essentiel qui engage le locataire et le bailleur en fixant les droits et obligations de chaque partie.

Le règlement intérieur des résidences rappelle les règles en matière de tranquillité, d'hygiène, de sécurité et de civisme applicables tant dans les parties communes, espaces extérieurs que dans les parties privatives.

Ces deux documents sont associés aux conditions générales et particulières du contrat de location.

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie correspond à un mois de loyer hors charges. Cette somme, payable à la signature du contrat de location, vous est reversée à la fin de la location, dans sa totalité ou déduction faite des éventuelles réparations locatives ou arriérés de loyers et de charges.

Le dépôt de garantie ne doit pas servir à payer le dernier mois de loyer. Son règlement vous garantit la remise des clés le jour de l'état des lieux entrant.

L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Le jour de la remise des clés, l'état des lieux est établi en votre présence et signé par les deux parties. Ce compte-rendu détaillé décrit pièce par pièce l'état du logement, de ses annexes ainsi que ses équipements.

Vous disposez de **10 jours** pour apporter, par écrit, des éléments non constatés le jour de l'état des lieux. En ce qui concerne le chauffage, vous pouvez signaler tout problème pendant le premier mois de chauffe qui suit votre emménagement.

Nos services se chargeront de faire établir des plaques à votre nom pour votre boîte aux lettres, votre porte d'entrée et si nécessaire pour votre interphone.

Parrainez vos proches afin de gagner
des chèques Vitrines de Roanne !



— ACCÈS AUX DIAGNOSTICS IMMOBILIERS

L'ensemble des diagnostics immobiliers réglementaires relatifs à votre logement (DPE, électricité, gaz amiante...) sont consultables sur le site : www.opheor.diaginfo.fr.

Lors de votre première connexion, vous devez entrer votre adresse mail, préalablement transmise aux services d'OPHEOR, et cliquer sur «Mot de passe oublié». Un mail vous sera alors envoyé afin de réinitialiser votre mot de passe. Vous pourrez ensuite vous connecter avec votre adresse mail et le mot de passe nouvellement créé.

Si vous ne disposez pas d'adresse mail, les diagnostics immobiliers réglementaires concernant votre logement sont consultables directement au siège d'OPHEOR, après prise de rendez-vous.

— LES AIDES AU LOGEMENT

Selon votre revenu, votre situation familiale et le montant de votre loyer, vous pouvez bénéficier d'une aide au logement. Cette aide est appelée APL (Aide personnalisée au logement) si votre logement a fait l'objet d'une convention entre l'Etat et OPHEOR, ou bien AL (Allocation Logement). Elle est directement versée à OPHEOR et vient en déduction de votre loyer sur votre avis d'échéance.

Si vous faites votre demande d'APL sur le site : www.caf.fr, ou si vous faites estimer à la CAF vos droits, pensez à demander au préalable à OPHEOR si votre logement relève de l'APL ou de l'AL. Signalez rapidement tout changement de situation familiale ou professionnelle à votre organisme référent et fournissez tous les documents nécessaires pour faire valoir vos droits.

Si votre demande est traitée par la CAF avant le 5 du mois, votre allocation figurera sur votre avis d'échéance du même mois. Si elle est traitée après, elle figurera sur le loyer du mois suivant.

Si aucune allocation n'apparaît sur votre avis d'échéance, c'est que la CAF ne l'a pas versée à OPHEOR. Vous devrez alors vous adresser à la CAF pour toute explication.

**Attention,
si vous ne fournissez
pas vos ressources à
la CAF, votre aide sera
suspendue.**

L' ASSURANCE DE VOTRE LOGEMENT

Vous devez obligatoirement souscrire une assurance habitation auprès de la compagnie d'assurance de votre choix pour votre logement et les locaux annexes (garage, cave, grenier,...) avant votre emménagement.

Lors de votre état des lieux entrant, pour obtenir les clés de votre logement, vous devez impérativement remettre une attestation d'assurance à OPHEOR et renouveler cette démarche chaque année. Assurer son logement, c'est obligatoire !

Cette assurance doit vous garantir contre les risques suivants :

OBLIGATOIRE

- Dégâts des eaux
- Incendie
- Explosion
- Responsabilité civile défense et recours

OPTIONNEL, mais conseillé pour une protection optimale

- Vol
- Bris de glace

Si vous ne fournissez pas votre attestation d'assurance, OPHEOR est en droit de résilier votre contrat de location puisque c'est une clause obligatoire. N'oubliez pas de payer vos cotisations, faute de quoi votre contrat d'assurance prendrait fin et vous ne seriez plus couvert.

PRÉVENEZ LES RISQUES !

Nous avons tous notre responsabilité lors d'un accident ou d'un sinistre. Voici quelques conseils pour vous aider à éviter ces désagréments !



Fuite d'eau

Pour les éviter, quelques conseils :

- vérifiez les joints des appareils électroménagers,
- évitez de faire fonctionner le lave-linge ou le lave-vaisselle pendant votre absence,
- fermez les arrivées d'eau en cas d'absence prolongée,
- surveillez votre compteur d'eau, une consommation excessive peut correspondre à une fuite.

Enfin, n'oubliez pas la visite annuelle dans le cadre du contrat robinetterie. Ce rendez-vous préventif permet de garantir le bon entretien de vos installations.

Pour en savoir plus :

www.opheor.fr



Accès aux compteurs

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



Chaudières

Il est indispensable de laisser entrer les agents de maintenance mandatés par OPHEOR pour la visite d'entretien.



Gaz

Ne bouchez pas les grilles de ventilation, elles assurent votre protection en cas de fuite et permettent en même temps une bonne combustion du gaz en évitant tout risque d'asphyxie. Vérifiez et changez les tubes souples des cuisinières avant la date limite inscrite dessus.



Risques électriques

Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques. Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention, même pour changer une ampoule. Lorsque l'un des fusibles a sauté, remplacez-le par un fusible de même calibre. Sinon, faites appel à un professionnel.

N'utilisez aucun appareil électrique en ayant les pieds mouillés ou les pieds nus (sèche-cheveux ou rasoir électrique).

Si vous avez des enfants en bas âge, utilisez des cache-prises pour leur sécurité.

Faites attention aux multi-prises qui risquent de chauffer et évitez les rallonges !

— QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?



Fuite de gaz

Si vous constatez une fuite de gaz : fermez le robinet général d'arrivée, ouvrez la fenêtre. Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte aux alentours de votre compteur, prévenez immédiatement votre fournisseur de gaz et OPHEOR.



Incendie

Prévenez les sapeurs-pompiers en appelant le 18 ou le 112.



Dégât des eaux

En cas de fuite, fermez le compteur d'eau situé dans votre logement ou sur le palier.

Si la fuite est importante, prévenez les pompiers et OPHEOR.

Si nécessaire, remplissez avec vos voisins un constat amiable, dont vous donnerez un exemplaire à OPHEOR et à votre assureur.

Centre d'appels techniques
du lundi au jeudi
de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h
le vendredi de 8h30 à 12h

04.77.67.38.88

En dehors des heures d'ouverture du Centre d'appels technique, contactez
la permanence de sécurité CEGELEC : 07.61.50.33.61

Vos loyers et charges



LES MODALITÉS DE PAIEMENT DE VOTRE LOYER

Le loyer est payable à terme échu (l'avis des sommes à payer est envoyé en fin de mois pour le mois venant de s'écouler), et révisable annuellement.

Nous vous conseillons le paiement par prélèvement automatique :

Au choix le 1, le 6, le 12 ou le 15 du mois suivant, sous réserve de signer un mandat de prélèvement SEPA.

Le prélèvement ne pourra s'effectuer que sur le compte bancaire d'un ou des signataires du contrat de location.

C'est gratuit, simple, pratique et sûr.

LES CHARGES

Les charges locatives sont réglementées par l'article L.442-3 du Code de la Construction et de l'Habitation ainsi que par le décret 82-955 du 09/11/1982 modifié par le décret 2008-1411 du 19/12/2008.

Elles correspondent :

- à vos consommations individuelles (eau, chauffage avec sous comptage individuel,...),
- aux prestations liées aux parties communes (électricité, nettoyage des entrées, paliers et escaliers, gestion des containers, ascenseurs, espaces verts, chauffage collectif, forfait gaz cuisine...),
- à l'entretien et parfois la location de certains équipements privatifs (chaudières individuelles, VMC, sous-compteurs,...),
- aux impôts et taxes (redevance ou taxe d'enlèvement des ordures ménagères).

Chaque mois, une avance appelée «provisions pour charges» vous est facturée avec votre loyer.



Pour en savoir plus : www.opheor.fr

Une fois par an, lorsque toutes les dépenses et consommations annuelles réelles de votre résidence sont connues, OPHEOR calcule précisément la quote-part qui vous est imputable et vous adresse un décompte de régularisation.

Si vous avez un ou des sous-compteurs dans votre logement et que votre compteur n'a pas pu être relevé par la société en charge de cette prestation, OPHEOR vous facturera sur la base de vos consommations antérieures ou à défaut, d'une consommation moyenne annuelle de 40 m³ par personne occupant le logement ou figurant sur le bail.

**Vous avez des questions sur votre loyer
ou sur vos charges ?**

Contactez le Pôle Comptabilité :

04.77.67.38.88

ENQUÊTES ET SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

La loi impose à OPHEOR de réaliser des enquêtes obligatoires régulières auprès de ses locataires :

Occupation du Patrimoine Social (OPS)

Tous les deux ans, les locataires doivent fournir, d'une part, des informations sur la composition familiale de leur ménage et d'autre part, leur dernier avis d'imposition ou non imposition.

Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

Tous les ans, les locataires doivent communiquer leur avis d'imposition ou non imposition. Les locataires qui dépassent de plus de 20% les plafonds de ressources ouvrant droit à un logement social se verront appliquer un supplément de loyer de solidarité.



Entretien de votre logement

Pour en savoir plus : www.opheor.fr

UTILISATION DE VOTRE LOGEMENT

Réparations locatives : qui fait quoi ?

En prenant ce logement, vous vous engagez à l'entretenir et à réparer les équipements mis à votre disposition. Vous devez donc procéder, à vos frais, aux menues réparations, conformément au décret n°87-712 du 26 août 1987.

Entretien des portes, fenêtres et volets

Pour un bon fonctionnement de vos équipements, pensez à entretenir les éléments mécaniques (poignées, serrures, gonds, volets). Le remplacement de petits éléments, le graissage et le réglage sont à votre charge.

Sols - Murs

Les embellissements (peintures, tapisseries) sont également à votre charge. Si ces éléments sont dégradés durant la location, ils seront facturés lors de l'état des lieux sortant.

Aménagement

Toute modification, transformation, aménagement ou installation doit préalablement faire l'objet d'une demande écrite auprès d'OPHEOR et d'une autorisation en retour.

OPHEOR se réserve la possibilité de demander la remise en état du logement en fin de location.

Insectes

Le maintien de votre logement en bon état de propreté est indispensable pour éviter la prolifération des insectes. A la moindre apparition, utilisez des insecticides appropriés et prévenez immédiatement le centre d'appels technique.

Bonus Fidélité

Après cinq ans d'ancienneté, un accord collectif nommé Bonus Fidélité vous permet de bénéficier de certains travaux d'embellissement avec une prise en charge partielle du coût par OPHEOR.

LES SERVICES D'OPHEOR

Standard téléphonique
du lundi au jeudi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
le vendredi de 8h30 à 12h

04.77.67.38.88

Contrat robinetterie

Dans le cadre d'un accord collectif, vos représentants de locataires ont instauré un contrat robinetterie pour toutes les résidences de plus de 5 ans.

Celui-ci prévoit un passage annuel préventif ainsi qu'une prise en charge et une intervention rapide en cas de dysfonctionnement de vos équipements sanitaires (fuite, chasse d'eau, joints, têtes de robinet, ...).

Pour rappel, le débouchage des canalisations est exclu de ce contrat, vous devez faire appel à un plombier de votre choix dans ce cas puisque cette réparation est à la charge du locataire.

Chaudière individuelle gaz ou chauffe-bains gaz

Un entretien annuel est obligatoire sur ces équipements si votre logement en est doté. En cas de panne (chauffage et/ou eau chaude sanitaire), vous devez appeler l'entreprise de maintenance dont les coordonnées figurent sur un autocollant apposé sur votre chaudière.

Chauffage collectif

Pour toutes les résidences disposant d'une chaufferie collective, il a été acté avec les représentants des locataires le respect d'une température d'ambiance de 19°C. Dans la régulation collective, il est également programmé un réduit de nuit de 2 à 3°C entre 22h et 6h afin de diminuer les consommations d'énergie et mieux maîtriser les charges (un degré de moins engendre une économie de 7%).

Pour tout renseignement, un autocollant est apposé sur la porte de la chaufferie de votre résidence (Dalkia, Engie Cofely, Proxiserve ou Engie Home Services).

La VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)

Un entretien annuel a lieu sur le caisson de VMC ainsi qu'un nettoyage des bouches et la vérification des entrées d'air.

Aérez, ne bouchez pas les grilles d'aération pour éviter les problèmes d'humidité et de moisissures et nettoyez les régulièrement.

Les ascenseurs, portes et portails automatiques

En cas de personnes bloquées ou de panne affectant la sécurité des personnes, vous pouvez joindre la société **SCHINDLER 24h/24h et 7j/7j**, au n° se trouvant dans l'ascenseur.



Un cadre de vie agréable

UTILISATION & ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

Entretien des parties communes

OPHEOR a mis en place un entretien régulier des paliers et des escaliers de ses résidences. Néanmoins, vous devez, entre chaque passage, maintenir les lieux en état de propreté

Nous vous demandons de bien vouloir respecter le travail de nos agents en charge du nettoyage et d'adopter une attitude aimable et courtoise à leur égard.

Encombrants

Il est strictement interdit d'entreposer des objets personnels, rebus ou déchets dans les parties communes de votre résidence (palier, escalier, garage à vélos, local poubelles, accès et couloir de caves, espaces verts, placards techniques, ...). Vous devez les évacuer par vos propres moyens en déchetterie ou utiliser les services des collectivités (Pour Roannais agglomération : «Les encombrants se ramassent à l'appel» au 0 800 00 08 56).

Vide-ordures

Pour les résidences équipées d'un vide-ordures, il est indispensable, pour des questions d'hygiène, d'odeurs, de respect des équipements et du voisinage, de tout emballer dans un sac plastique d'un volume maximum de 30 litres. Ne jetez pas d'objets susceptibles de boucher le conduit, provoquer des accidents ou des nuisances sonores (bouteilles en verre, liquides dangereux, ...).

TRANQUILLITÉ : L 'AFFAIRE DE TOUS

Toutes les prescriptions en matière de tranquillité, hygiène, sécurité et civisme, édictées dans l'intérêt commun, sont énoncées dans le règlement intérieur des résidences ainsi que dans la charte de bon voisinage, voire, le cas échéant, dans le règlement de copropriété. Ces deux documents ont été élaborés avec vos représentants de locataires, s'imposent à tous et sont disponibles sur notre site.

Des questions sur votre cadre de vie ?

Contactez l'Agence de proximité :

04.77.67.38.88

MÉDIATION

En cas de troubles de voisinage, l'équipe de l'agence de proximité de Jean Baptiste Clément est à votre disposition pour vous aider à résoudre ce litige de manière amiable.

Vous pouvez également contacter vos représentants des locataires qui participent au dispositif interne de médiation d'OPHEOR.

En cas d'échec des procédures énumérées ci-dessus, et si votre réclamation écrite date de moins d'un an, un ultime recours est à disposition des locataires par le biais de l'association « AME CONSO » à laquelle votre bailleur adhère.

Éco-gestes

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'environnement, OPHEOR a créé un guide «[Éco-gestes](#)» destiné à la fois à ses locataires, collaborateurs et partenaires. Il vise à faire prendre conscience des enjeux environnementaux et à agir de manière éco-responsable tout en faisant des économies.

- Adopter les bons gestes concernant l'eau, l'électricité, l'air, le chauffage,...
- Bien gérer ses déchets et encombrants
- Faire face aux aléas climatiques : canicule, tempêtes, inondations, sécheresse, grands froids, ...



ENGAGEMENT ISO 50001



Le 28 septembre 2022, OPHEOR s'est vu remettre la **Certification ISO 50001**, gage d'un management efficace de l'énergie, en vue de privilégier la performance énergétique et la baisse des consommations.

L'ISO 50001 nous oblige à aller vers une meilleure maîtrise des charges locatives de nos locataires et de leur pouvoir d'achat, dans un contexte d'augmentation des prix de l'énergie.



Pour en savoir plus :

www.opheor.fr

Vos changements

CHANGEMENT DE SITUATION FAMILIALE

Ajout d'un titulaire sur le bail

En cas de mariage : fournir le livret de famille, la carte d'identité ou le titre de séjour et l'avis d'imposition ou les ressources de la personne qui souhaite être rattachée au bail.

En cas de PACS : fournir l'extrait d'acte de naissance avec la mention PACS, la carte identité ou le titre de séjour et les ressources de la personne supplémentaire.

En cas de concubinage : fournir la carte d'identité ou le titre de séjour et l'avis d'imposition du futur locataire.

Suppression d'un titulaire sur le bail

En cas de divorce : fournir le livret de famille avec la mention retranscription du jugement de divorce sur registre de l'Etat Civil et la lettre de congé de la personne qui quitte le logement.

En cas de séparation (hors divorce) ou en cas de dissolution du PACS : fournir la lettre de congé de la personne qui quitte le logement mentionnant son départ, la date de ce départ et que « l'autre titulaire reste dans le logement ».

En cas de décès de l'un des titulaires du bail : fournir le bulletin de décès.

Pour tout renseignement,
Contactez le Service Vie du Bail :

04.77.67.38.88

CHANGEMENT DE LOGEMENT

Votre composition familiale ne correspond plus à la taille de votre logement, vous souhaitez emménager dans un logement différent, plus récent, mieux adapté, votre budget ne vous permet plus de consacrer la même dépense logement qu'auparavant... autant de raisons de nous contacter pour étudier une mutation dans un autre logement.

Sachez toutefois qu'il sera tenu compte de votre capacité d'assumer financièrement un nouveau logement et de votre historique locatif (paiement régulier de votre loyer, respect du règlement intérieur, état du logement que vous allez laisser). Un chargé de clientèle prendra contact avec vous pour effectuer une visite conseil de votre domicile.



FORMALITÉS A SUIVRE LORS DE VOTRE DÉPART

La résiliation de votre contrat de location

Si vous souhaitez quitter votre logement, vous devez nous adresser votre congé par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant. N'oubliez pas de mentionner si vous avez un garage ou une place de parking et si votre congé concerne aussi ces annexes.

Indiquez le motif de votre départ, votre nouvelle adresse et votre numéro de téléphone.

Attention : ce courrier doit être signé par l'ensemble des titulaires du bail.

Vous devez laisser visiter votre logement pour permettre à OPHEOR de le relouer. Des heures de visite sont prévues dans votre contrat de location.

L'état des lieux de sortie

Cette formalité obligatoire (article 3 de la loi du 06 juillet 1989) est établie en votre présence.

Vous devez rendre votre logement propre et vide. Pensez à nettoyer correctement vos sols, vitres et équipements sanitaires, n'oubliez pas vos bouches d'aération ! Vous devez également remettre les équipements présents lors de votre entrée dans les lieux (douilles, caches centre, ...).

Sauf autorisation écrite d'OPHEOR, vous devrez déposer les équipements installés par vos soins en cours de location (éléments de cuisine, étagères, ...) et remettre en état les supports (rebouchage des trous, ...).

N'oubliez pas de nous rendre l'ensemble des clés, badges ou télécommandes du logement et de ses annexes, sous peine de facturation des éléments manquants.

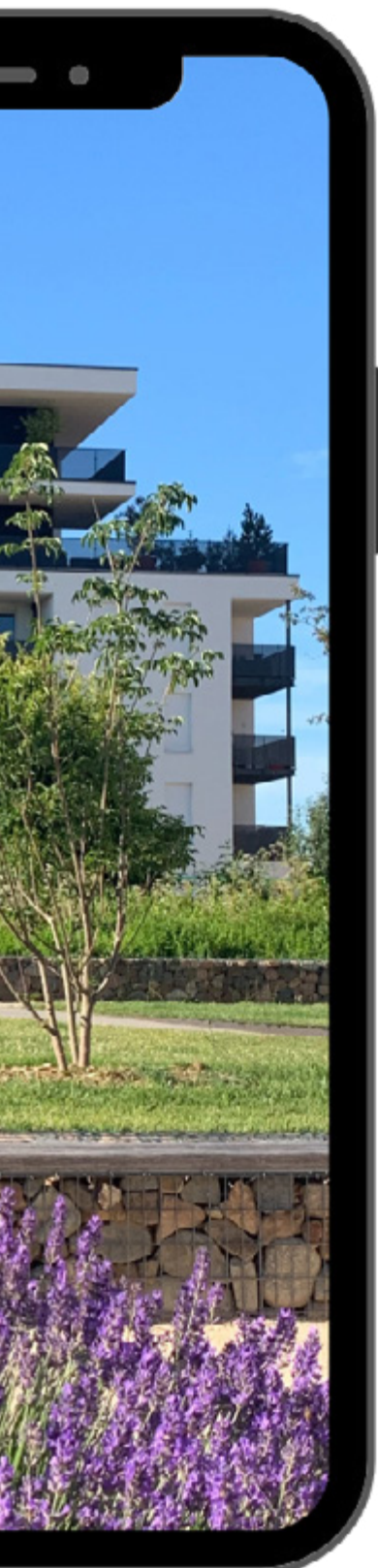
La grille de vétusté

La grille de vétusté permet de tenir compte de l'usure normale des équipements de votre logement et de déterminer le coût des réparations locatives à facturer lors de votre départ. Ce document a été élaboré et négocié dans le cadre d'un accord collectif départemental avec les associations de locataires.

Le décompte de sortie

Quelques semaines après votre état des lieux de départ, vous recevrez un décompte de sortie sur lequel figureront votre dépôt de garantie, les indemnités ainsi que le décompte forfaitaire de charges locatives. Ce dernier est établi sur la base de la dernière régularisation des charges, effectuée et réajustée, et concerne la période allant de cette régularisation à votre date de sortie.

Vous pourrez obtenir le décompte réel de régularisation de charges en faisant la demande par courrier à OPHEOR et en acceptant les conséquences. Il est impératif de fournir un RIB et votre nouvelle adresse pour que nous puissions vous adresser un remboursement éventuel.



ACCUEIL

01

Pour toutes vos questions locatives, comptables, techniques...
Un seul numéro à joindre avec une orientation rapide vers le bon service via notre serveur vocal.

04 77 67 38 88 ou **contact@opheor.fr**

ASTREINTE

02

En cas d'urgence, en dehors des horaires du centre d'appels techniques, le week-end et les jours fériés, contactez la permanence de sécurité **CEGELEC** au **07 61 50 33 61**.

03

CNL

Mes représentants de locataires.

06 61 64 22 26

Un problème de chaudière ?

Merci de joindre le numéro de téléphone affiché sur votre équipement.



www.opheor.fr



Instagram



Facebook

