

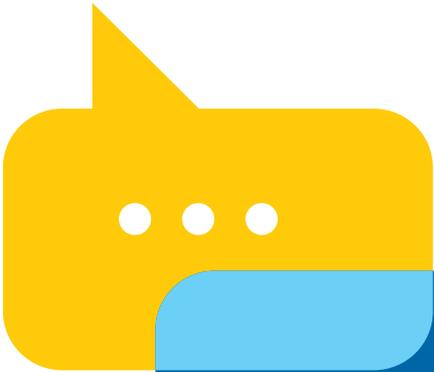
Bienvenue chez vous !



## LE GUIDE DU LOCATAIRE



*Toulon Habitat Méditerranée*



# SOMMAIRE

- |           |  |         |
|-----------|--|---------|
| <b>1</b>  | <b>1</b> Votre arrivée dans votre logement               | Page 04 |
| <b>2</b>  | <b>2</b> Votre loyer et vos charges                      | Page 06 |
| <b>3</b>  | <b>3</b> Votre situation familiale change                | page 10 |
| <b>4</b>  | <b>4</b> Votre cadre de vie : Vivre Bien Ensemble        | page 12 |
| <b>5</b>  | <b>5</b> Votre sécurité                                  | page 16 |
| <b>6</b>  | <b>6</b> L'entretien de votre logement                   | page 18 |
| <b>7</b>  | <b>7</b> Les bons réflexes pour faire des économies !    | page 26 |
| <b>8</b>  | <b>8</b> Vous quittez votre logement                     | page 28 |
| <b>9</b>  | <b>9</b> Vos relations avec THM : Comment nous joindre ! | page 30 |
| <b>10</b> | <b>10</b> Modèles de lettres                             | page 32 |

## TOULON HABITAT MEDITERRANÉE

171 AV. FRANKLIN ROOSEVELT  
83000 TOULON

 04 94 03 85 00

DU LUNDI AU VENDREDI

8h30 à 12h00 / 13h30 à 16h30

[contact@thmed.com](mailto:contact@thmed.com)

[www.thmed.com](http://www.thmed.com)



**LA  
DIRECTRICE  
GÉNÉRALE**  
CHRISTEL  
MONDOLONI

### **LE MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE**

Le Président, les Administrateurs, la Direction et les équipes de Toulon Habitat Méditerranée vous souhaitent la bienvenue dans votre logement !

Nous avons réalisé ce guide pour faciliter votre installation, vous aider à résoudre les petits problèmes de la vie quotidienne, faciliter nos relations et rassembler toutes les informations pratiques dont vous aurez besoin tout au long de votre vie de locataire dans notre Office.

La réalisation de ce guide pratique témoigne de notre volonté de vous apporter une meilleure qualité de service tout en préservant votre quotidien et votre environnement.

Mais vous êtes également acteur du bien-vivre au quotidien dans votre résidence ou votre logement individuel, alors ensemble, partageons nos efforts afin que votre parcours de locataire au sein de notre patrimoine soit porteur de qualité de vie.

Nous espérons que vous trouverez toutes vos réponses dans ce guide et nous vous souhaitons une bonne installation et une agréable lecture !

EN SAVOIR PLUS  
SUR L'OFFICE

...pour plus d'informations  
sur l'Office et son actualité.

rendez-vous sur  
[www.thmed.com](http://www.thmed.com)

1

## VOTRE ARRIVÉE DANS VOTRE LOGEMENT

VOTRE CONTRAT DE LOCATION

VOTRE DÉPÔT DE GARANTIE

VOTRE ASSURANCE HABITATION

L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT

LA VISITE CONFIANCE

VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE

## VOUS EMMÉNAGEZ, VOICI LES ÉTAPES À SUIVRE !

### VOTRE CONTRAT DE LOCATION

Lisez-le attentivement.

En emménageant, vous êtes tenus de respecter les règles qui régissent vos rapports avec Toulon Habitat Méditerranée et les autres locataires. C'est un document qui vous engage comme il engage votre propriétaire, et fixe les droits et obligations réciproques. Vous devez conserver ce document et ses annexes durant toute la période où vous occuperez votre logement.

4



### VOTRE DÉPÔT DE GARANTIE

Lors de la signature de votre contrat de location, il vous est réclamé le versement d'un dépôt de garantie pour couvrir d'éventuels manquements (loyers ou charges impayés, réalisations de réparations locatives ...). Le montant du dépôt de garantie correspond à un mois de loyer nu hors charges.

Si vous résiliez votre bail, votre dépôt de garantie vous sera restitué dans un délai maximal de :

- 1 mois, délai légal, si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée,
- 2 mois en cas de réparations locatives à effectuer dans le logement.

### VOTRE ASSURANCE HABITATION

**L'assurance de votre logement est obligatoire et nécessaire. La loi ainsi que le contrat de location que vous avez signé vous imposent d'être assuré.**

Un contrat d'assurance pour votre habitation couvre votre mobilier, votre responsabilité civile en tant que chef de famille, les recours des voisins en cas de sinistre mais également les risques liés aux dégâts des eaux, incendies et explosions.

Pensez également à vous assurer contre le vol !

A la date anniversaire de votre contrat d'assurance, n'oubliez pas d'adresser à Toulon Habitat Méditerranée votre nouvelle attestation d'assurance ! C'est une obligation !

#### IMPORTANT

**Si vous n'adrezsez pas votre attestation d'assurance habitation à THM, des pénalités vous seront appliquées.**

## L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT

Il s'agit d'un constat de l'état du logement et de ses équipements au moment de votre emménagement (état des lieux entrant) ou déménagement (état des lieux sortant). L'état des lieux est établi en votre présence et celle d'un représentant de THM afin de constater ensemble l'état du logement, spontanément et d'un commun accord. Il s'agit d'un document important car il préserve les droits des signataires.

Un exemplaire signé par les deux parties vous sera remis.

Conservez-le soigneusement.

**Vous avez un délai d'un mois pour contester ce document.**

## LA VISITE CONFIANCE

Dès le 3<sup>ème</sup> mois d'installation dans votre nouveau logement, vous recevrez la visite d'une équipe de THM composée d'un agent du Pôle Action Sociale et d'un agent technique.

Ce sera l'occasion de vérifier si vous êtes satisfait de votre logement et de nos prestations mais aussi d'évoquer ensemble toute autre question administrative ou financière.

## VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE

Pensez à communiquer votre nouvelle adresse à tous les organismes concernés :

- La Poste : le bureau de poste de votre ancien domicile peut faire suivre votre courrier à votre nouvelle adresse
- Sécurité Sociale et Caisse d'Allocation Familiales
- Mutuelle
- Assurance
- Services Fiscaux (Impôts, Trésor Public)
- Banque
- Mairie (carte d'électeur)
- Services distributeurs d'électricité, gaz, eau, téléphonie, internet, etc...
- Employeur
- Carte grise des véhicules
- Etc...



### A NOTER

Les autres changements d'adresse, ouverture et fermeture de compteurs ou de lignes de vos prestataires téléphoniques ou fournisseurs d'énergie peuvent également être effectués en ligne sur leur site Internet respectif.

## BON À SAVOIR

**[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)**

est un site qui vous permet d'effectuer votre changement d'adresse en ligne pour divers organismes.

*N'hésitez pas à consulter ce site !*

2

## VOTRE LOYER ET VOS CHARGES

COMMENT EST CALCULÉ VOTRE LOYER ?

COMMENT PAYER VOTRE LOYER ?

VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS POUR PAYER VOTRE LOYER ?

L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

QU'EST-CE QUE LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (R.L.S) ?

QU'EST-CE QUE LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ OU SURLOYER (SLS)

L'ENQUÊTE D'OCCUPATION DU PARC SOCIAL (OPS)

LES CHARGES LOCATIVES

LA PROVISION DE CHARGES LOCATIVES

LA RÉGULARISATION DES CHARGES LOCATIVES

### COMMENT EST CALCULÉ VOTRE LOYER ?

**Le montant du loyer est fixé en multipliant la surface corrigée de votre logement** (ou pour les immeubles les plus récents, la surface utile) **par un tarif au mètre carré qui évolue au fil des années.**

Le loyer est réévalué annuellement par le Conseil d'Administration de Toulon Habitat Méditerranée dans les limites fixées par la réglementation pour assurer l'équilibre de la gestion de notre organisme.

Votre loyer est distribué le dernier jour du mois, et est payable avant le 5 du mois suivant.

### A quoi sert le loyer ?

- Au remboursement des emprunts souscrits par THM pour acheter des terrains, construire des logements et les améliorer,
- A permettre les grosses réparations,
- A payer les impôts et taxes dus par THM,
- A assurer l'entretien non récupérable au titre des charges,
- Aux frais de fonctionnement de THM.

### Pourquoi mon loyer n'est pas identique à celui de mon voisin ?

Plusieurs éléments impactent le montant d'un loyer :

- La surface du logement car pour un logement identique à celui de votre voisin, la surface corrigée peut varier selon plusieurs facteurs,
- La date d'entrée dans le logement,
- Le montant de l'APL calculé en fonction de vos ressources et de votre composition familiale,
- Le montant éventuel du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) si le montant de vos ressources dépasse les plafonds réglementaires,
- Les modalités de financement de construction d'un bâtiment qui ne sont pas les mêmes d'une résidence à l'autre.



## COMMENT PAYER VOTRE LOYER :

### LE RÈGLEMENT « EN LIGNE »

Vous pouvez effectuer votre règlement en ligne par carte bancaire depuis votre espace locataire sur notre site web [www.thmed.com](http://www.thmed.com) ou notre application mobile gratuite téléchargeable sur ANDROID et IOS disponible sur PlayStore ou AppStore sous le nom de Toulon Habitat Méditerranée.

(Notre Centre de Relations Locataires au 04-94-03-85-00 est à votre disposition pour toute question sur cette inscription).

**Mais vous avez aussi d'autres modes de paiement pour payer votre loyer et vos charges locatives, voici toutes les informations utiles :**



### LE RÈGLEMENT PAR CARTE BANCAIRE

Vous pouvez également payer votre loyer par carte bancaire en contactant le Centre de Relations Locataires au 04-94-03-85-00 qui vous mettra en relation avec le service recouvrement.



### LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Votre compte bancaire ou postal est prélevé tous les mois du montant de l'échéance.

#### Quand ?

Le 5, le 10 ou le 15 du mois, selon votre choix

#### Comment ?

Vous devez remplir et signer un mandat de prélèvement (imprimé disponible dans les agences de l'Office), y joindre un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal (RIP) ou de Caisse d'Épargne (RICE) et le faire parvenir à Toulon Habitat Méditerranée  
Le Sant-Matthieu, Avenue Franklin Roosevelt, BP 1309, 83076 Toulon Cedex.

#### Avec le prélèvement automatique :

- *Tranquillisez-vous pour le paiement de votre loyer,*
- *Aucun risque de retard dans vos paiements,*
- *Vous pouvez l'arrêter à tout moment !*

### LE RÈGLEMENT PAR TIP SEPA

Vous pouvez régler votre loyer par le formulaire TIP SEPA qui se trouve en bas de votre avis d'échéance mensuel. Vous n'avez plus de chèque à remplir, il suffit de suivre les instructions figurant au dos du TIP SEPA ! Pour votre premier paiement par TIP SEPA, n'oubliez pas de joindre votre RIB, RIP ou RICE. Si vous changez de Banque, envoyez avec votre TIP SEPA votre nouveau RIB, RIP ou RICE !

#### Quand ?

Avant la date limite de paiement indiquée sur l'avis d'échéance !

#### Comment ?

**Détachez, datez et signez le TIP SEPA et insérez-le tout dans l'enveloppe T jointe à votre avis de loyer.**



### LE RÈGLEMENT PAR CHÈQUE BANCAIRE OU POSTAL

Vous pouvez régler par chèque à l'ordre de : Toulon Habitat Méditerranée.

#### Quand ?

Avant la date limite de paiement indiquée sur l'avis d'échéance. Joignez le TIP SEPA à votre chèque pour permettre l'identification de vos références.

#### Comment ?

Le chèque est adressé par courrier soit à THM, soit déposé en agence.



### LE RÈGLEMENT EN ESPÈCES

#### Quand ?

Avant la date limite de paiement indiquée sur l'avis d'échéance.

#### Comment ?

Avec le service EFICASH et uniquement auprès d'un bureau de poste, muni de votre avis d'échéance et de l'original de votre pièce d'identité. **C'est une opération payante selon le tarif en vigueur de la Poste pour ce type d'opération.**

## VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS POUR PAYER VOTRE LOYER ?

Le moyen le plus sûr et le plus efficace est le prélèvement automatique. Ce dernier peut être mis en place à tout moment par les équipes de Toulon Habitat Méditerranée.

Une chose est sûre, n'attendez surtout pas que votre situation s'aggrave. Si vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer prenez immédiatement contact avec nos services afin de trouver une solution pour régler votre dette.

## L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

L'APL fait partie des Aides Personnelles au Logement de la Caisse d'Allocations Familiales.

Il s'agit d'une aide financière vous aidant à payer votre loyer si vos ressources sont modestes. Pour connaître les barèmes de ressources en vigueur ou procéder à une simulation en ligne, connectez-vous sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

Si vous bénéficiez d'un régime agricole, la MSA (Mutualité Sociale Agricole) propose aussi l'APL.

Depuis le mois de janvier 2021, les aides personnelles au logement ont évolué pour mieux s'adapter à votre situation. Ce sont vos revenus des 12 derniers mois qui permettent à la CAF ou à la MSA de calculer votre aide au logement, et pour mieux s'adapter à votre situation, votre droit sera actualisé tous les 3 mois.

L'APL est directement versé à THM et vient en déduction du montant de votre avis d'échéance.

## QU'EST-CE QUE LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (R.L.S) ?

La Réduction de Loyer de Solidarité est une mesure en faveur des familles les plus modestes et logées dans le parc locatif social. Si vous êtes concernés par la R.L.S vous bénéficierez d'une baisse du montant de votre loyer.

### IMPORTANT

**Ce n'est pas Toulon Habitat Méditerranée qui décide de la baisse de votre loyer dans le cadre de la R.L.S. Ce sont La CAF ou la MSA de votre département qui calculent et transmettent à votre OPH, chaque mois, le montant de la RLS pour les locataires bénéficiant de l'APL. Vous n'avez aucune démarche particulière à effectuer, cela se fait automatiquement par la CAF ou la MSA.**

**Le montant de la Réduction de votre Loyer de Solidarité figure sur vos avis d'échéances de loyer.**

## QU'EST-CE QUE LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ OU SURLOYER (SLS) :

Un supplément de loyer de solidarité (SLS) dit « surloyer » peut être réclamé à un locataire dès lors que ses revenus excèdent les plafonds de ressources exigés pour l'attribution d'un logement social.

### Pourquoi ?

Car l'Etat subventionne la construction du logement social, en contrepartie, THM s'engage à limiter le niveau de loyer et à attribuer ses logements à des locataires dont les revenus ne dépassent pas les plafonds Hlm.

Lorsque vous faites une demande de logement et que vous ne dépassez pas les plafonds, la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements est en mesure de vous attribuer un logement social.

Par la suite, chaque année, il vous est réclamé votre avis d'imposition afin de vérifier que vos revenus ne dépassent pas les plafonds. Dans le cas où cela se produit, un Supplément de Loyer de Solidarité, prévu par la loi, sera appliqué (SLS).

### Comment le calcule-t-on ?

THM réalise tout d'abord une enquête ressources pour savoir si vous êtes susceptibles d'être redevables du SLS. Vous avez l'obligation de répondre à ce questionnaire dans un délai d'1 mois.

Vous devez indiquer le nombre de personnes vivant dans votre foyer et les ressources de chacune d'elles durant l'année N-2.

Si vous ne le faites pas, après une mise en demeure restée infructueuse, le supplément de loyer vous sera automatiquement facturé conformément aux dispositions légales.

Vous n'êtes pas soumis à l'enquête si vous percevez une aide au logement (APL).

## QU'EST-CE QUE L'ENQUÊTE D'OCCUPATION DU PARC SOCIAL (OPS) :

L'enquête d'Occupation du Parc Social est obligatoire (article L 442-5 du Code de la Construction et de l'Habitation) et est réalisée tous les 2 ans. Elle permet de transmettre à l'État des renseignements statistiques (composition familiale, ressources, âge des ménages, etc.) afin d'alimenter un rapport national sur l'occupation du parc social.

Cette enquête s'adresse à tous les locataires du parc Hlm, y compris :

- Les locataires qui bénéficient de l'APL,
- Les locataires domiciliés dans un Quartier prioritaire de la Politique de la Ville (QPV);

Vous devez répondre dans le mois qui suit la date d'envoi du formulaire d'enquête.

#### ATTENTION

**Ne pas répondre dans le délai imparti vous expose à des sanctions suivant la législation en vigueur :  
Le paiement d'une pénalité de 7,62 € non remboursable et majorée de 7,62 € par mois entiers de retard.**

## VOUS AVEZ UNE QUESTION, UN PROBLÈME POUR RÉGLER VOTRE LOYER ?

#### CONTACTEZ-NOUS AU

 04 94 03 85 00

@ [contact@thmed.com](mailto:contact@thmed.com)

#### NOUS ÉCRIRE :

Tous les courriers doivent être adressés à l'adresse suivante :

**Toulon Habitat Méditerranée**

**Le Saint Matthieu, Avenue Franklin Roosevelt - B.P. 1309  
83076 TOULON Cedex.**

### LES CHARGES LOCATIVES :

Chaque mois, en plus de votre loyer, vous devez vous acquitter des provisions de charges locatives dont la liste est fixée réglementairement par le décret n°82-955 du 9 novembre 1982.

#### A NOTER !

**Le montant des charges étant lié directement à l'évolution du coût de la vie, du prix de l'énergie et des services, THM ne peut pas connaître par avance, avec exactitude, les sommes qui lui seront facturées.**

### LA PROVISION DE CHARGES LOCATIVES

Les provisions de charges mensuelles correspondent à des prévisions de dépenses pour des prestations concernant mon immeuble et mon logement. Elles sont calculées et revalorisées, chaque année, par rapport à l'année précédente et font l'objet d'une régularisation annuelle.

Je paie chaque mois des provisions pour charges qui correspondent aux :

- Dépenses concernant les parties communes de ma résidence : Le nettoyage des parties communes et des abords, l'électricité, la désinsectisation, l'entretien (des ascenseurs, du réseau eaux usées, des espaces verts). Mais aussi la taxe d'ordures ménagères (impôt au profit des Collectivités Locales),

- Dépenses concernant mon logement : L'entretien chaudière/cumulus et WC. Pour certains groupes, le chauffage collectif, les consommations eau froide et/ou eau chaude si celles-ci sont gérées directement par THM, ainsi que la location des compteurs d'eau et prochainement l'entretien de la robinetterie.

### LA RÉGULARISATION DES CHARGES LOCATIVES :

Chaque année, Toulon Habitat Méditerranée calcule la régularisation des charges en comparant les dépenses réelles de mon logement avec la somme des provisions que j'ai payées. Je reçois alors mon relevé individuel de régularisation des charges.

Ce relevé détaille le montant réel des dépenses et la répartition de ces dépenses entre tous les locataires ainsi que mes consommations individuelles d'eau.

- Si les provisions que j'ai versées sont supérieures aux dépenses réelles, la différence sera déduite de l'un de mes prochains avis d'échéance.

- Si les provisions que j'ai versées sont inférieures aux dépenses réelles, la différence sera ajoutée sur l'un de mes prochains avis d'échéance.

#### ATTENTION

**les provisions pour charges seront revues chaque année si une évolution sensible des coûts est constatée par Toulon Habitat Méditerranée. Cela a pour effet d'éviter aux locataires d'avoir l'année suivante une régularisation annuelle de charges trop élevée.**

**Ajuster les charges locatives au plus près de la consommation réelle par foyer, c'est maîtriser ses dépenses !**

**Des trucs et astuces pour maîtriser vos consommations d'énergies sont proposés en fin de guide !**

3

## VOTRE SITUATION FAMILIALE CHANGE

VOTRE SITUATION FAMILIALE CHANGE,  
QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

LES CHANGEMENTS FAMILIAUX  
À NOUS SIGNALER

### VOTRE SITUATION FAMILIALE CHANGE, QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

Chaque étape de la vie de votre famille (mariage, pacs, séparation, divorce, décès, naissance, déménagement, etc.), est à signaler aux services de THM car vos droits peuvent changer.

#### IMPORTANT

Ces événements sont à signaler car ils entraînent des répercussions sur votre APL ou votre SLS !

Pensez à informer votre Caisse d'Allocations Familiales ou la Mutualité Sociale Agricole..., le ré-examen de votre dossier peut vous ouvrir ou augmenter vos droits actuels.

### LES CHANGEMENTS FAMILIAUX À NOUS SIGNALER :



#### VOUS VOUS MARIEZ :

Afin de modifier l'intitulé du bail, veuillez nous faire parvenir, par courrier : un justificatif d'état civil, une photocopie de vos cartes d'identité (ou de vos cartes de séjour), ou de votre livret de famille, un extrait de vos actes de naissance et de votre acte de mariage).

Si un seul d'entre vous est signataire du contrat de location (même à une date antérieure au mariage), le mariage fait de vous des cotitulaires du bail.



#### VOUS ÊTES SEUL(E) TITULAIRE DU BAIL ET VOUS VIVEZ MAINTENANT EN CONCUBINAGE :

Si vous souhaitez que votre concubin(e) soit cotitulaire de votre contrat de location :

Veillez nous faire parvenir par courrier, avec votre accord manuscrit, une photocopie de sa carte d'identité ou de sa carte de séjour et de ses ressources sur les trois derniers mois, ainsi qu'une copie de son dernier avis d'imposition.

Il conviendra de justifier d'une année de présence à votre domicile de votre concubin(e) en nous adressant une copie de l'avis d'imposition N-2.

#### IMPORTANT

La cotitularité de votre contrat de location est soumise à l'acceptation du bailleur social.

**LE PACS :**

Le Pacte Civil de Solidarité (PACS) permet désormais aux signataires qui ont conclu ce contrat de bénéficier du droit de reprise de bail sans délai, en cas de décès ou d'abandon du domicile de l'un des partenaires, si vous l'avez signalé avant à votre bailleur.

Pour modifier l'intitulé de votre bail, merci de fournir à THM une demande conjointe des 2 partenaires accompagnée d'une photocopie de votre Pacte Civil de Solidarité.

**VOUS DIVORCEZ :**

Merci de nous faire parvenir le jugement de divorce, une convention de divorce faite par votre notaire ou avocat ainsi que l'acte d'état civil avec « mention marginale » de votre divorce. Même procédure en cas de séparation de corps.

**NAISSANCE, ADOPTION :**

Déclarez l'évènement en adressant à l'Office une copie du livret de famille.

**VOTRE CONJOINT OU CONCUBIN DÉCÈDE :**

Veillez nous fournir un acte de décès. Cette pièce est nécessaire pour modifier l'intitulé du bail et établir un avenant. Dans le cas d'une personne vivant seule dans son logement et que ce dernier devient vacant, il est demandé à ses héritiers de bien vouloir prendre contact avec l'Office. Envoyez un acte de décès ainsi qu'une lettre de congé afin de libérer le logement.

**VOUS SOUHAITEZ CHANGER DE LOGEMENT :**

Suite à la modification de vos ressources, une naissance, un mariage, un décès, etc... :

Faites une nouvelle demande de logement en ligne sur <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/index>

Vous recevrez un numéro unique départemental qui sera valable pour l'ensemble des bailleurs sociaux présents sur le département.

**BON À SAVOIR**

**Les échanges entre 2 locataires de Toulon Habitat sont règlementés et soumis à conditions.**

**Chaque locataire concerné devra en faire la demande par courrier individuel en indiquant son nom et adresse ainsi que ceux du locataire avec lequel l'échange est envisagé.**

**Aucun échange de logement ne devra se faire sans l'accord préalable du bailleur auquel cas vous vous exposez à une procédure d'expulsion.**

Bienvenue chez vous !

4

## VOTRE CADRE DE VIE : VIVRE BIEN ENSEMBLE !

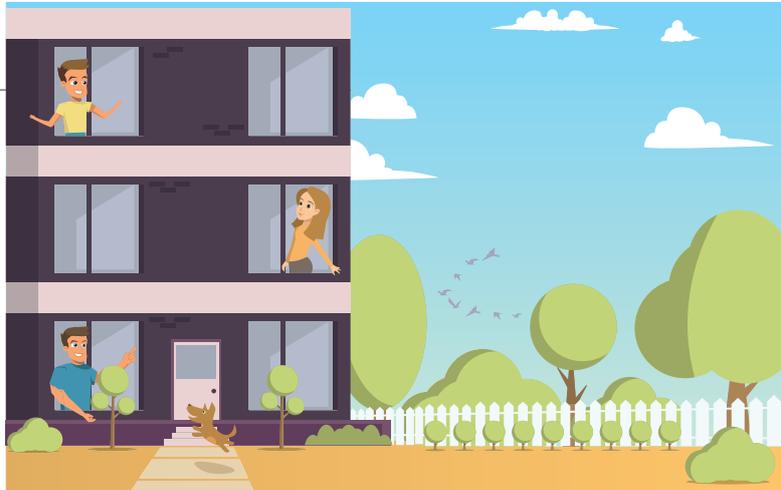
### RAPPEL DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES RÉSIDENCES DE TOULON HABITAT MÉDITERRANÉE

#### Respect du personnel de Toulon Habitat Méditerranée

Le locataire, ainsi que tout occupant ou visiteur, doivent au personnel de proximité le respect lié à sa fonction, en toutes circonstances. Il en va de même vis-à-vis de tout collaborateur de Toulon Habitat Méditerranée ou de tout prestataire extérieur intervenant sur l'ensemble immobilier.

#### Tranquillité

- Le locataire est responsable de tout acte troublant la tranquillité de ses voisins, qu'il en soit l'auteur ou que l'acte soit commis par un occupant de son logement ou un visiteur qu'il reçoit, ou par un animal dont il a la garde.
- Tous les bruits, dès lors qu'ils sont nuisibles, par leur intensité ou leur caractère répétitif, et de nature à troubler le repos et la tranquillité des occupants de l'immeuble sont interdits, de jour comme de nuit.
- Les occupants doivent prendre toutes les précautions nécessaires afin de limiter la gêne occasionnée par les bruits qu'ils génèrent (ex : portes et volets, appareils sanitaires et ménagers, outillage électrique, véhicules à moteur, chaînes hi-fi, radio, télévision, instrument de musique, jeux d'enfants, chaussures à talons, aboiements...).



#### Sécurité

- Le locataire s'interdit tout acte pouvant nuire à la sécurité des personnes et des biens.
- Dans l'ensemble de l'immeuble y compris dans les boxes de parking, pour ne pas nuire à la sécurité des occupants de l'immeuble, le locataire n'utilise pas d'appareils dangereux, ne détient pas de produits toxiques, explosifs ou inflammables autres que ceux d'un usage domestique courant. L'utilisation notamment de bouteilles de gaz, est interdite.
- Il est interdit de prélever de l'eau ou du courant électrique sur le réseau des espaces communs.
- Le locataire ne doit apporter aucune modification aux installations électriques, de chauffage ou de distribution du gaz.

#### Déchets

- Les ordures ménagères doivent être mises dans des sacs fermés et déposées dans les conteneurs prévus à cet effet tout en respectant les consignes de tri sélectif.
- Le locataire fait son affaire de l'élimination des déchets volumineux en les portant à une déchetterie ou en les déposant sur l'aire prévue à cet effet dans le respect des règles de ramassage.
- Le locataire ne peut s'opposer à toute intervention de Toulon Habitat Méditerranée destinée à satisfaire aux conditions d'hygiène ou d'entretien.
- Aucun objet, détrit, nourriture ne doit être jeté à l'extérieur depuis les fenêtres et balcons.
- Lorsque le dépôt d'ordures ménagères est réalisé dans des conteneurs extérieurs, le locataire respecte la propreté aux abords des réceptacles et les consignes d'utilisation (volume des sacs notamment).



## Animaux

- Les animaux domestiques ne sont tolérés que dans la mesure où leur présence ne provoque pas de désordres et n'est source d'aucune dégradation, ni de nuisance dans le logement, les locaux communs, les cours, jardins et plantations.
- Les chiens devront être tenus en laisse à l'extérieur des logements et muselés selon leur dangerosité conformément aux termes de la loi.
- La détention d'animaux non domestiques est interdite.
- Il est interdit au locataire de pratiquer l'élevage d'animaux à l'intérieur du logement ou dans les cours, caves, garages et dépendances, quelles qu'elles soient.
- Le locataire doit veiller à la propreté de son animal et assurer lui-même le nettoyage des déjections que son animal peut causer.

## Antennes et paraboles

- L'installation est soumise à autorisation du bailleur et doit être réalisée par un professionnel, conformément à ses recommandations (installation d'un mât, lieu...).
- L'installation de l'antenne parabolique en façade est interdite.
- Lorsqu'une antenne collective existe, il est fait obligation au locataire de s'y raccorder.

## USAGE DES ESPACES COMMUNS

### Halls et circulation intérieure

- Le locataire ne doit pas entraver le fonctionnement des portes d'entrée des immeubles.
- Les rassemblements prolongés, notamment à des horaires tardifs, empêchant la libre circulation des personnes dans les espaces communs intérieurs de l'immeuble, les aires de stationnement et abords de l'immeuble, sont interdits.
- Il est interdit d'entreposer tous objets personnels ou encombrants, notamment les poussettes, landaus, sacs poubelles, bicyclettes, cyclomoteurs, dans les halls, les couloirs, les coursives de caves, les paliers ou les placards techniques.
- Le locataire doit veiller à la propreté des espaces communs y compris lors des déménagements, livraisons,... Tout manquement de son fait peut lui être facturé.
- L'installation d'écriteaux, plaques, enseignes, affiches, nécessite une autorisation écrite du bailleur.

## Ascenseurs

- Les locataires et leurs visiteurs doivent se conformer aux instructions du constructeur affichées dans la cabine (poids notamment) et la maintenir en bon état de propreté et d'usage.
- Il est toléré de transporter des meubles ou objets encombrants dans la cabine d'ascenseur à la condition que le locataire prenne toutes les mesures de protection des parois.
- Les portes doivent être soigneusement refermées et en aucun cas bloquées en position ouverte.
- En cas de panne de l'ascenseur et/ou d'usager bloqué dans la cabine, l'usager doit contacter en premier lieu l'ascensoriste selon la procédure indiquée dans la cabine. C'est seulement en cas de danger immédiat ou nécessité de soins que les services de secours doivent être sollicités (112 ou 18) prioritairement.

## Locaux à usage collectif

- Il est interdit de fumer dans les lieux à usage collectif.
- Le locataire doit respecter la destination des locaux communs mis à sa disposition (local pour les poussettes, vélos...). Aucun véhicule motorisé ne doit y être entreposé. Le bailleur ne peut être tenu responsable de la détérioration ou du vol des objets déposés dans ces locaux.
- L'accès aux locaux techniques (armoires électriques, chaufferie, compteurs d'eau, ...) est réservé au seul personnel habilité.

## Circulation extérieure et stationnement

- Le locataire doit suivre les indications données par les panneaux de signalisation routière installés sur la voirie et rouler à vitesse réduite.
- Les véhicules dûment assurés doivent stationner exclusivement sur les parkings et emplacements prévus à cet effet. Le bailleur ne peut être responsable tenu de la détérioration ou du vol de véhicules.
- Il est interdit de stationner devant et sur les accès réservés aux véhicules de secours.
- La signalétique concernant les places réservées aux personnes à mobilité réduite doit être respectée.

### Circulation extérieure et stationnement (suite)

- Les emplacements de parkings et garages doivent être utilisés exclusivement pour le stationnement des véhicules. Il est interdit d'y procéder à des réparations, entretien, lavages, vidanges, ou toute autre activité manuelle.

- Le stationnement des caravanes, camions, remorques et bateaux est interdit.

Il est interdit d'abandonner des véhicules hors d'état de marche sur les parcs de stationnement.



### Espaces verts et aires de jeux

- Le locataire doit respecter les espaces verts et n'y commettre aucune dégradation.

- Les jeux et équipements collectifs existants ne doivent pas être utilisés à d'autres fins que leur destination.

- L'accès aux aires de jeux et aux espaces verts est interdit à tout animal même tenu en laisse.

- Quel que soit leur âge, les enfants doivent être accompagnés et surveillés par des adultes dans les aires de jeux.

## PARTIES PRIVATIVES

### Hygiène et entretien

- Le locataire maintient les lieux donnés en location dans un bon état d'hygiène et de propreté.

- Le logement doit être régulièrement aéré et normalement chauffé. Le locataire ne stocke aucune denrée périssable dans des conditions favorisant la prolifération de rongeurs et de parasites.

- Le locataire ne doit pas obstruer les bouches de ventilation situées en façade et/ou sur les encadrements de fenêtres et doit les nettoyer plusieurs fois par an. Tout dégât généré suite à un phénomène de condensation provoqué par une obturation des ventilations est à la charge du locataire.

- Le locataire doit veiller à ne pas obstruer les canalisations d'évacuation sanitaire (ex : jet de lingettes dans les WC, évier/baignoire) et à ne pas y déverser de produits dangereux.

- Le locataire doit vérifier régulièrement ses installations et sa consommation d'eau afin de prévenir les fuites.

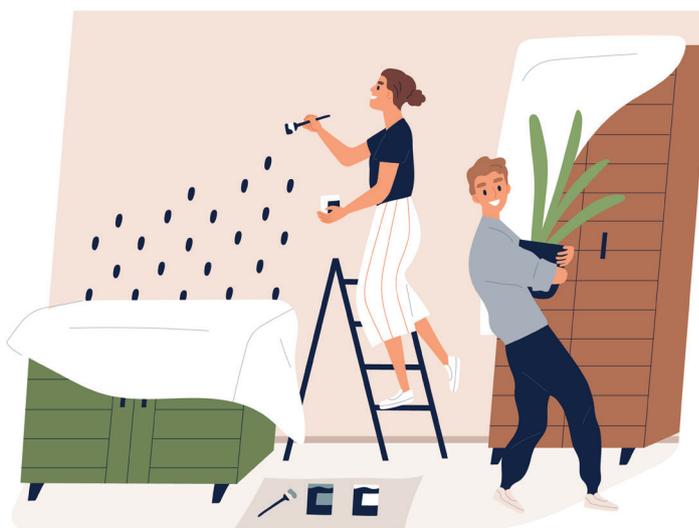
### Travaux dans les locaux loués - Aménagement

- La pose d'un revêtement crépis sur les murs et plafonds du logement, le percement des menuiseries et la pose de dalles aux plafonds sont interdits.

- Le locataire ne doit pas apporter de modifications à la nature des revêtements de sols sans autorisation expresse du bailleur.

- Le locataire ne doit pas abattre les cloisons, percer les faïences murales, ni déposer les placards, sans autorisation écrite du bailleur.

- Les trous de chevilles doivent être rebouchés par un enduit de rebouchage ou équivalent par le locataire à son départ.



- Le locataire ne peut procéder à la pose d'un verrou ou d'un œil de sécurité sur la porte palière.
- Le locataire ne doit pas aménager d'installations électriques précaires (ex : superposition de multiprises).
- L'installation d'une cuisine équipée doit être faite l'objet d'une autorisation écrite du bailleur et doit être réalisée dans les règles de l'art.

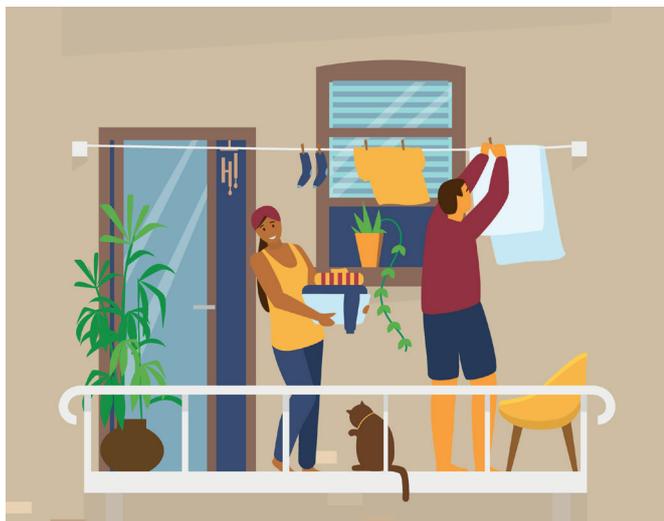
### Fenêtres, balcons et terrasses

- Le stockage d'objets encombrants (notamment vélos, motos, réfrigérateurs...) et l'utilisation de barbecues à charbon ou gaz sont interdits sur les balcons, terrasses et loggias
- Les barbecues électriques sont autorisés s'ils n'ont de conséquences olfactives susceptibles de nuire à la tranquillité des autres occupants
- Aucun objet ne doit être déposé sur le bord des fenêtres. La suspension de jardinières ou pots de fleurs est autorisée uniquement à l'intérieur des balcons ou garde-corps des fenêtres.
- Il est interdit d'étendre ou de secouer le linge, les tapis, chiffons, balais ou paillasons ni dans les espaces communs, ni aux fenêtres, balcons et loggias, et d'y suspendre quoi que ce soit qui puisse tomber.
- Il est interdit de laver à grande eau le balcon ou la terrasse afin d'éviter des ruissellements en façades.
- Aucune modification de structure ou d'équipement ne peut être entreprise à l'extérieur des logements, fenêtres, balcons, terrasses et loggias.
- L'installation de stores et de matériel d'occultation (ou de séparation) des fenêtres, balcons, terrasses et loggias est interdite, sauf accord écrit de Toulon Habitat Méditerranée.



### LOGEMENTS INDIVIDUELS

- Le locataire s'engage à ne faire aucune transformation ou à n'élever aucune construction, même de peu d'importance, dans les cours et jardins (abri de jardin, enclos, terrasse, véranda, barbecue...) sans l'autorisation écrite préalable du bailleur.
- L'autorisation du bailleur ne dispense pas le locataire de solliciter et d'obtenir les autorisations administratives, certificats de conformité et assurances prévus par les lois et règlements en vigueur.
- Aucune clôture ne peut être installée ni modifiée sans l'accord écrit du bailleur.
- Le locataire doit conserver le jardin en bon état d'entretien et de propreté. Il assure régulièrement la tonte de la pelouse, l'élagage des arbres et la taille des haies. Il doit veiller à ce que ses plantations ne soient à l'origine de risque ou de dégât auprès des tiers (chutes, racines,...).
- Le locataire ne doit pas laisser des objets ou dépôts divers dans les jardins ou aux alentours de l'habitation.
- Les conteneurs individuels doivent être sortis pour le passage des camions de collecte et ne doivent pas rester sur les trottoirs de façon permanente.
- Lorsque le logement est raccordé à une fosse septique, le locataire doit en assurer la vidange régulière.
- Toute installation de brise vue est soumise à autorisation écrite du bailleur.



5

## VOTRE SÉCURITÉ

**VOTRE SÉCURITÉ DOIT DEMEURER  
VOTRE PRIORITÉ**

**CONSIGNES INCENDIE**

**QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?**

**ÉLECTRICITÉ**

**LE MONOXYDE DE CARBONE**

**LES DÉTECTEURS DE FUMÉE**

### **VOTRE SÉCURITÉ DOIT DEMEURER VOTRE PRIORITÉ**

Votre sécurité dépend aussi de vous. N'oubliez pas que la simple observation dans votre vie quotidienne de quelques précautions élémentaires – connues de tous mais pas toujours respectées – constitue votre meilleure protection et celle de votre famille.

#### **CONSIGNES INCENDIE :**

Toute personne apercevant un début d'incendie doit, sans attendre, donner l'alarme sans manifestation excessive susceptible de provoquer la panique et appeler les pompiers en composant le 18.

**POUR L'ALERTE, RÉPÉTEZ 2 FOIS CLAIREMENT :**

**le lieu où vous habitez  
la nature du feu  
votre nom**



#### **Si les couloirs ne sont pas envahis par la fumée :**

- Avant de quitter votre logement, coupez les compteurs d'énergie et fermez toutes les portes et fenêtres pour éviter tout courant d'air.
- Évacuez.
- Fermez la porte en sortant.
- Ne revenez surtout pas dans votre logement sans l'avis des pompiers.
- Utilisez l'escalier.
- N'empruntez pas les ascenseurs.
- Baissez-vous dans la chaleur et la fumée (l'air frais est près du sol).

#### **Si les couloirs et les escaliers sont envahis par la fumée**

- Restez chez vous, coupez le gaz et l'électricité.
- Protégez la porte en la mouillant et en la calfeutrant (serviettes, draps).
- Évitez les courants d'air en maintenant fermées les portes et les fenêtres.
- À l'arrivée des pompiers, allez à la fenêtre et manifestez votre présence.

Enfin, à votre arrivée dans votre logement, repérez les plans d'évacuation affichés dans les halls et dans votre escalier et lisez-les.

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

- Prévenez votre assureur dans un délai maximum de 5 jours ouvrés par téléphone ou sous forme de lettre recommandée avec accusé réception (24h en cas de vol).
- Contactez Toulon Habitat Méditerranée sous 48h afin que ce dernier puisse établir une déclaration à sa propre assurance. N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages, ne jetez donc pas les objets détériorés. Veillez à conserver tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés : factures, certificats de garantie, photos, etc.

## ÉLECTRICITÉ :

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 sur l'installation, même pour changer une ampoule.

Lorsqu'un fusible ne fonctionne plus, remplacez-le par un fusible de même calibre.

N'utilisez pas un appareil électrique en ayant les pieds ou les mains mouillés, à plus forte raison si vous êtes dans la baignoire ou sous la douche.

Mettez en garde vos enfants contre les accidents possibles.

## LE MONOXYDE DE CARBONE

Il importe de rappeler que le monoxyde de carbone reste la première cause de mort toxique accidentelle en France. Il convient donc de ne pas perdre de vue les règles et conseils de sécurité et de prévention en la matière.

Les appareils de chauffage, essentiellement à gaz ou à charbon, mais aussi à bois et à fuel et surtout les chauffe-eaux sont des producteurs de monoxyde de carbone et peuvent provoquer des accidents. C'est pourquoi vous devez respecter les conseils suivants :

- L'installation et l'entretien périodique des chauffages et des chauffe-eaux ne peuvent être confiés qu'à des professionnels qualifiés ;
- Les ouvertures d'aération ne doivent JAMAIS être obstruées (par du papier, de l'adhésif ou autres) ;
- Les conduits d'évacuation de fumées ne doivent JAMAIS être obstrués.

- Les arrêts intempestifs d'un appareil pourvu de dispositifs de sécurité (notamment chauffe-eau à gaz butane ou propane) sont le signe soit d'un encrassement ou d'une défectuosité de l'appareil, soit d'un défaut de ventilation de la pièce où il est installé : ce dispositif ne doit pas être mis hors service et l'intervention d'un professionnel s'impose ;

Tout appareil de chauffage non réglementaire est interdit et notamment :

- Les panneaux radiants ou radiateur de camping à butane destinés uniquement à un usage à l'extérieur
- Le brûleur de four allumé, porte ouverte, pour chauffer la cuisine ;
- Le pot de fleurs retourné sur un brûleur de cuisinière ;
- Les poêles à catalyse à essence, réchauds à pétrole.

## Que faire en cas d'accident ?

1) Reconnaître l'intoxication par monoxyde de carbone grâce aux symptômes suivants : maux de tête, grande fatigue, vertiges et nausées.

Si ces symptômes atteignent notamment toute une famille (et/ou des animaux domestiques), il faut penser systématiquement à ce type d'intoxication. Ces symptômes sont malheureusement souvent confondus avec ceux de troubles digestifs (indigestion) ou hépatiques (foie).

2) Organiser les secours :

- Évacuer hors de l'atmosphère toxique ;
- Recourir au SAMU : Appeler le **15** ;
- Recourir aux Sapeurs-Pompiers : Appeler le **18**



## LES DÉTECTEURS DE FUMÉE

Vos logements sont équipés de détecteurs de fumée. Lors d'un Etat des Lieux Entrant, l'agent de THM doit contrôler le bon fonctionnement de l'appareil. Si le détecteur a été endommagé par le locataire sortant, le remplacement du matériel lui sera facturé.

Si vous constatez un dysfonctionnement sur vos détecteurs de fumée, contactez les services de THM au 04-94-03-85-00.

6

## L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT : LES RÉPARATIONS LOCATIVES, QUI FAIT QUOI ?

### LES RÉPARATIONS LOCATIVES, QUI FAIT QUOI ?

#### QUELQUES CONSEILS D'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

#### LES RÉPARATIONS LOCATIVES, QUI FAIT QUOI ?

Le décret n° 87-712 du 26 août 1987 complété par la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 définit les réparations locatives comme étant les travaux d'entretien courant et menues réparations, y compris les remplacements assimilables aux dites réparations, consécutives à l'usage locatif. Cette liste n'est pas exhaustive mais indicative !

Le fait que le décret ne fasse pas allusion à la réparation concernée n'est pas un motif suffisant pour en déduire qu'elle incombe au bailleur. La responsabilité du bailleur est également exclue lorsque la dégradation ou le défaut de fonctionnement sont dus à un mauvais entretien ou à une négligence du locataire.

#### BON À SAVOIR

Une évolution de la législation peut être susceptible de modifier la liste des réparations locatives à la charge des locataires.



Lors de la signature de votre bail locatif, THM vous donne des informations sur les réparations locatives, c'est à dire, les travaux d'entretien qui sont à la charge de l'Office et ceux qui sont à votre charge.

Retrouvez toutes les informations sur les réparations locatives dans votre Guide du Locataire en ligne sur [www.thmed.com](http://www.thmed.com) !

#### Les réparations locatives, qui fait quoi ?





## Réparations locatives, qui fait quoi ?

Les 2 codes couleurs qui figurent dans les illustrations indiquent à qui incombent les réparations et ce, conformément à la loi 89-462 du 6 juillet 1989 – paragraphes c) et d) de l'article 7 et au décret 87-712 du 26 août 1987.



à la charge du bailleur



à la charge du locataire

## Réparations locatives ou non locatives, De quoi parle-t-on ?

La réparation locative est à la charge du locataire.

On distingue deux cas :

### • Les réparations locatives couvertes par un contrat d'entretien :

Votre bailleur peut avoir contracté des marchés avec des entreprises pour assurer l'entretien d'un certain nombre d'équipements. Dans ce cas, vous payez, tous les mois dans vos charges, ces contrats d'entretien.

Ils peuvent concerner le chauffe-bains individuel gaz, la chaudière individuelle gaz, les ascenseurs dont l'entretien est obligatoire.

Renseignez-vous auprès de votre bailleur.

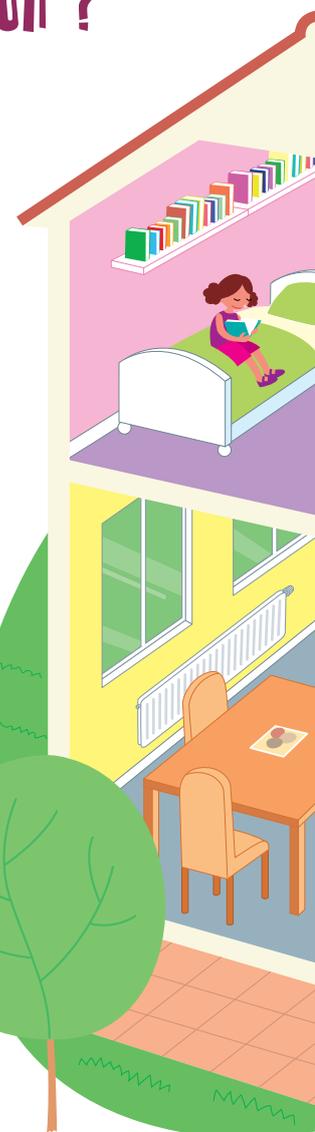
### • Les réparations locatives non couvertes par un contrat d'entretien :

Lorsqu'il n'existe pas de contrat d'entretien, le locataire est tenu de réparer à ses frais et en conformité. Si le locataire n'effectue pas les réparations, celles-ci lui seront facturées à son départ.

La réparation non locative est à la charge du bailleur.

Dans ce cas, le locataire signale le problème au bailleur qui se met en relation avec le prestataire. Attention, en cas de dégradation ou de mauvais entretien, le locataire aura à payer le remplacement au prix du neuf.

Réparer vite, c'est plus d'économies, plus de sécurité et plus de confort.



## ... Mon volet ne ferme plus

Concernant les volets et les fenêtres, les petites réparations sont **à votre charge** : une manivelle cassée, le treuil bloqué, une vitre cassée,... Nous vous conseillons de contacter votre bailleur.

## ... Mon évier est bouché

Le dégorgeement des appareils sanitaires (évier, toilettes, etc.) est **à votre charge**.



## ... L'interrupteur ou la prise ne fonctionne plus

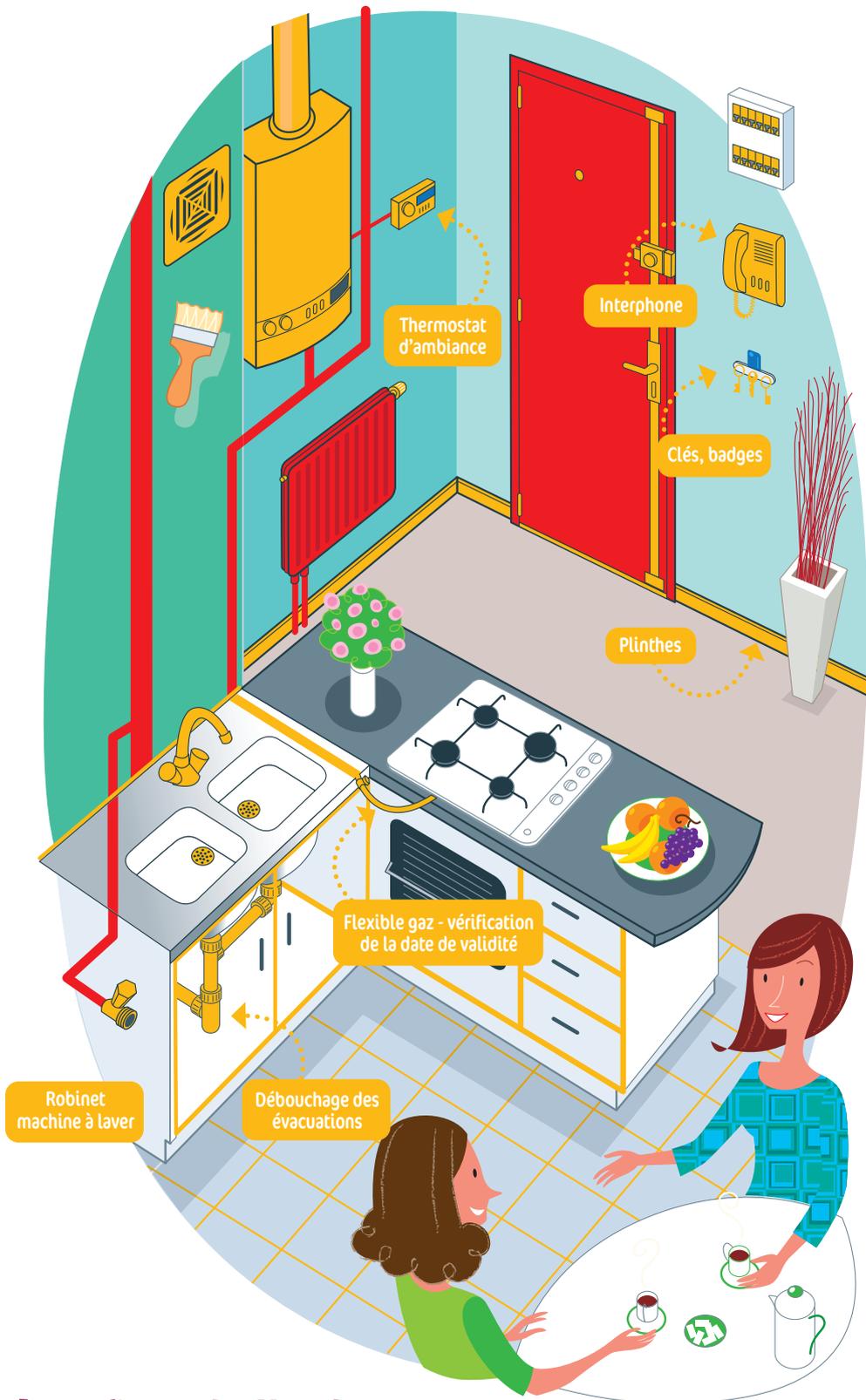
Tout d'abord, coupez toujours le courant au disjoncteur avant toute intervention. Ensuite, vérifiez l'état de vos fusibles (leur remplacement est à votre charge). Enfin, s'il s'avère nécessaire de changer un interrupteur ou une prise, cette réparation sera **à votre charge**.

## ... Mon papier peint est déchiré

L'entretien des murs et des sols est **à votre charge**. Si vous faites des trous dans les murs, on vous demandera de les reboucher proprement à votre départ. Evitez de percer dans la faïence mais plutôt dans les joints du carrelage et ne percez pas dans le PVC. En cas de doute, demandez conseil à votre bailleur.

## Ma serrure fonctionne mal

C'est une réparation qui est **à votre charge**...  
tout comme le remplacement de clés perdues ou cassées.



## Mon radiateur chauffe mal

La vanne du radiateur est peut-être bloquée ou votre radiateur doit être purgé... Cela peut suffire à le refaire fonctionner. N'hésitez pas à contacter votre bailleur.



à la charge du locataire

## Le joint n'est plus étanche

Le changement des joints (sanitaires mais aussi de menuiserie) est à votre charge.



## Mon robinet fuit

Cette réparation est, en général, à votre charge.  
Mais n'attendez pas car la note d'eau peut très vite augmenter !



à la charge du bailleur

## La chasse d'eau des toilettes coule de façon ininterrompue

Tout d'abord, fermez votre robinet d'arrêt pour vous éviter des dépenses d'eau.  
Les remplacements du joint, flotteur et joint cloche, sont à votre charge.  
Pour tout autre problème, il faut contacter votre bailleur.

## ... Ma cave est sale

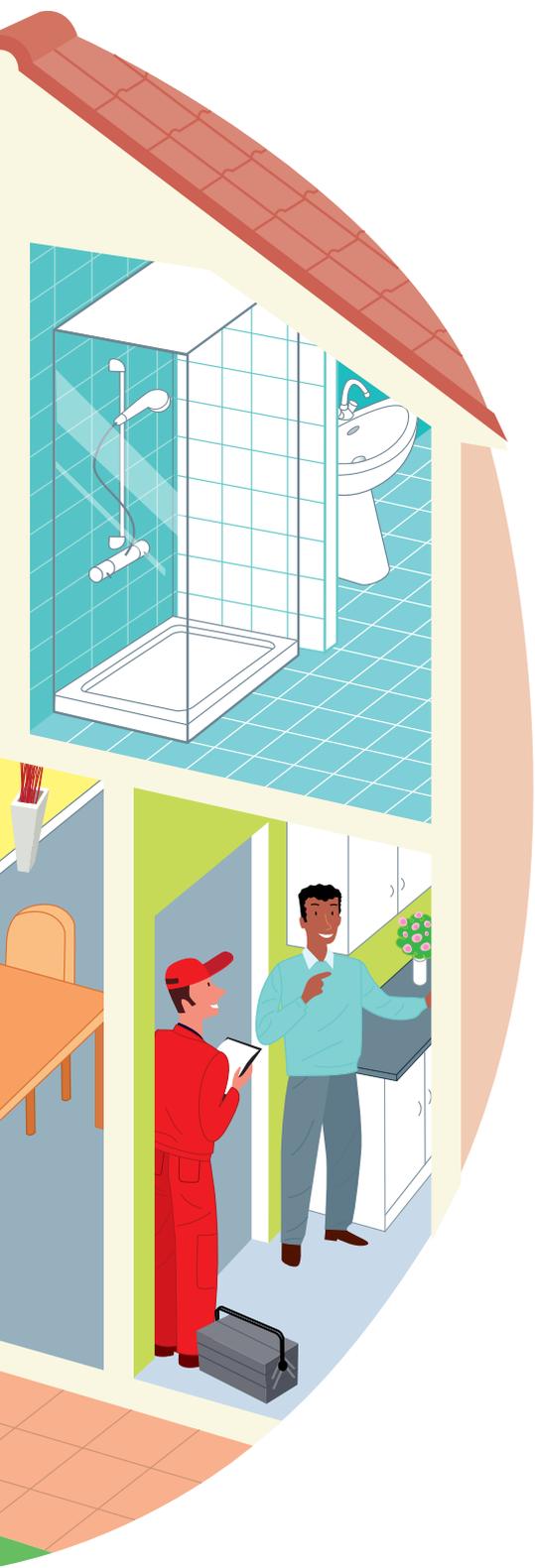
Au même titre que votre logement, l'entretien des autres locaux que vous louez sont **à votre charge** : la cave, une remise, etc.



à la charge du bailleur



Toute transformation (changement de sol, démolition de cloisons, modifications d'appareil sanitaire, etc.) doit préalablement faire l'objet d'une autorisation écrite de votre bailleur. Sinon, ce dernier pourra demander la remise en état du logement à vos frais, à votre départ. Avant tous travaux, il faut donc se renseigner auprès de lui.



**QUELQUES CONSEILS D'ENTRETIEN  
DE VOTRE LOGEMENT**



**FENÊTRES :**

Dans le cas d'apparition de moisissures, vérifiez régulièrement que les trous d'évacuation d'eau de vos fenêtres ne sont pas obstrués. Vous ne devez en aucun cas percer des trous dans vos fenêtres en PVC, au risque de les endommager définitivement.

**CHAUFFAGE :**

- Ne placez pas de meubles devant et ne faites pas sécher de linge dessus pour ne pas empêcher la diffusion naturelle de la chaleur.
- Nettoyez régulièrement vos radiateurs sans les démonter.
- Même si vous avez des compétences techniques, n'effectuez ni réglage ni réparation vous-même.
- Certains radiateurs sont équipés de robinets à tête thermostatique qui ont pour fonction d'arrêter l'alimentation en eau du radiateur lorsque la température requise est atteinte dans la pièce ; il est donc normal que de temps à autre, votre radiateur ne diffuse pas de chaleur.

**VENTILATION DES LOGEMENTS :**

Pour bien ventiler toutes les pièces de votre appartement, les bouches d'aération et d'extraction ne doivent pas être bouchées ! Si vous n'aérez pas votre logement et que vous obstruez les bouches d'aération, vous prenez le risque d'être face à des problèmes de condensation et de développement de moisissures !!

Nettoyez régulièrement les bouches d'aération et d'extraction ainsi que celles placées sur les menuiseries des fenêtres.

Un geste simple et efficace : entrouvrir la fenêtre de la cuisine lors de la cuisson des aliments et le séchage du linge.

Même en période hivernale, votre logement devra être aéré quotidiennement car une mauvaise ventilation peut entraîner l'apparition de moisissures dues à la concentration de l'humidité sur certains endroits (bas des fenêtres, par exemple).

**ROBINETTERIE ET CHASSE D'EAU :**

Évitez les fuites qui peuvent augmenter considérablement votre consommation d'eau et provoquer des dégâts, en faisant réparer rapidement les chasses d'eau, les robinets et les raccords défectueux.

**LES TOILETTES :**

Ne jetez pas de coton, de tissus, ni de serviettes hygiéniques dans les WC, ils risquent d'entraîner l'obturation du siphon et des dégâts importants.

**LES SOLS ET PLAFONDS :**

La pose de carrelage ou de parquet est soumise à l'autorisation préalable de THM. En cas de non-respect de cette règle, la dépose de ces éléments peut être exigée à votre départ.

**LES PAPIERS PEINTS ET PEINTURES :**

Prenez toujours la précaution de décoller le papier peint existant avant d'en changer. Nettoyez régulièrement les peintures à l'huile avec de l'eau tiède savonneuse sans détergent.

**LES INTERPHONES :**

N'effectuez aucune modification ni réparation vous-même ; en cas de panne, prévenez THM.

**LES BALCONS, TERRASSES, LOGGIAS :**

Les écoulements d'eau doivent fonctionner parfaitement ; évitez le lavage à grande eau et tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes ou du lavage de votre balcon.

**LES CAVES :**

Si vous disposez d'une cave, vous devez en assurer la surveillance et l'entretien au même titre que votre logement.

**LES DÉTRITUS MÉNAGERS**

Pensez à bien les emballer afin d'éviter les odeurs, les cafards, et les rats. Ne surtout pas entreposer vos poubelles dans les parties communes de votre résidence ! Il faut systématiquement les déposer dans les containers placés au pied de vos résidences.

**COLLECTE DES ENCOMBRANTS**

Contactez la Mairie de votre commune pour connaître les numéros utiles pour la collecte des encombrants ainsi que les jours de passage.

7

## LES BONS RÉFLEXES POUR FAIRE DES ÉCONOMIES !

### RÉDUIRE MA FACTURE D'EAU : COMMENT REPÉRER UNE FUITE D'EAU ?

### VOS FACTURES D'EAU : LE PRIX D'UN SERVICE

### CE QUE COÛTE UNE FUITE D'EAU

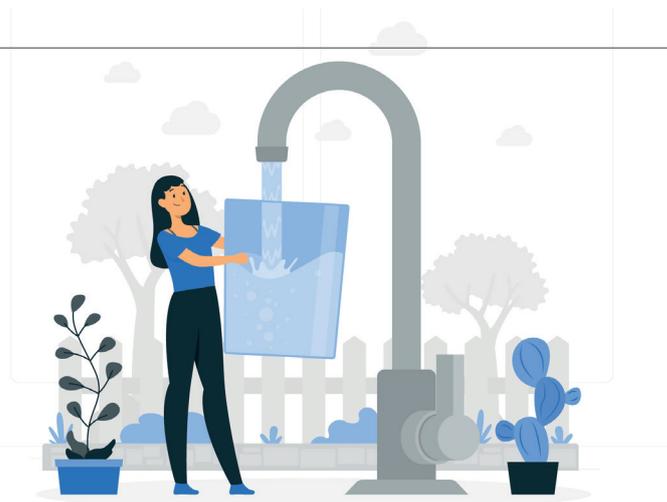
### QUELQUES EXEMPLES CONCRETS DE CONSOMMATION D'EAU

#### 1- RÉDUIRE MA FACTURE D'EAU COMMENT REPÉRER UNE FUITE D'EAU ?

Vérifiez régulièrement vos canalisations, robinetteries et équipements sanitaires : toute fuite, même minime, entraîne une consommation d'eau importante. Si vous constatez une fuite, provenant des équipements de votre logement, coupez l'eau et prévenez THM. Si vous occupez un logement individuel et que vous constatez une fuite d'eau à l'extérieur du logement, contactez THM.

#### ASTUCE

Vérifiez qu'aucun équipement utilisant de l'eau ne fonctionne, puis relevez l'index de votre compteur le soir avant de vous coucher. Faites de même le matin au réveil. Si l'index a changé alors que vous n'avez pas utilisé d'eau pendant la nuit (vous n'avez pas tiré la chasse d'eau, vous n'avez pas ouvert de robinets), c'est qu'il y a une fuite dans votre installation.



### VOS FACTURES D'EAU : LE PRIX D'UN SERVICE

Le coût de votre consommation d'eau correspond à l'Euro prêt à celui facturé à l'Office. Les consommateurs ne paient pas seulement l'eau, mais l'ensemble des services ayant permis de la rendre sûre et potable, la distribuer et la dépolluer avant qu'elle ne retourne dans le milieu naturel.

### CE QUE COÛTE UNE FUITE D'EAU :

- Un robinet qui goutte : 115 € / an
- Un mince filet d'eau : 455 € / an
- Une chasse d'eau qui fuit : 1140 € / an

### QUELQUES EXEMPLES DE CONSOMMATION D'EAU MOYENNE ANNUELLE EN FONCTION DU NOMBRE DE PERSONNES AU FOYER :

- 1 personne : 50 m<sup>3</sup> / an
- 2 personnes : 100 m<sup>3</sup> / an
- 3 personnes : 120 m<sup>3</sup> / an
- 4 personnes : 150 m<sup>3</sup> / an

### QUELQUES EXEMPLES CONCRETS DE CONSOMMATION D'EAU :

- Une chasse d'eau consomme 6 à 12 litres à chaque fois.
- Une douche consomme 60 à 80 litres alors qu'un bain consomme entre 150 et 200 litres soit 2,5 fois plus que la douche.
- Machine à laver : entre 70 et 120 litres d'eau par machine.
- Lave-vaisselle : entre 20 et 25 litres par lavage
- L'arrosage du jardin : de 15 à 20 litres d'eau le m<sup>2</sup>.

### PETITS TRUCS POUR ÉCONOMISER L'EAU :

- Préférez la douche plutôt que le bain.
- Ne pas laisser couler l'eau en permanence (vaisselle, toilette...).
- Arrosez votre jardin raisonnablement.
- Vous vous absentez plus de trois jours... pensez à couper l'eau.

## 2- DIMINUER MES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE !

### QUELQUES GESTES SIMPLES À ADOPTER

Le coût des énergies pèse de plus en plus lourdement sur le budget des ménages, notamment celui des plus modestes.

Faire des économies d'énergie passe avant tout par de bons réflexes au quotidien.

Modérer sa consommation d'électricité, c'est aussi contribuer à sécuriser l'alimentation électrique du pays tout en participant à la lutte contre le changement climatique.

### L'ÉCLAIRAGE :

- Petits et grands, éteignez la lumière quand vous quittez une pièce.
- Évitez les ampoules halogènes ou à incandescence et utilisez des ampoules basse consommation qui consomment 5 fois moins d'électricité et permettent de réaliser jusqu'à 80% d'économies d'énergie (par rapport aux ampoules à incandescence). Elles offrent le même éclairage et durent 6 à 8 fois plus longtemps ! [Source : ADEME]
- Laissez entrer un maximum de lumière naturelle.

### LE CHAUFFAGE :

Voici quelques conseils qui vous permettront de réaliser des économies d'énergies :

- **En cas d'absence de plus de 2 h, baissez la température**, c'est le premier conseil pour faire des économies d'énergies :
  - Systématiquement et pas uniquement lorsque l'on part en week-end.
  - **Baissez la température mais ne coupez pas le chauffage** : réchauffer votre domicile demandera plus d'énergie que si vous l'aviez laissé à température. En cas d'absence de plus de 2 h, baissez la température de 3 ou 4°C afin de maintenir une température moyenne de 15/16°C.
- En cas d'absence de plus de 48h calez la température à 12°C.
- Dans les pièces inoccupées, maintenez une température de 12°.



### QUELQUES RÉFLEXES À ADOPTER AU QUOTIDIEN !

Enfin, au quotidien, pensez à appliquer ces quelques conseils pour réaliser davantage d'économies d'énergie :

- La nuit, pensez à fermer vos volets, rideaux et persiennes afin de conserver la chaleur à l'intérieur de votre logement. Ils sont vos remparts contre le froid.
- Ne gênez pas la diffusion des radiateurs : veillez par exemple à ce que les rideaux ne les couvrent pas.
- En hiver, continuez à aérer les pièces mais par à-coup, sans ouvrir les fenêtres au-delà de 5 min par pièce.
- Si les radiateurs sont situés en dessous des fenêtres, penser à les couper le temps de l'aération de vos pièces.

### LES APPAREILS ÉLECTRIQUES :

- Éteignez tous vos appareils plutôt que de les laisser en veille, ce qui, contrairement aux idées reçues, consomme de l'électricité !
- N'utilisez pas en même temps lave-vaisselle, lave-linge et sèche-linge
- Dégivrez régulièrement votre réfrigérateur et votre congélateur. La consommation d'un réfrigérateur est doublée à partir de 4 centimètres de givre.

### BON À SAVOIR

**Pour que chacun ait le droit à l'énergie et au confort, il a été mis en place un Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et un tarif spécial de Solidarité (TSS) relatif au gaz naturel. Ces dispositifs de tarification de solidarité sont compatibles avec les aides de toutes natures accordées aux personnes en situation de précarité.**

**Contactez votre caisse d'assurance maladie pour connaître vos droits ou le 0 800 333 123 pour le Tarif de Première Nécessité et le 0 800 333 124 pour le Tarif Spécial Solidarité (appel gratuit depuis un téléphone fixe).**

**Pour en savoir plus, connectez-vous sur :**

**<https://www.aide-sociale.fr/tarif-social-electricite/>**

8

## VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT

LA RÉSILIATION DE VOTRE BAIL

LE SOLDE DE VOTRE COMPTE

LA VISITE CONSEIL :

LA PREMIÈRE VISITE AVANT L'ÉTAT DES  
LIEUX « SORTANT »

L'ÉTAT DES LIEUX SORTANT

RENDEZ VOTRE LOGEMENT EN BON ÉTAT

### LA RÉSILIATION DU BAIL

Pour résilier son bail, le locataire doit adresser à Toulon Habitat Méditerranée une lettre de congé par :

- courrier recommandé avec avis de réception,
- ou acte d'huissier,
- ou remise en main propre contre émargement ou récépissé

Le préavis est de 3 mois à partir du jour où le bailleur enregistre ce courrier.

**Le préavis est réduit automatiquement à 1 mois dans les zones tendues au sens de l'article 232 du Code Général des Impôts.**

#### ATTENTION

Un congé adressé par voie électronique  
n'est pas valide.

### LE SOLDE DE VOTRE COMPTE

Avec votre résiliation, ne pas oublier de communiquer votre nouvelle adresse en vue du remboursement de votre dépôt de garantie et joindre un RIB.

- À votre départ, ce solde peut être positif ou négatif.

Un décompte définitif vous sera adressé dans lequel THM pourra vous réclamer : des loyers et charges restant à payer, éventuellement des réparations locatives. Faute de règlement, ces sommes seront imputées sur le dépôt de garantie dont le solde positif éventuel vous sera remboursé dans un délai maximum de 2 mois.

#### BON À SAVOIR

**Vous avez effectué une demande de mutation en souhaitant rester dans le parc de logement de THM :**

- Lors de l'étude de votre dossier, un de nos techniciens vous contactera pour effectuer un bilan d'entretien de votre logement.
- En cas de logement dégradé, votre demande de mutation peut vous être refusée.

### LA VISITE CONSEIL : LA PREMIÈRE VISITE AVANT L'ÉTAT DES LIEUX « SORTANT » :

Après envoi de votre demande de congé, vous recevrez une lettre de l'Office accusant réception de ce dernier et vous permettant de prendre contact avec notre agent du service Etat des Lieux pour effectuer une pré-visite avant la visite d'état des lieux du jour de votre départ. Cette pré-visite également appelée « **visite conseil** » permet de bien préparer votre départ et aidera les deux parties à apprécier les réparations qui pourraient vous incomber.

La visite pré-état des lieux est bénéfique pour les 2 parties (locataire et bailleur) :

- Le bailleur, pour prendre des dispositions afin de permettre une remise en location le plus rapidement possible.
- Le locataire, pour effectuer lui-même les éventuelles remises en état avant la rédaction de l'état des lieux sortant.

## L'ÉTAT DES LIEUX SORTANT :

C'est un document très important, il a une valeur juridique. Au moment de la remise des clés, un état des lieux de sortie doit être établi entre le propriétaire et le locataire, signé par les deux parties. Lors de ce rendez-vous, votre logement devra être vide de tout mobilier. L'état des lieux sortant est comparé avec l'état des lieux entrant. Les différences constatées servent au chiffrage des indemnités réparatrices locatives, basé sur un barème qui tient compte de l'usure et de la vétusté des équipements dans le cadre d'une utilisation normale de son logement.

En cas de désaccord, l'état des lieux est établi par acte d'huissier.

- Si vous ne vous présentez pas à votre rendez-vous d'état des lieux, vous recevrez une mise en demeure. Si celle-ci reste sans réponse, l'Office fera intervenir un huissier dont les frais seront partagés entre l'Office et le locataire.
- Si vous ne pouvez assister à l'état des lieux, utilisez le document joint au courrier qui vous est adressé par THM pour donner procuration à la personne de votre choix. N'oubliez pas que le jour de l'état des lieux, une pièce d'identité sera demandée à la personne qui se présentera en votre nom.
- Si vous décidez d'effectuer l'état des lieux sortant et la remise des clés avant l'expiration du préavis, vous restez redevable des loyers et charges jusqu'à la fin du délai de ce dernier.

## RENDEZ VOTRE LOGEMENT EN BON ÉTAT :

En effet, vous devez laisser votre logement en bon état d'entretien. Outre la propreté et le nettoyage du logement, les réparations locatives qui peuvent vous être réclamées, concernent notamment :

- papiers et peintures ;
- revêtements de sols détériorés par votre faute ;
- appareils sanitaires cassés, fêlés ou à nettoyer ;
- portes, fenêtres, serrures abîmées ou faussées ;
- trous dans les murs ou les cloisons ;
- vitres cassées ou fêlées ;
- appareillages électriques ;
- non-restitution de la totalité des clés qui vous ont été remises ;
- canalisation d'eau et robinetterie, etc.

Pour éviter d'avoir à payer une facture trop importante pour les réparations locatives, il vaut mieux, avant votre départ, faire vous-même certains travaux que nous vous conseillons lors de la visite conseil.

### RAPPEL CONCERNANT LA RESTITUTION DE DÉPÔT DE GARANTIE :

**Le dépôt de garantie vous sera restitué dans un délai maximal de :**

- 1 mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée,
- 2 mois en cas de réparations locatives à effectuer dans votre logement.



Bienvenue chez vous !

9

## VOS RELATIONS AVEC TOULON HABITAT MÉDITERRANÉE, COMMENT NOUS JOINDRE !

LE CENTRE RELATIONS LOCATAIRES

L'ESPACE LOCATAIRE

CONTACTS UTILES

### LE CENTRE RELATIONS LOCATAIRES

Besoin d'un renseignement administratif ? D'une intervention technique ? Problème avec votre voisinage ? Toulon Habitat Méditerranée a mis en place un Centre Relations Locataires pour améliorer la proximité et les relations avec ses locataires.

Il s'agit d'un numéro de téléphone unique pour contacter l'ensemble des services de notre Office :

 **04 94 03 85 00**



### Comment ça marche ?

Lors de votre appel, votre numéro de téléphone est identifié et l'opérateur a accès à votre dossier locataire ainsi qu'à votre historique de réclamations ou demandes administratives,

### Ensuite, c'est simple :

Soit une réponse vous est immédiatement apportée par l'opérateur, soit votre réclamation est enregistrée, soit vous êtes mis en relation avec le service concerné par votre appel !

### Les avantages du dispositif

- Une écoute sans interruption de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30,
- Une simplification et un meilleur suivi des démarches,
- Un accueil téléphonique plus accessible,
- Un contact simple et efficace avec nos services !

### Qui appeler en dehors de ces horaires et en cas d'urgence technique ?

Pendant les horaires de fermeture du Centre Relations Locataires de THM, soit entre 16h30 et 8h30 le matin, entre 12h00 et 13h30 l'après-midi, et pendant les week-ends et jours fériés, un numéro d'astreinte d'urgence reste à votre disposition. Il est valable uniquement en cas d'urgence technique.

Il s'agit d'un numéro d'astreinte

 **06 74 51 85 80**

Pour rappel, une urgence technique est un problème nécessitant une intervention d'urgence : fuite de gaz, inondation dans le logement, panne de chauffage, vitre cassée, problème d'eau chaude, panne de chauffage en hiver, panne de VMC...



## UN ESPACE LOCATAIRE POUR FACILITER VOS DÉMARCHES :

Toulon Habitat Méditerranée a mis à votre disposition un «espace locataire» accessible depuis votre ordinateur ou une application mobile. Il s'agit de votre espace personnel en ligne sur lequel vous accédez à de nombreuses fonctionnalités permettant de simplifier vos démarches administratives, vos opérations courantes, vos réclamations et vos relations avec nos services.

### COMMENT S'INSCRIRE ?

**1** Depuis votre ordinateur, connectez-vous sur notre site web [www.thmed.com](http://www.thmed.com) et vous trouverez sur la page d'accueil l'accès à l'espace locataire. Cliquez ensuite sur l'icône avec le logo de THM et suivez les instructions !



**2** Depuis votre smartphone, téléchargez l'application gratuite **Toulon Habitat Méditerranée** en vous rendant sur le PlayStore pour Android ou l'AppStore pour IOS.

### Pour vous inscrire et créer votre compte locataire :

Munissez-vous de votre numéro de client indiqué sur votre avis d'échéance de loyer, et remplissez les informations demandées.

### DEPUIS VOTRE ESPACE LOCATAIRE VOUS POURREZ :

Gérer votre dossier locataire et votre contrat de location, payer votre loyer en ligne, mettre à jour vos données personnelles et votre assurance habitation, télécharger vos avis d'échéance, consulter votre compte, suivre vos réclamations.

N'hésitez à vous connecter sur Toulon Habitat Méditerranée 24h/24 et 7j/7 !

## CONTACTS UTILES

NOTRE SITE INTERNET  
[www.thmed.com](http://www.thmed.com)

MAIL  
[contact@thmed.com](mailto:contact@thmed.com)

10 ...

## MODÈLES DE LETTRES UTILES

**LETTRE DE RÉSILIATION DE CONTRAT**

**PROCURATION POUR ÉTAT DES LIEUX ENTRANT**

**PROCURATION POUR VISITE CONSEIL  
ET/OU ÉTAT DES LIEUX SORTANT**



## LETTRE DE RÉSILIATION DE CONTRAT

NOM ET PRENOM : .....

N° APPARTEMENT : .....

ADRESSE : .....

N° DE TELEPHONE : .....

Madame, Monsieur,

Nous avons l'honneur de vous informer qu'à compter de ce jour, nous vous donnons congé du logement que nous occupons actuellement à l'adresse ci-dessus.

Vous trouverez ci-après nos nouvelles coordonnées :

.....  
.....  
.....  
.....

N° DE TÉLÉPHONE :

DOMICILE .....

PORTABLE .....

BUREAU .....

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de nos sentiments distingués.

Fait à .....

Le .....

### Signature du ou des titulaires du contrat de location

(Indiquez vos noms et prénoms avec vos signatures - les deux signatures sont nécessaires dans le cas d'un couple marié, de concubins, de colocataires, etc.)

**A remplir en cas d'impossibilité pour le locataire à se rendre lui-même à l'état des lieux d'entrée.**

## PROCURATION POUR ÉTAT DES LIEUX ENTRANT

**Je soussigné(e),**

.....

**Demeurant à**

.....

.....

**Autorise M/MME à me représenter lors de l'état des lieux d'entrée de mon logement.**

.....

IMPORTANT : Pour que cette procuration soit valable, le représentant doit également présenter sa pièce d'identité ainsi qu'une copie de la pièce d'identité du futur locataire.

Fait à .....

Le .....

**Signature du locataire,**

**A remplir en cas d'impossibilité pour le locataire à se rendre lui-même à la visite conseil et/ou l'état des lieux sortant.**

## PROCURATION POUR VISITE CONSEIL ET/OU ÉTAT DES LIEUX SORTANT

**Je soussigné(e),**

.....

**Demeurant à**

.....

.....

**Autorise M/MME à me représenter lors de - la visite conseil - l'état des lieux sortant - de mon logement (rayer la mention inutile)**

.....

**IMPORTANT :** Pour que cette procuration soit valable, le représentant doit également présenter sa pièce d'identité ainsi qu'une copie de la pièce d'identité du locataire.

Fait à .....

Le .....

**Signature du locataire,**



*Toulon Habitat Méditerranée*

171 AV. FRANKLIN ROOSEVELT  
83000 TOULON

 04 94 03 85 00

[contact@thmed.com](mailto:contact@thmed.com)

[www.thmed.com](http://www.thmed.com)