

GUIDE DU LOCATAIRE

FAISONS
UN BOUT DE CHEMIN
ENSEMBLE



*Bienvenue chez vous !
Nous sommes à votre écoute*

VOS AGENCES SONT OUVERTES

Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00,
le vendredi jusqu'à 16h00.

EXTRA PRATIQUE EXTRA RAPIDE EXTRA FACILE ! VOTRE EXTRANET LOCATAIRE

Pour simplifier vos démarches, Noalis met à votre disposition un espace personnalisé et sécurisé en ligne. Cet espace vous permet de bénéficier de nombreux services :

- Payer votre loyer et consulter votre relevé de compte
- Téléchargez vos documents (avis d'échéance, quittance...)
- Saisir vos demandes administratives, vos réclamations techniques et suivre leur état d'avancement
- Mettre à jour vos coordonnées et votre assurance habitation



ACTIVEZ DÈS MAINTENANT VOTRE COMPTE

Rendez-vous sur
espace-locataires.noalis.fr



Comment utiliser mon espace locataire ?



LOGER,
ACCOMPAGNER ET S'ENGAGER
ensemble

POUR CONTRIBUER
À UNE SOCIÉTÉ
solidaire et durable

Noalis

Groupe ActionLogement

VOS CONTACTS UTILES



Réclamation technique

Du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30,
le vendredi jusqu'à 16h30.

En cas de problème sur un équipement
sous contrat de maintenance
(chauffage, plomberie,...), nous vous
invitons à contacter directement
l'entreprise prestataire.

05 16 42 36 30*

Astreinte si urgence

En cas d'urgence technique
les week-ends et jours fériés

En semaine de 17h30 à 8h,
le vendredi à partir de 16h30,
toute la journée les week-ends
et jours fériés

0 820 820 814*

Gestion locative

Pour vos demandes administratives
(loyer, APL, charges, assurance,...)

05 16 42 35 55
 gestionjuridique@noalis.fr

Recouvrement si difficulté de paiement

assistance@noalis.fr

Votre agence Noalis

Pour toute autre demande
Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h30,
le vendredi jusqu'à 16h30.

05 16 42 35 00*
 contact@noalis.fr

* Prix d'un appel local depuis un poste fixe selon
votre opérateur

SOMMAIRE

1 LOYER ET CHARGES

Avis d'échéance	6
Règlement	7
Difficultés de paiement	7

2 ENTRETIEN

Réparations locatives	8
Problèmes techniques	13

3 SÉCURITÉ

DAAF, consignes incendie et gaz	14
Électricité, ventilation, ascenseur	15

4 BIEN VIVRE ENSEMBLE

Le bruit	18
Les parties communes	19
Les animaux	19

5 ENGAGEMENT QUALITÉ DE SERVICE

La labellisation Quali'hm	20
Les 7 engagements	21

6 BONS RÉFLEXES

Chauffage, éco-gestes	22
Eau, robinetterie, éco-gestes	23

7 QUITTER SON LOGEMENT

Préavis de départ	24
Visite conseil	24
Etat des lieux de sortie	25
Solde de tout compte	25

8 À RETENIR

Le mémo du locataire	26
----------------------	----



1 LE LOYER ET LES CHARGES

NOS ENGAGEMENTS, VOS OBLIGATIONS



AVIS D'ÉCHÉANCE

Bien comprendre le contenu

Tous les mois, Noalis met à votre disposition un avis d'échéance correspondant à la somme à payer, composée du loyer et des provisions pour charges.

Pour toutes vos demandes administratives, contactez le Service Gestion Locative au **05 16 42 35 55** ou gestionjuridique@noalis.fr

• Le loyer

Payable à terme échu, il est calculé en fonction de la surface de votre logement et de ses annexes, de sa localisation, de son mode de financement. Il peut être révisé le 1^{er} janvier de chaque année.

• Les provisions pour charges

Les charges locatives correspondent aux dépenses dites récupérables réalisées par Noalis pour l'entretien et le fonctionnement de votre groupe d'habitation. Les charges sont payables par provisions mensuelles, révisables périodiquement.

Une régularisation des charges est effectuée chaque année pour ajuster vos acomptes aux dépenses réelles.

RÈGLEMENT

Facilitez-vous la vie avec le prélèvement automatique

Le paiement de votre échéance s'effectue avant le dernier jour du mois (ex : loyer de janvier payable au plus tard le 31 janvier), selon la modalité que vous avez choisie.

• Le prélèvement automatique

Formule simple, rapide et sans frais, elle évite les lettres de relance. Les dates de prélèvement proposées sont les 1, 6, 10 ou 15 du mois.

• Les autres modes de règlement

- Paiement en ligne par carte bancaire dans votre espace locataire, entièrement sécurisé (espace-locataires.noalis.fr)
- Chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de Noalis

DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Noalis toujours à vos côtés

Vous rencontrez une difficulté de paiement passagère ? N'attendez pas et contactez-nous au **05 16 42 35 00**, à assistance@noalis.fr ou sur **votre extranet locataire**.

Demandez le **service recouvrement** qui étudiera avec vous la solution la plus adaptée à votre situation personnelle.

* Pensez à actualiser votre situation auprès de la CAF ou de la MSA à chaque changement de situation et trimestriellement, sous peine de suspension de l'APL.

ATTENTION !

Sans règlement de votre part, nous sommes tenus d'en informer la CAF. Une procédure judiciaire s'engage et peut aboutir à une expulsion.



SITUATION FAMILIALE

Pensez à nous signaler toute modification de votre situation familiale (mariage, enfants, divorce...).

COORDONNÉES

* Vous changez de numéro de téléphone ou d'e-mail : n'oubliez pas de nous les communiquer pour pouvoir vous joindre facilement.

2 L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN, C'EST NOTRE PRIORITÉ



RÉPARATIONS LOCATIVES

Qui s'occupe de quoi ? On vous dit tout !

En votre qualité de locataire, vous devez respecter les règles de bon usage de votre logement.

Il vous appartient aussi d'en effectuer l'entretien courant. Si ces réparations relèvent de votre responsabilité, d'autres incombent à Noalis.

Les illustrations des pages qui suivent permettent de clarifier les obligations de chacun et de trouver des repères utiles pour l'entretien de votre logement.

ATTENTION !

Avant tout travaux, il faut demander un accord écrit à Noalis + Les travaux réalisés sans accord préalable ou non conformes pourront entraîner une demande de remise en état, à vos frais, lors de votre départ.

Qui s'occupe de quoi ?

- ENTRÉE ET CUISINE
- SÉJOUR ET CHAMBRE
- SALLE DE BAINS ET WC
- EXTÉRIEUR

Ces illustrations traduisent le décret n°87-712 du 26 août 1987.

Vous pouvez retrouver ces illustrations sur notre site www.noalis.fr

ENTRÉE & CUISINE



VOUS

1	PORTES Entretien des poignées, graissage des gonds, paumelles, charnières et serrure, remplacement d'un verrou, des joints de porte, du microviseur, de la butée de porte	7	ENTRETIEN DES SOLS
2	CLÉS remplacement des clés perdues ou détériorées du logement et de ses annexes	8	RÉGLAGE ET CHANGEMENT DES PILES du thermostat d'ambiance
3	COMPTEUR ÉLECTRIQUE changement des fusibles et DPN	9	NETTOYAGE des bouches d'aération et VMC
4	PETITE ÉLECTRICITÉ remplacement des douilles, des ampoules, des prises, des interrupteurs, des baguettes ou gaines de protection	10	REMPLACEMENT DU FLEXIBLE DE GAZ Surveiller la date de péremption
5	MURS ET PLAFONDS peinture et tapisserie	11	NETTOYAGE DES JOINTS DE FAÏENCES
6	ENTRETIEN DES PLINTHES	12	MEUBLE SOUS ÉVIER Remplacement des charnières

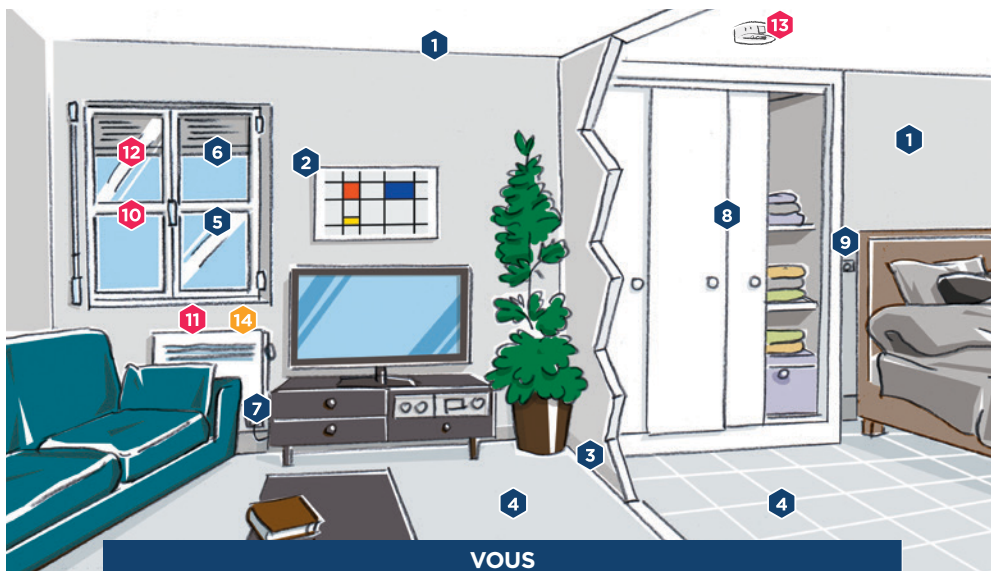
NOALIS

13	PORTE D'ENTRÉE sauf en cas d'effraction ou de dégradation
14	COLONNE DES EAUX USÉES
15	CANALISATION D'ARRIVÉE DE GAZ
16	REMPLACEMENT COMBINÉ INTERPHONE sauf dégradation
17	DAACO- DÉTECTEUR AVERTISSEUR AUTONOME DE MONOXYDE DE CARBONE

CONTRAT D'ENTRETIEN

18	RÉPARATION ET ENTRETIEN ANNUEL DE LA CHAUDIÈRE
19	CONTRÔLE DU BON FONCTIONNEMENT DU ROBINET D'ARRÊT DE GAZ (ROAI)
20	RÉFECTION DES JOINTS SANITAIRES, ÉVIER
21	DÉBOUCHAGE DES CANALISATIONS INTÉRIEURES RÉPARATION DES FUITES SOUS ÉVIER OU SUR LES BRANCHEMENTS LAVE-VAISSELLE / LAVE-LINGE ENTRETIEN DE LA ROBINETTERIE

SÉJOUR & CHAMBRE



VOUS

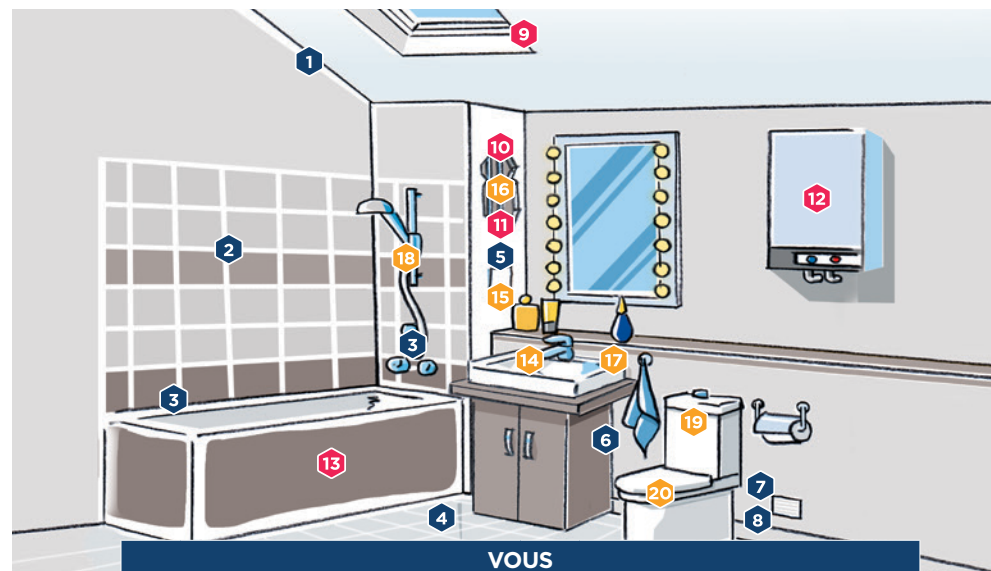
1	MURS ET PLAFONDS Peinture et tapisserie	6	ENTRETIEN ET PETITES RÉPARATIONS DES VOILETS ROULANTS ET BATTANTS
2	REBOUCHAGE ET PONÇAGE DES TROUS DE FIXATION AU MUR	7	PRISE TV ET PRISE TÉLÉPHONE Prises de courant, interrupteurs et points lumineux
3	ENTRETIEN DES PLINTHES	8	PLACARDS réglage des portes, entretien des systèmes de portes coulissantes, réglage ou remplacement des roulettes et fixation des rails
4	ENTRETIEN DES SOLS	9	PRISES DE COURANT, INTERRUPTEURS ET POINTS LUMINEUX
5	FENÊTRE/BAIE/MENUISERIE Remplacement des vitres cassées, entretien des gonds et paumelles, poignée et crémones, manivelle et mécanisme, mastic, enrouleur, sangle		

NOALIS

CONTRAT D'ENTRETIEN

10	REPLACEMENT FENÊTRES ET ENCADREMENTS sauf dégradation	14	RÉPARATION DES FUITES DE RADIATEUR
11	REPLACEMENT DES CONVECTEURS sauf dégradation		
12	REPLACEMENT DU VOLET ROULANT sauf dégradation		
13	DAAF - DÉTECTEUR AUTONOME AVERTISSEUR DE FUMÉE		

SALLE DE BAINS & WC



VOUS

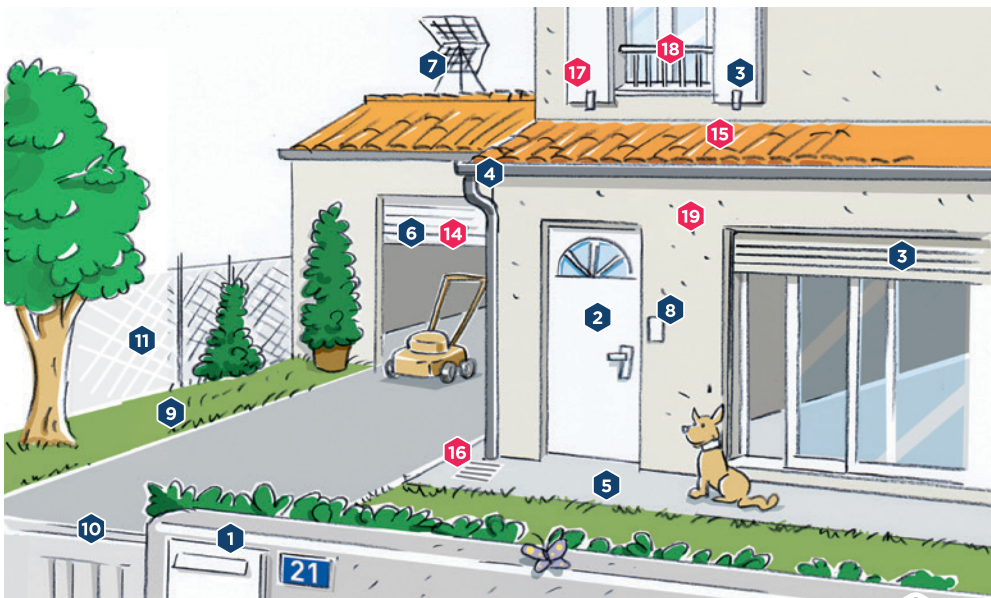
1	MURS ET PLAFONDS Peinture et tapisserie	5	GAINE TECHNIQUE : ENTRETIEN DE LA PORTE
2	NETTOYAGE, REMPLACEMENT ET REBOUCHAGE DES JOINTS DE FAÏENCE remplacement de quelques carreaux de faïence	6	ENTRETIEN DES CANALISATIONS
3	DÉTARTRAGE DES APPAREILS SANITAIRES Lavabo, évier, douche, baignoire, WC	7	NETTOYAGE DES BOUCHES D'AÉRATION ET VMC
4	ENTRETIEN DES SOLS	8	ENTRETIEN DES PLINTHES

NOALIS

CONTRAT D'ENTRETIEN

9	ENTRETIEN DE L'ÉTANCHÉITÉ DES VELUX	14	ENTRETIEN DE LA ROBINETTERIE mécanisme de vidange, clapet, bonde, joints d'étanchéité
10	COLONNE DES EAUX USÉES COLLECTIVE	15	CONTRÔLE ET ENTRETIEN DE L'ARRIVÉE D'EAU
11	COLONNE D'ALIMENTATION D'EAU	16	CONTRÔLE DES ÉVACUATIONS D'EAU
12	CONTRÔLE ET ENTRETIEN DU CHAUFFE-EAU	17	VÉRIFICATION ET REMPLACEMENT DES JOINTS D'ÉTANCHÉITÉ
13	HABILLAGE BAIGNOIRE	18	ENTRETIEN ET/OU REMPLACEMENT Douchette, support, flexible
		19	CONTRÔLE ET ENTRETIEN DE LA CHASSE D'EAU
		20	REPLACEMENT DE L'ABATTANT WC

EXTÉRIEUR



VOUS

1	BOÎTE AUX LETTRES remplacement du barillet, réparation de la porte	8	RÉPARATION DE LA SONNETTE
2	PORTE D'ENTRÉE entretien, mise en jeu de la porte, remplacement du barillet	9	ENTRETIEN DU JARDIN tonte de la pelouse, taille des haies, arbustes, élagage des arbres, remplacement des arbustes
3	ENTRETIEN DES VOLETS et réparation de quelques lames	10	ENTRETIEN DES POIGNÉES et graissage des gonds des portails et portillons
4	NETTOYAGE/DÉBOUCHAGE des chéneaux, gouttières et descentes d'eaux pluviales	11	ENTRETIEN DES CLÔTURES
5	ENLÈVEMENT DE LA MOUSSE et autres végétaux sur auvents, terrasses ou marquises	12	VIDANGE FOSSE SEPTIQUE (non représentée sur l'illustration)
6	PORTE DE GARAGE Entretien et petites réparations poignées/châssis/ressort/barillet/taquets	13	NETTOYAGE DU BALCON ET DÉBOUCHAGE DE L'ÉVACUATION (non représentés sur l'illustration)
7	ENTRETIEN ET RÉGLAGE DE L'ANTENNE TV INDIVIDUELLE		



ATTENTION !

Pour les logements collectifs :

L'entretien des parties communes (espaces verts, hall, ascenseur, cage d'escalier,...) est prévu dans le cadre du contrat d'entretien de Noalis.

NOALIS

14	PORTE D'ENTRÉE OU DE GARAGE sauf en cas d'effraction ou de dégradation	17	REPLACEMENT DES VOLETS Y COMPRIS GONDS sauf en cas d'effraction ou de dégradation
15	RÉPARATION DES INFILTRATIONS PAR LA TOITURE	18	ENTRETIEN DES GARDE-CORPS
16	RÉPARATION DES FUITES ENTERRÉES OU ENCASTRÉES	19	ENTRETIEN DES FAÇADES ET TOITURES

PROBLÈMES TECHNIQUES

Noalis met à votre disposition plusieurs outils de communication dédiés à la gestion des problèmes techniques survenus dans votre logement :

> Votre espace personnalisé sur l'extranet client

Votre espace locataire évolue pour vous proposer toujours plus de fonctionnalités, 24h/24 et 7 jours/7. Désormais vous pouvez saisir en ligne vos demandes techniques, et suivre leur état d'avancement.

Activez dès maintenant votre compte sur www.noalis.fr rubrique "Espace locataire".

> Des numéros d'appel dédiés

05 16 42 36 30

Prix d'un appel local depuis un poste fixe selon votre opérateur

Du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30, le vendredi jusqu'à 16h30.

Exemples : infiltrations ou dégât des eaux, panne ou défaillance électrique, menuiseries, faïences, volets,...

À SAVOIR

> En copropriété

L'entretien des équipements et des parties communes de votre résidence sont assurés par le syndic et non par Noalis.

Noalis n'est donc pas maître des délais d'intervention, ni responsable des travaux votés par l'ensemble des copropriétaires.

> Ce qui reste à votre charge

Les dépannages faisant suite à une **dégradation volontaire**, une mauvaise utilisation, sont **à la charge du locataire**, de même que les dépannages consécutifs à une suppression ou une modification des équipements du logement par le locataire.



> Cas particuliers

IMPORTANT !

Pour les appels concernant les évacuations, fuites d'eau, ascenseurs, chaudières, nous vous invitons à contacter directement le prestataire en charge du contrat de maintenance.

URGENCES

> Contact pour les problèmes techniques

En dehors de nos horaires d'ouverture, pour un **problème technique URGENT**, un **service d'astreinte** est à votre service :

0 820 820 814

Prix d'un appel local depuis un poste fixe selon votre opérateur

En semaine de 17h30 à 8h, le vendredi à partir de 16h30 et toute la journée les week-ends et jours fériés.

3 SÉCURITÉ

VOTRE FAMILLE EN TOUTE SÉCURITÉ



Noalis veille tout particulièrement à la sécurité de ses locataires. Mais votre sécurité dépend aussi de vous. Pour éviter les accidents, adopter les bons réflexes, c'est essentiel !

DAAF : DÉTECTEUR AVERTISSEUR AUTONOME DE FUMÉE

Un dispositif de sécurité à entretenir !

Le Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée ou DAAF est installé par Noalis.

Il s'agit d'un dispositif de sécurité qui détecte et signale les émanations anormales de fumée, prévenant ainsi les risques d'incendie.

- Pensez à l'entretenir en nettoyant l'extérieur du DAAF avec un chiffon ou un aspirateur afin d'en retirer le maximum de poussière.
- Testez régulièrement son bon fonctionnement en appuyant sur le rond central (ou bouton test). S'il ne sonne pas, ou si vous voyez un voyant jaune, appelez immédiatement Noalis.

Il est placé sous votre responsabilité. Pensez à l'entretenir et à nettoyer l'extérieur du capot.

Testez régulièrement sa bonne marche.



INCENDIE

Que faire quand un feu se déclare chez moi ?

Prévenez ou faites prévenir immédiatement les pompiers (Tél. **18 ou **112**) en indiquant l'adresse exacte et la nature du sinistre.**

- Fermez portes et fenêtres afin d'éviter les courants d'air.
- Fermez le robinet d'arrivée de gaz et actionnez le disjoncteur pour couper l'électricité.
- Utilisez un extincteur s'il est à portée de main.
- Évitez de sortir de votre appartement si les escaliers sont enfumés.
- Si un incendie se déclare dans la cage d'escalier, restez à l'intérieur de votre logement et protégez votre porte avec des linges mouillés (serviettes, draps..).

En cas d'évacuation

- Attendez les secours.
- N'utilisez pas l'ascenseur.

LE GAZ

La prudence est de mise

Pour raccorder votre cuisinière au réseau, vérifiez que celle-ci est compatible avec le gaz naturel (sinon changez les gicleurs).

- Vérifiez la date de validité du tuyau raccord.
- Ne manipulez jamais des produits inflammables près d'une flamme.
- Ne bouchiez jamais vos aérations, elles assurent votre protection en cas de fuite de gaz.
- Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte, ouvrez les fenêtres, évitez toute flamme ou source d'étincelle, ne touchez aucun appareil électrique, évacuez les lieux de la fuite, appelez le **18** ou Urgence Sécurité Gaz au **0 800 47 33 33**.
- Pour des raisons de sécurité, nous vous rappelons que **les bouteilles de gaz sont interdites dans les logements.**



DAACO : DÉTECTEUR AVERTISSEUR AUTONOME DE MONOXYDE DE CARBONE



ATTENTION !

Monoxyde de carbone

Ce gaz toxique provoque chaque année une centaine de décès car il est inodore et très difficile à détecter. Soyez attentif aux signes avant-coureurs : maux de tête, nausées, vomissements... **Le monoxyde de carbone provient de tous les appareils à combustion (avec flamme) comme les chaudières, les chauffe-eaux, les gazinières, les cuisinières, les chauffages d'appoint, etc.**

Les bons réflexes de prévention :

- Faire vérifier chaque année la chaudière, le chauffe-eau par le prestataire en contrat de maintenance car indétectable sans un appareil approprié.
- Aérer votre logement, même en hiver.
- Ne pas obstruer les grilles d'aération.
- Veiller au bon fonctionnement du DAACO et remplacer les piles si besoin en le testant (bouton test en façade) pour vérifier qu'il sonne.

3 SÉCURITÉ

L'ÉLECTRICITÉ

Êtes-vous au courant des consignes ?

Pour votre sécurité, ne modifiez jamais l'installation électrique de votre logement.

- Vérifiez régulièrement le bon état des prises de courant et des fils des appareils électriques.
- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.
- N'utilisez pas d'appareil électrique en ayant les mains mouillées ou les pieds nus.
- Attention aux multiprises surchargées qui risquent de chauffer et n'abusez pas des cordons prolongateurs.
- Si vous avez des enfants en bas âge, utilisez des cache-prises pour leur sécurité.
- En cas de panne d'électricité, contrôlez que tous vos disjoncteurs sont bien enclenchés.

LA VENTILATION

Évacuez l'air pollué, évitez l'humidité

L'air qui n'est pas renouvelé crée le confinement de l'atmosphère, source de malaise et d'inconfort. Que votre logement soit équipé d'une ventilation naturelle ou mécanique (VMC), il est important qu'il soit ventilé régulièrement. La ventilation évite la condensation, l'humidité et les moisissures.

- **Assurez-vous que toutes les bouches d'entrée et d'aspiration d'air sont propres et non obstruées.**
- **Aérez votre logement en ouvrant les fenêtres environ 10 min par jour.**



ASCENSEUR

Que faire quand il tombe en panne ?

• Vous êtes à l'intérieur

Conformez-vous aux consignes de sécurité affichées dans l'appareil : boutons-alarme, attendre une intervention extérieure, ...

• Vous êtes à l'extérieur

Invitez ceux qui sont à l'intérieur à se conformer aux consignes de sécurité et rassurez-les.

Appelez le numéro d'urgence inscrit ou, à défaut, les sapeurs-pompiers.

Ne tentez aucune manœuvre vous-même.

LES NUMÉROS D'URGENCE

- | | |
|---|------------|
| • Numéro d'appel d'urgence européen : | 112 |
| • SAMU : | 15 |
| • Police secours : | 17 |
| • Sapeurs-Pompiers : | 18 |
| • Numéro d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes : | 114 |

4 BIEN VIVRE ENSEMBLE



PARTAGER PLUS QU'UN ESPACE COMMUN AVEC SES VOISINS

Vivre dans un immeuble, une résidence, c'est partager de bons moments avec ses voisins. Mais quelquefois les comportements ou habitudes des autres peuvent déranger...

Le chargé de tranquillité résidentielle apporte des réponses aux problèmes de la vie quotidienne. Il intervient principalement pour le respect des règles d'usage, de bienséance, d'hygiène et de sécurité qui s'imposent à toute collectivité ainsi que pour les troubles de voisinage.

ATTENTION !

Pour tous les cas nécessitant une intervention policière, contactez directement les agents de la police nationale et municipale.

LE BRUIT

Vive le calme, vive la tranquillité !

Le bruit est la principale source de nuisance ressentie par un locataire.

Les nuisances sonores peuvent venir de beaucoup de situations et ne se limitent pas seulement à la soirée ou la nuit :

- Musique trop forte
- Cris dans le logement ou dans les espaces de la résidence
- Aboiements du chien
- Son de votre télévision ou de votre radio
- Regroupement de personnes en pied d'immeuble
- Ballon envoyé contre un mur
- Claquements de portes
- Chaussures à talons

Pour la tranquillité de tous, veillez à limiter le bruit occasionné.

LES PARTIES COMMUNES

Respectez-les autant que votre logement

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir et d'abîmer.

C'est aussi :

- Rappeler à vos enfants que les parties communes ne sont pas des aires de jeux.
- Ne pas entreposer, même temporairement, vélo, poussette, sacs poubelles ou effets personnels sur les paliers, dans les couloirs et les gaines techniques.
- Ne pas étendre votre linge à votre fenêtre ou votre balcon de façon visible.
- Déposer vos ordures ménagères dans le local prévu à cet effet ou dans les colonnes enterrées mises à votre disposition.
- Pour le stationnement, respecter les emplacements et ne pas utiliser les places réservées aux personnes handicapées.
- Laisser toujours libres les accès pompiers.
- Ne pas installer de système d'occultation sur les balcons, terrasses ou grillages sauf autorisation express écrite du bailleur.
- Ne pas faire d'implantation, construction même légère cabane ou abris, clôtures, modification, installation d'occultation, brise vue, tonnelles sans consentement écrit du bailleur.
- Ne pas mettre de lingettes dans les toilettes.
- Amener vos encombrants en déchetterie.



LES ANIMAUX

Mon meilleur ami est très apprécié autour de moi !

Pour que votre animal de compagnie ne cause aucune gêne à vos voisins et ne nuise pas à la bonne tenue des logements, maîtrisez-le !

- Tenez-le en laisse quand vous sortez et ne le laissez pas divaguer dans la résidence et les espaces verts.
- Apprenez-lui à ne pas aboyer, de jour comme de nuit.
- Ne le laissez pas faire ses besoins dans les aires de jeux et les espaces verts. Ramassez-les.
- L'élevage d'animaux est interdit dans les logements.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous êtes responsable de tous les dégâts occasionnés par vous-même, vos enfants, ou toute autre personne que vous recevez.

Si les troubles persistent, votre dossier sera orienté vers le service contentieux.

Le trouble de voisinage peut conduire à la résiliation du bail.

4 LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE SERVICE



LA QUALITÉ DE SERVICE, Une valeur fondamentale pour Noalis

Désormais déclinée à travers une charte, la qualité de service s'appuie sur les engagements du groupe Action Logement, dont Noalis est une filiale. Elle reflète nos engagements et notre mission première : oeuvrer quotidiennement pour vous accompagner et assurer votre qualité de vie.

Parce que vous êtes au centre de notre attention, nous adaptons nos prestations en fonction de vos besoins et attentes dans un objectif d'amélioration continue. Nous mettons à votre disposition un logement propre, sécurisé et en bon état de fonctionnement. Un accompagnement vous sera proposé tout au long de votre parcours résidentiel afin de prendre en compte vos besoins, tels que la nécessité d'adapter votre logement, l'aide pour surmonter d'éventuelles difficultés financières, ou dans votre mobilité professionnelle.



La labellisation quali'hlm obtenue par Noalis

Le label Quali'Hlm® récompense les organismes qui mettent en place une dynamique d'amélioration continue du service rendu aux locataires. Il couvre diverses thématiques comme l'accueil, le traitement des réclamations, la propreté, ainsi que la gestion de la qualité (écoute client, politique qualité...).

Elle repose sur 7 engagements concertés :



Garantir un logement de qualité :
nous nous assurons de sa propreté et du bon fonctionnement des équipements avant votre entrée.



Écouter et traiter rapidement les demandes administratives et techniques : nous sommes à l'écoute de nos locataires 7 jours/7 et 24h/24 (aux numéros dédiés) et nous traitons leurs demandes dans les 48h ouvrées dès réception.



Proposer des services numériques :
nous mettons à leur disposition un extranet locataires et une application mobile afin qu'ils puissent être autonomes sur diverses démarches.



Prendre en compte le handicap et la perte d'autonomie :
nous accompagnons nos locataires tout au long de leur parcours résidentiel en cas de difficulté d'adaptation liée au vieillissement, au handicap ou à la mobilité réduite.



Accompagner les situations de fragilité :
nous accompagnons nos locataires en cas de difficulté financière et/ou sociale en leur proposant des solutions adaptées.



Concier les locataires dans une démarche participative :
nous sommes très à l'écoute de nos locataires et nous les impliquons dans la mise en œuvre de certains projets.



Faciliter la mobilité professionnelle :
nous accompagnons nos locataires dans leur démarche grâce à notre référent dédié.

quali'hlm

La qualité de service
en actions et en preuves

6 LES BONS RÉFLEXES



ECONOMIES D'ÉNERGIES, J'AGIS !

Adopter un comportement éco-responsable, c'est préserver l'environnement, économiser les ressources et éviter les surconsommations inutiles.

Cela commence par des gestes simples qui pourront vous aider à réduire votre empreinte écologique et vos factures...

LE CHAUFFAGE

Oui à la source de chaleur, non à la source de malheur !

- Utilisez le mode de chauffage installé dans votre logement, tout autre mode de chauffage est à proscrire.
- Réglez les appareils de chauffage à la température souhaitée (une température de l'ordre de 19°C est préconisée).
- Baissez le thermostat de vos convecteurs ou radiateurs lorsque vous vous absentez sur une longue durée.
- Ne posez jamais de linge humide sur les appareils.
- Dans les pièces inoccupées, maintenez une température hors gel.



ÉCO-GESTES

Température de confort : 19°

- Respectez les températures de confort :
 - > 17° dans les chambres,
 - > 19° dans les pièces à vivre
 - > et 20° dans la salle de bains.
- Si vous baissez de 1 degré la température de votre pièce, vous économisez 7 % d'énergie.
- Evitez le chauffage d'appoint individuel.

NOS CONSEILS ÉNERGÉTIK

Découvrez nos 18 recommandations sous forme d'écogestes positifs et bienveillants.

Pour en savoir plus, RDV sur noalis.fr



L'EAU, LA ROBINETTERIE ET LES SANITAIRES

Petites fuites et gros dégâts

Des mesures simples de prévention sont à respecter afin d'éviter un dégât des eaux. Attention, une fuite d'eau coûte cher :

- Vérifiez régulièrement les joints d'alimentation en eau des équipements.
- Ne jetez rien dans la cuvette WC et vérifiez que le flotteur fonctionne correctement.
- Veillez à la conformité de votre installation de machine à laver ou de lave-vaisselle, en arrivée d'eau et évacuation.
- Assurez-vous du bon état des canalisations de votre logement.
- Ainsi que du bon raccordement des appareils sur les conduites.



ÉCO-GESTES

1 bain = 5 douches

- Préférez la douche au bain (une douche consomme de 30 à 60 litres d'eau chaude contre 150 à 200 litres pour un bain).
- Ne laissez pas couler l'eau inutilement lors de votre douche, du brossage de dents, du lavage des mains...
- Soyez attentif aux fuites d'eau (robinets, chasse d'eau...).
- Pensez à fermer le robinet central (compteur d'eau) lors d'une longue absence.

ABSENTS POUR PLUSIEURS JOURS ? ADOPTEZ LA TRANQUILLE ATTITUDE !

- Fermez le ou les robinets d'arrivée d'eau.
- En période froide, laissez le chauffage en position mini.
- Veillez à ce que les canalisations d'eau soient bien protégées du gel.
- Débranchez l'antenne TV.



DÉGÂT DES EAUX

Prévenez sans attendre votre compagnie d'assurance pour l'informer de la cause du sinistre et des dommages subis.

Si la cause du dégât des eaux provient de l'immeuble, prévenez ensuite votre service technique pour établir un constat et faire réparer la fuite rapidement.

Si la fuite provient du logement du dessus, rencontrez le responsable du dégât des eaux et remplissez avec lui un constat à transmettre à votre assureur.

OCEA :

Suivez vos consommations en ligne sur votre portail résident

Dans le contexte actuel de hausse des coûts en énergies et fluides, d'épuisement des ressources, et de lutte contre le réchauffement climatique, il est plus que jamais nécessaire d'adopter un nouveau modèle énergétique.

Ainsi, Noalis donnera prochainement accès au portail OCEA Smart Building à environ 3000 locataires pour suivre leurs consommations en ligne sur leur portail résident, recevoir des alertes sms/mail en cas de suspicion de fuite pour les compteurs d'eau, et bénéficier d'écogestes et de conseils. Les résidences concernées seront équipées de QR Code dans les parties communes.

7 QUITTER SON LOGEMENT

C'EST DÉJÀ LE MOMENT DU DÉPART !



PRÉAVIS DE DÉPART

Pensez à nous prévenir à temps !

Le préavis se donne par lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier doit être signé des locataires en titre (M. et/ ou Mme ...). Le délai court à compter de la date de réception de votre courrier. Le préavis a une durée maximum de 3 mois. Dans certaines circonstances, encadrées par la Loi, **une réduction de ce délai est possible. Il est alors nécessaire de fournir les documents justificatifs** à défaut le délai sera maintenu à 3 mois. Pendant la durée du préavis, vous devez permettre les visites commerciales en vue de la relocation de votre logement et vous acquitter de votre loyer et des charges.

VISITE-CONSEIL

Quelle intervention pour remettre en état votre logement ?

Suite à la réception de votre lettre de préavis, Noalis vous propose une visite-conseil.

Réalisée par votre chargé de gestion technique avant l'état des lieux, cette visite :

- vous informe des éventuelles dégradations et/ou défaut d'entretien qui pourraient être à votre charge.
- Si nécessaire, vous précise les travaux à prévoir et leur coût éventuel pour la remise du logement dans son état d'origine.

ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Vérifiez l'état de votre logement

Réalisé par votre chargé de gestion technique, l'état des lieux compare l'état de votre logement à votre arrivée avec son état à votre départ. Il détermine les réparations locatives qui vous incombent.

Votre logement doit être propre et vidé de tout mobilier et/ou équipement le jour de l'état des lieux de sortie.

Vous restituez l'ensemble des clés du logement et de ses annexes. (cave, garage, cellier)

SOLDE DE TOUT COMPTE

Le compte est bon !

Suite à votre départ, un arrêté de compte vous sera adressé (pensez à nous communiquer votre nouvelle adresse lors de l'état des lieux). Le dépôt de garantie vous est restitué déduction faite, le cas échéant, des sommes dues à Noalis.

- Si vous êtes redevables, contactez-nous au ☎ **05 16 42 35 00**
✉ **assistance@noalis.fr**
et demandez le service recouvrement.
- Si, inversement, vous êtes créancier, nous vous remboursons selon le délai prévu par la loi.

A savoir :

L'année suivant votre départ, un montant à régler correspondant à la régularisation des charges peut vous être réclamé. Le dernier loyer sera à régler le dernier mois suivant votre départ.

Vous avez un projet de mobilité professionnelle ?

Action Logement vous accompagne dans votre recherche de logement partout en France grâce à son réseau de référents.

Profitez de ce service pour faciliter votre installation lors d'un changement professionnel : ✉ **d.baahmed@noalis.fr**



UN LOGEMENT EN ÉTAT CONFORME POUR UN DÉPART SÉREIN

Il vous appartient de restituer **le logement et ses annexes sans détérioration**. Toute dégradation et tout défaut d'entretien constatés lors de l'état des lieux de sortie, seront systématiquement imputés sur votre compte locataire.

Une fois signé, l'état des lieux ne peut plus être remis en cause.

8 À RETENIR



LE MÉMO DU LOCATAIRE

1 TOUS LES ANS

✓ ASSURANCE HABITATION

Transmettre à Noalis l'attestation d'assurance habitation à la date d'anniversaire de votre contrat d'assurance.

La non présentation de cette attestation a pour conséquence la résiliation du bail.

✓ ENQUÊTE SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDAIRE (SLS)

La réglementation impose aux bailleurs sociaux une enquête sur la composition familiale et sur les ressources du ménage pour les locataires ne bénéficiant pas d'aide au logement et vivant hors quartier prioritaire.

Vous recevrez un questionnaire par courrier, n'oubliez pas d'y répondre, c'est obligatoire.

À défaut de réponse dans les délais, des pénalités financières sont appliquées.

✓ VISITE D'ENTRETIEN DU LOGEMENT

Des contrats de maintenance et d'entretien des équipements individuels (chauffe-eau, robinetterie...) sont souscrits par Noalis avec des entreprises qualifiées. Chaque année, ces prestataires assurent une visite d'entretien, pour votre sécurité.

Veillez à vous rendre disponible et à respecter les rendez-vous fixés.

Une régularisation des charges est effectuée chaque année pour ajuster vos acomptes aux dépenses réelles.

2 TOUS LES 2 ANS

✓ ENQUÊTE SUR L'OCCUPATION DU PARC SOCIAL

L'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS) concerne tous les locataires qui ne sont pas enquêtés au titre du SLS. Elle a pour vocation d'établir des statistiques nationales sur l'occupation du parc et son évolution. Vous recevrez un questionnaire par courrier, n'oubliez pas d'y répondre, c'est obligatoire.

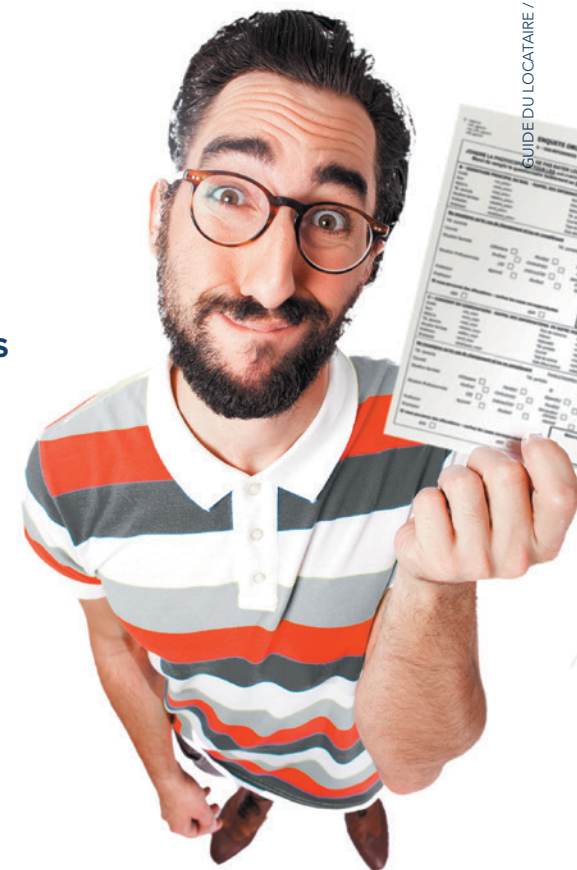
À défaut de réponse dans les délais, des pénalités financières sont appliquées.

4 TOUS LES 4 ANS

✓ ELECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Les représentants des locataires siègent au Conseil d'Administration de Noalis.

Ils sont associés aux décisions importantes prises par le bailleur et sont présents pour défendre les intérêts des locataires. Le vote est anonyme et a lieu par correspondance.



LA ROCHELLE

68ter, avenue Léopold
Robinet,
17000 La Rochelle

Sur RDV

LIMOGES

161, rue Armand Dutreix
87000 LIMOGES

BRIVE

13, rue Fernand Alibert
19100 BRIVE-
LA-GAILLARDE

Sur RDV

COGNAC

32, rue Henri Fichon
16100 COGNAC

Sur RDV

BORDEAUX

44, quai Bacalan
33000 BORDEAUX

Sur RDV

ANGOULÊME

13, place Saint-Martial
16000 ANGOULÊME

Pour nous contacter :

05 16 42 35 00

Un numéro unique, pour plus d'efficacité

Prix d'un appel local depuis un poste fixe selon opérateur

contact@noalis.fr

VOS AGENCES SONT OUVERTES

Du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00
et de 14h00 à 17h00,
le vendredi jusqu'à 16h00.

Conception **WE** - Janvier 2023
Crédits photos : ©Noalis, Alberto Bocos Gil,
AdobeStock, iStock
Imprimé sur papier certifié PEFC

Siège social

161 rue Armand Dutreix
CS 80028
87001 LIMOGES Cedex

Site distant

11, rue d'Iéna
CS 52119
16021 ANGOULÊME Cedex

www.noalis.fr

Noalis 
Groupe ActionLogement