

LIVRET D'ACCUEIL DU LOCATAIRE



www.oph-castres.fr



Office Public de l'Habitat
de la Communauté d'agglomération
de Castres-Mazamet

Vos informations utiles

N° Locataire :

N° Logement :

N° Secteur :

Pour toutes questions
concernant votre logement
et votre résidence

UN SEUL NUMÉRO

05 63 62 61 00

**Puis renseignez votre
numéro de secteur**

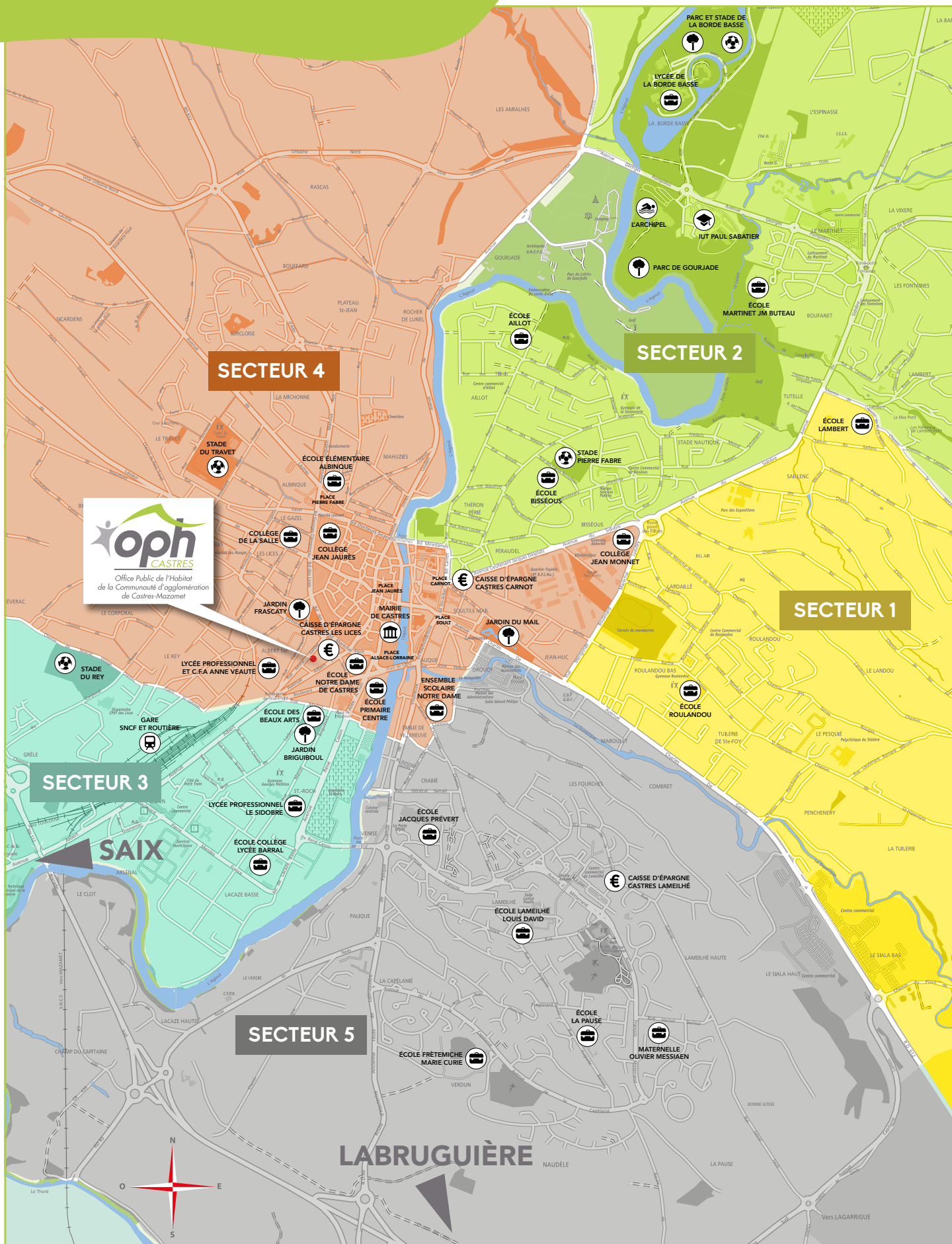
Les services de l'Office sont à votre écoute, du lundi
au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h45 (16h30
pour le vendredi).

En cas d'urgence technique et en dehors des horaires
d'ouverture, ce numéro est transféré vers le service
d'astreinte de l'Office, à votre disposition 24h / 24h
(TOUCHE 1).

**Votre interlocuteur privilégié Habitat Senior
Services est aussi joignable au numéro unique.**



Carte des secteurs Castres et alentours



NUMÉROS UTILES

Allô Mairie	05 63 71 58 58	Espaces Publics et Architecture	05 63 71 56 89
Police Municipale	05 63 71 58 55	Déchetterie de Castres	05 63 62 72 19
Chenil Municipal	05 63 72 07 66	Enlèvement d'encombrants	05 63 73 51 00
Commissariat de Castres	05 67 87 72 11	NUMÉROS D'URGENCE	
Sécurité Vie Urbaine Sécurité Publique	05 63 71 59 64	Police : 17	
Objets trouvés	05 63 71 58 51	Pompiers : 18	
Engie Home Service	05 63 35 85 50	Samu : 15	



ACTUALITÉS

Tenez-vous informé de la vie de votre résidence grâce aux panneaux d'affichage, au magazine OPH Info distribué tous les trimestres dans votre boîte aux lettres, à notre site internet et à notre page LinkedIn.



Bienvenue dans votre Logement

Vous êtes désormais locataire de l'OPH de la CACM.

L'ensemble du personnel est heureux de vous compter parmi ses locataires et espère que votre nouveau logement vous donnera entière satisfaction.

Afin de vous accompagner dans votre emménagement, nous avons réalisé ce livret à votre attention. Vous y découvrirez les réponses à vos questions, des informations utiles, quelques règles de savoir-vivre.

Si vous avez besoin de renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter les services de l'OPH de la CACM en utilisant le numéro unique : **05 63 62 61 00**.

Nous vous invitons également à vous rendre sur notre site internet : **www.oph-castres.fr**

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons une bonne installation.

SOMMAIRE

Vos contacts

- Vos agents de proximité 6

Votre espace locataire en ligne

- Comment se connecter 7

Votre arrivée dans le logement

- Un certain nombre de démarches sont à effectuer 8

Le loyer et les charges

- Votre loyer 10
- Le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) 11

Votre situation familiale évolue

- Changement de situation et de coordonnées 13

Entretien et réparations

- Maintenir la qualité de vie dans la résidence et dans votre logement 14

Vivre en bon voisinage

- La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun 16

Si vous devez partir

- Vous allez déménager, que devez-vous faire ? 18

Vos contacts



Toute l'équipe du pôle proximité est à votre service pour assurer l'entretien, la surveillance, la sécurité et les relations sociales.

Le pôle de proximité est joignable :

du lundi au vendredi,
de 8h00 à 12h
et de 13h30 à 16h45
(16h30, le vendredi).

En dehors de ces horaires et en cas d'urgence, un service d'astreinte est joignable 7j/7 et 24h/24.



VOS AGENTS DE PROXIMITÉ

L'agent de proximité est à votre écoute. Dans les jours qui suivent votre entrée dans le logement, il se présentera à vous. Il est l'interlocuteur privilégié des locataires. Il constitue le relais essentiel entre les services de l'OPH de la CACM et l'ensemble des locataires.

Pour le joindre un seul numéro : 05 63 62 61 00.

Taper : 1 puis taper votre N° de Secteur.

Pour une bonne qualité de vie dans votre quartier, n'hésitez pas à le rencontrer.



LES CONSEILLÈRES EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

Elles vous accompagneront de manière personnalisée. Le jour de la signature de votre bail, vous avez constitué une demande d'APL, la CESF la transmettra directement à la CAF ou la MSA. Contactez-la lorsque vous êtes confronté à des difficultés familiales, sociales ou financières impactant votre vie de locataire, mais aussi en cas de changement de situation familiale.



LE PÔLE ÉTAT DES LIEUX ET LES CHARGÉS DE CLIENTÈLE

Ils vous accompagnent lors de votre demande de logement. Ils vous font signer un contrat de location ainsi que son règlement intérieur.

Ils réalisent avec vous l'état des lieux d'entrée et de sortie, précédé si besoin de la visite conseil.

Vous pouvez les joindre par mail à : cdc@oph-castres.fr



LE PÔLE QUITTANCEMENT

Il est à votre disposition pour tout renseignement concernant votre loyer et vos charges.



LE CONTENTIEUX

Vous êtes en impayés, prenez contact avec le service "Contentieux" de l'OPH de la CACM. Une personne qualifiée étudiera avec vous les solutions adaptées à votre situation.



L'INTERLOCUTEUR HABITAT SENIOR SERVICES

Lorsque vous faites parti du dispositif, il est votre interlocuteur privilégié.



Votre espace locataire en ligne



L'OPH de la CACM met à votre disposition un espace personnel et sécurisé vous permettant d'accéder à des informations concernant votre logement.

COMMENT SE CONNECTER ?

- ▶ Connectez-vous sur notre site internet : www.oph-castres.fr
- ▶ Cliquez sur Mon espace personnel,
- ▶ Indiquez votre Login et Votre Mot de Passe, (Ils vous ont été transmis lors de la signature du bail),
- ▶ Puis cliquez sur Se connecter.

Vous trouverez les services suivants :

- Consultation de vos avis d'échéance
- Paiement en ligne



Votre arrivée dans le logement

Vous avez signé un contrat de location et plusieurs documents vous ont été remis.

Conservez les parmi vos papiers importants.



1 LE CONTRAT DE LOCATION

Avant votre entrée dans votre nouveau logement, vous avez signé un contrat de location qui précise notamment le montant de votre loyer, des provisions de charges locatives, du dépôt de garantie ainsi que la superficie de votre logement.

Relisez-le attentivement avec son règlement intérieur. Ils fixent les droits et obligations réciproques du locataire et du bailleur.

Il vous sera remis par votre agent de proximité pour une première prise de contact.

2 LE DÉPÔT DE GARANTIE

Vous avez réglé un dépôt de garantie correspondant à un mois de loyer hors charges. Il a pour objet d'assurer l'exécution de vos obligations jusqu'à la fin du contrat.

Il vous sera restitué lors de votre départ déduction faite des éventuelles réparations locatives, dégradations, régularisations de charges et autres frais vous incombant.

3 L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

L'état des lieux d'entrée est obligatoire. Dressé par le représentant de l'OPH de la CACM, en votre présence, il décrit l'état de votre logement tel que vous le recevez à votre arrivée. Il doit être signé des 2 parties et un exemplaire vous est remis. Conservez-le.

À votre départ, il sera comparé avec l'état des lieux sortant et permettra de déterminer les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables et leurs montants.

Vous disposez de 21 jours après votre entrée dans les lieux pour toutes contestations et d'1 mois lors de la 1^{ère} période de chauffe pour signaler les éventuels dysfonctionnements des éléments de chauffage.



VOUS SOUHAITEZ LOUER UN PARKING ?

Si vous souhaitez louer un parking ou un box, vous pouvez vous adresser à l'accueil de votre OPH de la CACM. Il vous informera de la disponibilité de places de parking dans votre immeuble ou à proximité.

4 L'ASSURANCE HABITATION

Elle est obligatoire et indispensable.

Vous devez être assuré pendant toute la durée de la location. Pour garantir les dommages causés à l'immeuble, aux voisins (dégât des eaux, incendies, vols, bris de vitre...).

Également contre le risque de "responsabilité civile" (dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, une personne que vous employez, un animal ou un objet vous appartenant).

Également contre le vol de vos biens (mobiliers, vélos...).

Vous devez en justifier auprès de l'OPH de la CACM :

- Lors de la signature du bail,
- À chaque renouvellement de votre contrat d'assurance.



POURQUOI SOUSCRIRE UNE ASSURANCE ?

Un sinistre peut entraîner des conséquences pécuniaires très importantes.

Vous avez provoqué un sinistre (incendie, dégâts des eaux...) votre responsabilité est engagée.

De la même manière, si vous êtes lésé dans un sinistre dont vous n'êtes pas responsable, votre compagnie vous assistera et procédera au règlement de vos dommages.



QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Déclarez-le sans délai à votre assureur sous 5 jours (48h pour le vol) de préférence en lettre recommandée AR et à l'OPH de la CACM.

N'oubliez pas que vous devrez fournir la preuve des dommages. Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, certificats de garantie, photos...).

Si vous subissez un dégât des eaux de votre voisin de dessus, ou si vous inondez par inadvertance votre voisin du dessous (que l'infiltration soit de votre fait ou non), un constat de dégât des eaux doit être établi par chacun et envoyé à sa compagnie d'assurance et à l'OPH. Votre agent de proximité peut vous accompagner dans votre démarche.

Le plus souvent, la cause du sinistre sera réparée par votre bailleur et les dommages par votre assurance.

En cas d'absence prolongée, prévenez l'Office et donnez le nom d'un contact.

Un certain nombre de démarches sont à effectuer

► Signalez votre changement d'adresse à :

- Votre banque
- Votre assurance maladie et mutuelle
- Votre assurance habitation et voiture
- Votre employeur, centre des impôts, CAF, pôle emploi, caisse de retraite
- La crèche, l'école, collège, lycée de vos enfants

► Faites vos mises en service :

- Électricité/gaz en souscrivant un contrat puis contactez l'entreprise Engie Home Services au 05 63 35 85 50 pour la mise en service de votre chaudière ou chauffe-eau
- Internet/Téléphone en ouvrant ou transférant votre ligne

► Demandez la réexpédition de votre courrier auprès de la Poste

► Faites les changements d'établissement scolaires de vos enfants

► Inscrivez-vous sur les listes électorales

Toutes ces démarches peuvent être faites sur : www.service-public.fr

Le loyer et les charges

Le loyer perçu par l'OPH de la CACM sert à entretenir, réparer, construire et réhabiliter les logements et à couvrir les charges de l'organisme.

VOTRE LOYER

Le montant de ce loyer est fixé en multipliant la surface corrigée ou la surface utile de votre logement par un taux au m² qui évolue chaque année.

- Vous recevez en début de mois, un avis d'échéance pour le mois écoulé.
- Le paiement doit parvenir à l'OPH de la CACM avant la date indiquée sur l'avis d'échéance.
- Toute somme restant due après cette date fera l'objet de relances, puis de poursuites entraînant des frais supplémentaires.

Le loyer est réévalué périodiquement lors d'un vote par le Conseil d'Administration dans les limites fixées par la réglementation, pour assurer l'équilibre de gestion de l'OPH de la CACM.

00 AU + PRÈS DE VOUS Pour le logement, le secteur et le logement, il n'y a qu'un seul numéro : 05 63 62 61 00

N° locataire : **1510000000**
N° dossier : **1510000000**

appartement n° **15100**
81100 CASTRES
SECTEUR 1

appartement n° **15100**
81100 CASTRES

Castres, le 26-10-2022

Avis d'échéance de octobre 2022

Détail de l'échéance du mois	
Loyer	391,25 €
Provision pour charges	56,95 €
TOTAL	438,22 €
A.P.L.	-92,00 €
TOTAL ÉCHÉANCE	346,22 €

Situation de votre compte

Montant dû avant Échéance	0,00 €
Échéance	346,22 €
SOLDE	346,22 €
MONTANT A PAYER AVANT LE 10/11/2022	

INFORMATION :

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION DE CASTRES-MAZAMET
15/ 17 rue Amiral Galtier - BP 70263 - 81104 CASTRES CEDEX - Tel. 05 63 62 61 00 - Fax. 05 63 62 61 29 - www.oph-castres.fr
EPIC - SIRET 502 273 329 00024 - APE 6820 A

Coupon à joindre ou à présenter au règlement
Réserve CE

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION DE CASTRES - MAZAMET
15/ 17 rue Amiral Galtier - BP 70263
81104 CASTRES CEDEX

MONTANT A PAYER AVANT LE 10/11/2022

appartement n° **15100**
81100 CASTRES

NE RIEN INSCRIRE - NE PAS PLIER - NE PAS AGRAFER

* 000100030920221000034622 *

Votre N° de locataire
Adresse du logement
Votre N° de Secteur

Détail et montant
des sommes dûes
au titre de la période
concernée

Solde de votre
compte du mois
précédent

Montant total de
l'échéance à payer

Espace réservé
aux messages
d'information

Date limite de
paiement ou date
et montant du
prélèvement

Optez pour l'avis
d'échéance
dématérialisé
en souscrivant
au prélèvement
automatique et en
demandant l'option
de dématérialisation.



**Vous rencontrez des difficultés financières ?
RÉAGISSEZ VITE !**

Problème de paiement ou accident de la vie, prenez contact avec les conseillères en économie sociale et familiale de l'OPH de la CACM avant que la situation ne s'aggrave.

Une personne qualifiée sera à votre écoute et étudiera avec vous les solutions adaptées à votre situation.

4 MODES DE PAIEMENT SIMPLES, RAPIDES



LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Votre loyer et vos charges seront débités automatiquement sur votre compte bancaire. C'est le moyen de paiement idéal, sûr, gratuit et pratique.

Quatre dates vous sont proposées : 3, 7, 10 et 15. Remplir l'imprimé type disponible à l'OPH de la CACM et joindre un RIB.



EN ESPÈCE

Directement auprès de notre banque partenaire (voir conditions auprès de l'OPH de la CACM).



PAR CHÈQUE

En l'envoyant ou en déposant le chèque et le talon d'encaissement dans la boîte aux lettres de l'OPH de la CACM :

15 Rue Amiral Galiber - 81100 CASTRES.



PAIEMENT EN LIGNE

Par carte bancaire via votre espace locataire en ligne www.oph-castres.fr

Si vous rencontrez des difficultés, veuillez contacter le 05 63 62 61 00

LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

L'accès à un logement HLM est soumis au non dépassement des plafonds de ressources. Tous les ans, l'OPH de la CACM vous adresse un questionnaire et vous demande de fournir votre avis d'imposition afin de calculer un éventuel surloyer.



En cas de non réponse à ce questionnaire, vous serez assujéti au SLS maximum et vous aurez à supporter des frais de dossier.

LES PROVISIONS DE CHARGES LOCATIVES

Elles sont fixées réglementairement et sont payées par acomptes mensuels. Elles sont directement liées à l'évolution du coût de la vie.

Elles font l'objet d'une régularisation tous les ans en fonction des dépenses réelles.

À NOTER

Selon votre résidence, certaines dépenses comme l'eau et le gaz sont à régler directement auprès du fournisseur.

Les charges comprennent :

- La taxe sur les ordures ménagères (TOM).
- Vos consommations personnelles (essentiellement chauffage, eau chaude, eau froide). Elles peuvent être mesurées directement par vos compteurs individuels ou calculées en fonction des critères de répartition, tels que le nombre de pièces ou la surface habitable.
- Des consommations et prestations d'entretien liées aux parties communes, récupérables et réparties entre tous les locataires de l'immeuble : nettoyage et élimination des rejets, électricité, eau, ascenseurs, télédistribution, entretien des espaces verts...
- Des prestations liées à l'entretien d'équipements individuels : chauffe-eau, robinetterie, ventilation mécanique...

LE DÉCOMPTÉ DE RÉGULARISATION DE CHARGES

Une fois par an, il vous est adressé au moment de la régularisation des charges et vous indique votre part de dépenses réelles engagées par l'OPH de la CACM, comparée aux provisions mensuelles que vous avez versées. La différence vous est facturée ou remboursée.

Locataire : **RELEVÉ INDIVIDUEL DE RÉGULARISATION DE CHARGES POUR L'ANNÉE : 2021**

Dossier : **Mme**

Logement : **APPARTEMENT N° 81100 CASTRES**

Entrée :

Sortie :

DEPENSES		CRITERES DE REPARTITION		LOCATAIRE		
Nature	Montant	Base de Répartition	Temps de Présence	Charges	Provisions	Solde
		Total	Logement			
Entretien installation TV	21 823,43	unité	365 J	8,12	10,32	2,20 -
Nettoyage des halls E	457 761,39	2 686,90 1 u	365 J	200,71	173,64	27,07 +
Desinsectisation	12 887,33	745 694,87 64 m²	365 J	7,17	5,40	1,77 -
Entretien portier	37 001,19	1 798,16 1 u	365 J	18,97	20,88	1,91 -
Entretien des communs	149 465,14	124 627,56 64 m²	365 J	61,60	57,48	4,12 +
Ordures Ménagères	361 607,00	155 003,61 64 m²	365 J	126,94	128,64	1,70 -
Electricité des communs	106 773,91	8 545,90 3 u	365 J	46,32	56,88	10,56 -
Entretien VMC	34 489,08	147 256,55 64 m²	365 J	27,32	25,92	1,40 +
Entretien Chaudière Gaz	72 413,97	1 262,24 1 u	365 J	71,81	65,16	6,65 +
		1 008,40 1 u				
TOTAUX :				568,98	544,32	24,64 +

Natures des dépenses

Montant total des dépenses

Détail de calcul de répartition de vos dépenses

Montant des charges relatives à votre logement

Montant des provisions déjà facturées

Le solde est la différence entre les dépenses réelles et les provisions facturées

Solde de l'année pour votre logement

Vous nous devez 24,64 € (Voir les modalités au dos de la page)

Votre situation familiale évolue



Chaque évolution familiale ou financière peut modifier vos droits relatifs au logement mais aussi le calcul des aides au logement.

Il est important de prévenir au plus vite l'OPH de la CACM ainsi que votre CAF pour les informer de votre nouvelle situation et transmettre les justificatifs.

CHANGEMENT DE SITUATION FAMILIALE

Signalez toute modification de votre situation familiale ou professionnelle.

Documents à fournir à l'OPH de la CACM :

- ✓ **Naissance, adoption** : fournir un certificat de naissance ou la photocopie du livret de famille.
- ✓ **Mariage, PACS, union libre** : fournir un certificat de mariage, une convention de PACS ou la photocopie du livret de famille.
- ✓ **Divorce, séparation** : fournir un extrait de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux.
- ✓ **Décès** : fournir un certificat de décès.

CHANGEMENT DE COORDONNÉES

N'oubliez pas d'indiquer tout changement de numéro de téléphone ou d'adresse mail, en prévenant l'OPH de la CACM.

- ▶ En cas de sinistre, par exemple, il est important que nous ayons vos coordonnées à jour pour vous contacter le plus rapidement possible.

Entretien et réparations

Pour maintenir la qualité de vie dans votre résidence et dans votre logement, nous devons agir ensemble et entretenir chacun pour notre part les équipements existants.

Un entretien régulier du logement renforce votre sécurité et permet de maintenir votre confort tout en réalisant des économies significatives.

Tout travaux d'aménagement doit obligatoirement faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite détaillée, à fin d'analyse.

À NOTER

Le règlement intérieur que vous avez signé le jour de votre entrée dans les lieux précise les règles de vie à respecter quand on vit en logement collectif...

N'hésitez pas à les relire après votre installation.

① VENTILATION

Le système de ventilation qui équipe votre logement permet de renouveler l'air dans toutes les pièces. Son bon fonctionnement est indispensable à la respiration et à la santé de ses occupants. Une bonne ventilation permet d'éviter l'accumulation de mauvaises odeurs, de gaz toxiques et la formation de moisissures et permet la bonne répartition du chauffage. Veillez à ouvrir les fenêtres une fois par jour, à ne pas obstruer les grilles d'entrée d'air situées dans les menuiseries et les grilles de sorties d'air situées dans les cuisines, SDB et WC, et les nettoyer régulièrement.

② FENÊTRES

- Vérifiez périodiquement que les rainures d'égouttage et les trous d'évacuation d'eau dans la partie fixe ne soient pas obstrués.
- Nettoyez régulièrement les fenêtres en PVC avec une éponge humide.
- Afin de conserver leur pouvoir isolant, ne percez pas les fenêtres PVC (utilisez des supports adhésifs).

③ BALCONS, TERRASSES ET JARDINS

- Attention aux écoulements d'eau lors du nettoyage des balcons et terrasses ou arrosage des plantes pour éviter les ruissellements sur les façades et sur les logements du dessous.
- N'entrez pas d'objets sur votre balcon, autres que les équipements d'agrément (chaises, table...) et n'étendez pas votre linge au dessus des rambarades.
- Maintenez vos jardinières à l'intérieur de votre balcon pour éviter tout risque de chute.
- Entretenez votre jardin (tonte régulière, taille des haies...).
- **Interdiction de fixer tout brise-vue dont la hauteur dépasserait celle du garde-corps. Seul un brise-vue végétal (plante en pot ou jardinière) peut être autorisé à dépasser la hauteur du garde-corps.**

④ SOLS, MURS ET PLAFONDS

- Entretenez vos sols avec un produit adapté à leur nature (parquet, carrelage...).
- Avant de repeindre les murs ou de poser un nouveau papier peint, veillez à nettoyer l'ancienne peinture avec un produit adéquat ou à décoller l'ancien papier.
- Les murs et les plafonds ne doivent être ni recouverts de lambris, ni de plaques polystyrène, matières dangereuses en cas d'incendie.
- Pour effectuer des fixations aux murs et aux plafonds, adaptez les chevilles et les crochets aux supports concernés.

Dans tous les cas nécessitant un perçage ou une réfection de papiers peints (certains composants comme les enduits de cloison sèches, les revêtements de sol pouvant contenir de l'amiante), il convient donc le cas échéant de prendre des précautions d'usage que votre bailleur doit vous indiquer. En conséquence, toute demande de travaux dans votre logement doit être effectuée auprès de l'OPH de la CACM.

⑤ RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE

- La demande doit se faire par courrier adressé à l'OPH avant toute demande auprès de l'opérateur de votre choix.



ÉCONOMIE

Réalisez des économies en réglant votre température de journée à 19° et celle de la nuit à 17°.



7 CHAUFFAGE

Un bon entretien des équipements de chauffage permet de diffuser pleinement la chaleur et de réaliser des économies d'énergie.

- Ne posez pas de tablettes sur les radiateurs ou sur les convecteurs, ne placez pas de meubles devant les radiateurs ou de linge sur le dessus.
- Si votre logement est équipé de convecteurs électriques : nettoyez les régulièrement en aspirant les poussières.
- Si votre logement est équipé d'une chaudière ou d'un chauffe-eau au gaz. L'OPH de la CACM fait réaliser une visite annuelle d'entretien une fois par an par une entreprise professionnelle, qui assure également les dépannages éventuels. Cette prestation que vous payez au travers des charges est obligatoire. À défaut, l'OPH de la CACM fera intervenir un huissier à vos frais pour permettre cet entretien lié à votre sécurité et celle de votre entourage.

8 POSE D'UNE PARABOLE

La pose d'antenne ou de parabole pour réceptionner la télévision est réglementée par la loi du 2 juillet 1966.

Tous les immeubles de l'OPH sont équipés d'antenne et de parabole collectives orientées sur les satellites Astra et Hotbird. Ainsi, les poses en façades ou sur garde-corps sont explicitement interdites.

9 ÉLECTRICITÉ

- Vous ne devez pas modifier l'installation électrique de votre logement.
- Le remplacement des interrupteurs, prises, fusibles, ampoules est à votre charge.
- Limitez les multiprises qui ont tendance à chauffer.

10 PLOMBERIE ET ROBINETTERIE

- Surveillez les fuites qui augmentent votre consommation d'eau.
- Maintenez en bon état les joints sanitaires (silicone) autour des lavabos, baignoires et éviers afin d'éviter les infiltrations d'eau.
- Nettoyez régulièrement les siphons des lavabos, de la baignoire, de la douche et de l'évier afin d'éviter l'encrassement des évacuations.
- Vérifiez périodiquement le bon fonctionnement du robinet d'arrêt de vos toilettes.

11 GAZ

Vous ne devez pas modifier l'installation gaz de votre logement. Pour des raisons de sécurité, l'utilisation de bouteilles de gaz dans votre logement est strictement interdite si votre logement est desservi en gaz.

6 CAVES ET PARKINGS

- Les caves, parties privatives, doivent être maintenues propres et fermées.
- Ne jamais y entreposer de matières dangereuses. Il est également fortement déconseillé d'y stocker des objets de valeur.
- Votre place de parking doit également rester dégagée de tout stockage.

Vivre en bon voisinage

La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun .

L'observation de quelques règles permettra à tous les locataires de se sentir bien chez eux, dans leur logement et dans leur environnement.



Pour toute réclamation un seul réflexe faire appel au pôle proximité qui pourra mener des enquêtes de voisinages et adapter les mesures à prendre à l'encontre des locataires indécents.

Si le problème perdure, l'OPH de la CACM pourra vous proposer de recourir à un médiateur indépendant, **renseignez-vous au 05 63 61 61 00.**



BONNES RELATIONS DE VOISINAGE

Quelques gestes simples peuvent contribuer à rendre la vie plus agréable entre les habitants d'une résidence :

- Utilisez les locaux prévus pour le rangement des poussettes, vélos,
- N'entrez pas d'objets dans les parties communes en dehors des endroits réservés à cet usage (local à vélos, ...),
- Garez correctement votre voiture dans les garages ou parkings, et respectez la signalisation en vigueur,
- Évitez d'étendre du linge de façon visible à l'extérieur,
- Veillez à ne pas secouer de tapis, balais ou paillassons après 9 h et à ne rien jeter par les fenêtres,
- Ne dégradez pas les bâtiments ou leurs abords,
- Laissez toujours libre les accès réservés aux moyens de secours (pompiers, urgences,...).



LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux domestiques sont tolérés, mais il est important qu'ils n'occasionnent pas de nuisances sonores ou olfactives (bruits, odeurs, déjections).

Pour leur bien-être et la tranquillité du voisinage, ne les laissez pas seuls pendant de longues périodes...

Les chiens doivent être tenus en laisse sur la voie publique et dans les parties communes des immeubles collectifs. Les chiens de 1^{ère} catégorie sont interdits.

Sachez que selon la loi du 6 janvier 1999, tout propriétaire de chien "d'attaque" tel que "pitbull, mastiff, rottweiler..." doit déclarer son animal à la Mairie de son domicile.

De plus, sur la voie publique et dans les parties communes des immeubles collectifs, ces animaux doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure.



LES BRUITS

Les nuisances sonores sont à l'origine de nombreux conflits de voisinage et l'on n'a pas forcément conscience de la gêne occasionnée. Les bruits peuvent gêner non seulement la nuit entre 22h et 7h du matin, mais également dans la journée, car les voisins peuvent être souffrants ou avoir une profession avec des horaires de travail et de repos particuliers.

Il peut arriver que l'on ne puisse éviter de faire du bruit par exemple à l'occasion de travaux indispensables. Dans ce cas, mieux vaut prévenir ses voisins à l'avance : ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.

Pour tout problème de tapage, de jour comme de nuit, vous pouvez contacter les services de police municipale au **05 63 71 58 55**.



HYGIÈNE, PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir et d'abîmer, apprendre aux enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter de la même façon leur logement et leur environnement (en particulier, cages d'escaliers, ascenseurs, bancs et jeux d'extérieur, arbres et plantations).

Le dépôt d'encombrant est interdit dans les parties communes ou aux abords des immeubles. Pour tout renseignement :

- Déchèterie de Castres : **05 63 62 72 19**
- Service des déchets - CACM : **05 63 73 51 00**



SÉCURITÉ

- L'usage des ascenseurs par des enfants de moins de 12 ans non accompagnés d'adulte est interdit.
- Vous ne devez sous aucun prétexte accéder aux locaux des services techniques ni aux toitures et terrasses des immeubles.
- Votre logement est équipé d'un détecteur avertisseur autonome de fumée (DAAF), il vous appartient de vérifier son fonctionnement tout au long de votre location.
- Vous ne devez en aucun cas nuire à la sécurité des personnes et des biens.
- Vous ne devez pas utiliser d'appareils dangereux, ni détenir de produits toxiques, explosifs ou inflammables au sein de l'ensemble de l'immeuble, y compris dans les boîtes de parking.

► **Enfin, vivre en bon voisinage, c'est aussi participer à la vie de l'immeuble en prenant régulièrement connaissance des informations apposées sur les panneaux d'affichage ou diffusées sous forme de notes par l'OPH de la CACM, ou par le magazine trimestriel.**

Les troubles de la tranquillité avérés et répétés pourront faire l'objet d'une procédure d'expulsion par l'OPH de la CACM.

Vous, ainsi que tout occupant ou visiteur, devez au personnel de l'OPH de la CACM, le respect lié à sa fonction, en toutes circonstances.

Toute agression physique ou verbale pourra être punie par la loi.

Assimilées à des personnes chargées de mission de service public, les peines prévues peuvent être alourdies (articles L.222-12 et 222-13).

Si vous constatez la présence de blattes ou êtes victime de piqûres d'insecte sur le corps (possible invasion de punaises de lit), le signaler rapidement au pôle proximité pour éviter toute prolifération.

Si vous devez partir

Un certain nombre de démarches sont à effectuer.

Prévenez vos fournisseurs de votre départ :

- Électricité/Gaz en résiliant votre ou vos contrat(s)
- Internet/Téléphone en résiliant ou transférant votre ligne
- Assurance en résiliant votre contrat

Demander la réexpédition de votre courrier auprès de la Poste.

Ces démarches sont de votre responsabilité.



► VOUS ALLEZ DÉMÉNAGER, QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

Adressez-nous votre congé trois mois à l'avance, par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre.

- N'oubliez pas de résilier également la location de votre garage.
- **Le préavis débute le jour de réception de votre courrier.**

Formule type de lettre de préavis de départ :

Nom :
Prénom :
Appt n° :
Adresse :
N° tél :

à
Madame le Directeur
de l'Office Public de l'Habitat
de la C.A.C.M.
15/17 rue Amiral Galibert
BP 70163
81104 CASTRES Cédex
Castres, le

Objet : Préavis de départ

Madame le Directeur,

Je vous informe par cette lettre que je quitte l'appartement n° situé
pour la date du

Je vous prie d'agréer, Madame le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

← Lettre type

► LE DÉLAI DE PRÉAVIS PEUT ÊTRE RÉDUIT À UN MOIS DANS LES CAS SUIVANTS

- Vous quittez le parc privé pour le parc social,
- Vous changez de logement au sein du parc social,
- Le logement est situé en "zone tendue",
- Vous bénéficiez de l'AAH ou du RSA,
- Votre état de santé justifie un déménagement (certificat médical obligatoire),
- Vous venez d'obtenir votre 1^{er} emploi (CDD ou CDI),
- Vous venez de perdre votre emploi (licenciement, rupture conventionnelle ou fin CDD),
- Vous êtes mutés professionnellement,

Toutes ces demandes de réduction de préavis doivent être accompagnées des justificatifs nécessaires.

En l'absence de justificatif, vous devrez respecter le préavis de trois mois.



Dans le cas où vous ne pourriez pas être présent le jour de l'état des lieux, vous pouvez vous faire représenter par la personne de votre choix.

Vous devrez alors lui donner procuration par écrit. Cette procuration devra être remise le jour même à l'agent de l'Office chargé de faire l'état des lieux.

► L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE EST OBLIGATOIRE, UN RENDEZ-VOUS VOUS SERA PROPOSÉ PAR LE PÔLE ÉTAT DES LIEUX

Il ne peut être établi que si le logement est libéré de tous meubles. Ne pas oublier de vider la cave, le grenier et le garage. Ce jour-là, vous remettez les clés du logement. Ne pas oublier de restituer l'ensemble des badges et des clés qui vous ont été attribués.

► LE "CONSTAT D'ÉTAT DES LIEUX" EST UN DOCUMENT CONTRACTUEL ESSENTIEL

Il décrit le logement par pièce, ainsi que les équipements qu'il comporte. Il est dressé par le représentant de l'OPH de la CACM, en votre présence ou celle de la personne mandatée par vous-même (procuration et pièce d'identité obligatoires à fournir pour le jour de l'état des lieux).

Informatisé, il détermine également les éventuelles réparations locatives qui vous sont imputables et leurs montants.

Un relevé des compteurs d'eau, de gaz et d'électricité est effectué.

Il doit être signé des 2 parties et un exemplaire vous est remis.

► LE SOLDE DE VOTRE COMPTE

Après votre départ du logement, l'OPH de la CACM vous adressera, dans un délai de deux mois, un arrêté définitif de compte qui fera apparaître :

- Les loyers et les charges restant à payer,
- Éventuellement les réparations locatives,
- La régularisation des charges n'interviendra qu'en mars de l'année d'après,
- Le (ou les) dépôt de garantie viendra en déduction des sommes dues,

Votre compte présentera un solde débiteur ou créditeur qui, selon le cas, vous sera réclamé ou remboursé.

Le solde de tout compte ne sera effectif qu'après la dernière régularisation des charges qui interviendra l'année suivant l'année de votre départ.



LA VISITE CONSEIL

Environ 15 jours après réception de votre lettre de préavis, une personne de l'Office vous proposera un RDV pour une visite conseil.

Cette visite permettra d'évaluer les réparations locatives et vous conseiller sur les travaux que vous pourriez faire vous-même. Cela vous évitera d'avoir à payer une facture trop importante pour les réparations locatives imposées par la remise en état du logement.



*Office Public de l'Habitat
de la Communauté d'agglomération
de Castres-Mazamet*

15, rue Amiral Galiber
81100 Castres

Tél. 05 63 62 61 00

www.oph-castres.fr

