

# - LIVRET DU LOCATAIRE -



**BIENVENUE DANS  
VOTRE LOGEMENT**

**OZANAM**   
Groupe ActionLogement

# SOMMAIRE

- 4 BIENVENUE
- 5 PRÉSENTATION D'OZANAM
- 6 UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE
- 7 L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT
- 8 BIEN VIVRE ENSEMBLE
- 9 ENTREtenir VOTRE LOGEMENT
- 10 PAYER MON LOYER ET MES CHARGES
- 12 LES ÉVOLUTIONS FAMILIALES
- 13 CHANGER DE LOGEMENT
- 14 PARTIR DU LOGEMENT

# BIENVENUE



## Nous sommes ravis de vous accueillir au sein de notre parc locatif social

Nous souhaitons vous informer et vous accompagner dans les principales étapes que vous aurez à connaître dans votre logement.

Ce livret a pour vocation de répondre aux questions les plus fréquentes sur votre occupation du logement et vise à faciliter vos différentes démarches de locataire.

N'hésitez pas à le consulter et si vous ne trouvez pas la réponse à une question, nous sommes à votre écoute pour y répondre.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons une vie agréable dans votre logement !

# PRÉSENTATION D'OZANAM

OZANAM est une Entreprise Sociale pour l'Habitat, qui existe depuis 1954.

L'objectif de notre Société est de porter les valeurs d'un Bailleur Social et Solidaire au profit de populations ciblées dans le respect des exigences réglementaires.

- ✓ Construire
- ✓ Louer
- ✓ Réhabiliter
- ✓ Réaliser des opérations innovantes

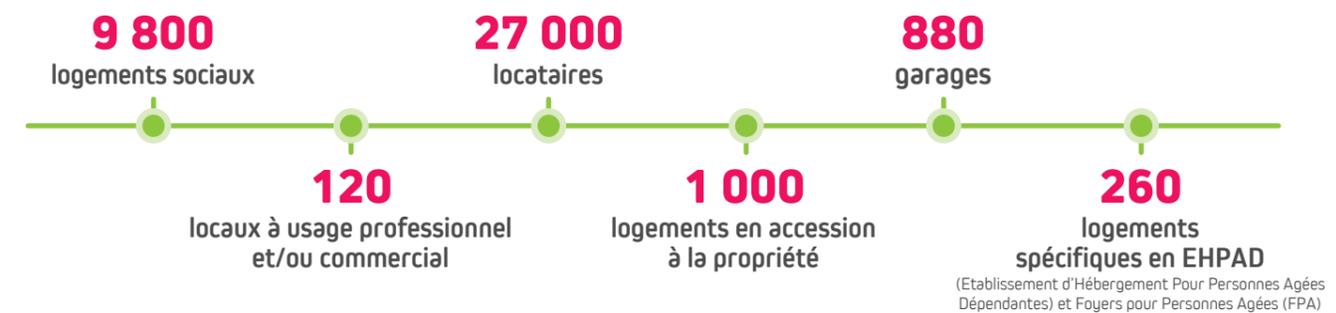
*Nous veillons à satisfaire nos clients locataires, à répondre aux besoins de la population de notre Région et à assurer la pérennité économique et sociale de notre Société en respectant notre socle de valeurs : Innovation et Utilité sociale - Solidarité et Proximité - Initiative et Engagement*

Le nom « OZANAM » fait référence à l'homme de Lettres et de Foi, Frédéric OZANAM (1813-1853).

Il fonde la société Saint-Vincent de Paul, réseau de charité, qui œuvre dans le monde au service des plus démunis.

Il a été béatifié par le Pape Jean-Paul II le 22 août 1997.

OZANAM en 2016 c'est :



# UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE



## Tous les collaborateurs d'OZANAM sont à votre écoute pour :

- Comprendre vos préoccupations
- Vous accompagner dans le cadre de l'occupation du logement
- Résoudre les désordres en application des procédures internes et des dispositions juridiques applicables

## Pour toute question concernant votre logement, vous pouvez :



**VOUS RENSEIGNER**  
auprès de votre agent  
de proximité



**TÉLÉPHONER**  
0596 61 42 12



**ENVOYER UN MAIL**  
ozanam@ozanam-hlm.fr



**ENVOYER UN COURRIER**  
Pointe de Jaham  
97233 Schœlcher

# L'ENTRÉE DANS VOTRE LOGEMENT

## L'état des lieux d'entrée

Un état des lieux d'entrée obligatoire est établi avec vous en présence d'un agent technique afin de vérifier :

- Si l'environnement vous convient
- L'état et les équipements du logement (murs, sols, fenêtres, baies vitrées, WC, robinets...)
- Vous devez conserver ce document
- Il attestera de l'état du logement à votre arrivée

**En cas de problème, vous disposez de 20 jours, à partir de la réalisation de l'état des lieux, pour signaler tout dysfonctionnement auprès de nos services.**

## Assurer votre logement

- Assurer son logement est une obligation

Vous devez souscrire une assurance qui couvre les risques locatifs (incendie, explosion, dégâts des eaux) à votre entrée dans les lieux, et à date d'anniversaire, nous fournir l'attestation renouvelée.

- Le défaut d'assurance est un motif de résiliation du bail

## Le contrat de location

Après avoir visité le logement, vous signez un **contrat de location** qui vous engage, comme il nous engage. Lisez-le avec attention car il fixe avec précision les obligations de chacun. Il régira nos relations jusqu'à rupture du contrat par l'une ou l'autre des parties.

- Le règlement intérieur est annexé au contrat de location. Il est signé par les deux parties, et vous engage comme le contrat de location.

## Le dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est équivalent au montant d'un mois de loyer sans les charges.

C'est la somme qui permet au propriétaire d'avoir une indemnité contre les éventuelles dégradations ou les impayés à la sortie du logement.

**Attention: Il ne s'agit pas d'une avance sur le loyer, il vous sera restitué à votre départ si vous avez tenu tous vos engagements**

## LES AIDES

- Des aides existent pour entrer dans le logement social

Adressez-vous à la Caisse d'Allocation Familiale, ou au CCAS de votre commune

- Ou pour faire face à une difficulté passagère de paiement

Garantie **LOCA-PASS** accordée par ACTION LOGEMENT SERVICES : adressez-vous à nos chargés de clientèle

# BIEN VIVRE ENSEMBLE

## L'environnement

Vous êtes responsable de la qualité de votre environnement de vie : logement, hall d'entrée et cages d'escaliers, paliers, espaces verts... doivent être maintenus propres. Utilisez également correctement les garages, parkings ou autre espace privatif.

**Ces règles sont valables pour vos enfants et vos visiteurs. Il vous appartient de les faire respecter.**

- **N'étendez pas votre linge de façon visible** (ni sur le balcon, ni aux fenêtres)
- **Ne jetez pas d'objets** par les fenêtres ou balcons
- **Veillez à ce que les poubelles soient correctement fermées** et déposez les sacs poubelles dans les bas prévus à cet effet en respectant le tri sélectif

## Le stationnement

- **Ne laissez pas de véhicule** hors d'usage sur les voies ou places de stationnement
- **Toutes les activités de mécanique sont interdites** sur les places de stationnement et dans les garages

**Vous ne devez pas stationner sur les places de parking pour personnes à mobilité réduite, sauf si vous disposez de la carte de stationnement destinée aux personnes porteuses de handicap.**

## Le bruit

De jour comme de nuit, les bruits excessifs ou répétés ne sont pas acceptables en collectivité. Le tapage de jour peut être sanctionné d'une amende comme le tapage nocturne.

Voici quelques précautions à prendre, pour vivre en bonne entente :

- **Lors de votre déménagement ou emménagement**, pensez à vos voisins
- **Si vous effectuez des travaux** : respectez le sommeil et la tranquillité de vos voisins
- **Modérez le volume sonore** de votre télévision, votre radio, aspirateurs, klaxons...
- **Lorsque vos enfants jouent** : ne les laissez pas courir dans l'appartement
- **Prenez garde au son de voix**, aux claquements de portes et fenêtres, aux talons...

**En cas de bruits inhabituels occasionnés, prévenez vos voisins. Ils apprécieront d'avoir été informés.**

## Les animaux

**Les animaux domestiques ne doivent pas nuire à la tranquillité des autres locataires.** Vous êtes responsable de votre animal. Veillez à ce qu'il ne laisse pas de traces désagréables dans les parties communes et qu'il n'importune pas le voisinage par ses cris. Les chiens doivent être tenus en laisse.

# ENTREtenir VOTRE LOGEMENT

**Vous êtes responsable de l'entretien courant de votre logement. Vous devez le conserver en bon état et préserver votre bien être, votre sécurité ainsi que celle de vos voisins.**

## Les réparations locatives

Les dépenses de petit entretien et les menues réparations sont à la charge du locataire, à l'exception des réparations occasionnées par la vétusté, les malfaçons, les cas fortuits ou la force majeure qui sont à la charge d' OZANAM.

- **Il est possible de consulter la liste des réparations à la charge du locataire dans le bail signé avec OZANAM** (rubrique « Réparations Locatives »).

## OZANAM est responsable des grosses réparations

- Travaux de ravalement, de réhabilitation, d'étanchéité
- Réfection complète des carrelages, mise aux normes électriques ou de sécurité, travaux au sein des parties communes
- Remplacement des robinets, siphons et canalisations...

Avant le début des travaux, nous vous informons de la nature de ces travaux et des modalités de leur exécution par une notification de travaux. Si les travaux ont lieu au sein de votre logement, vous devez donner accès à la (aux) personne(s) en charge des travaux.

**Vous ne pouvez pas transformer le logement sans un accord d'OZANAM. Demandez une autorisation !**

## La réclamation client

**OZANAM gère les réclamations pour l'ensemble de son parc locatif, le volume de réclamations en cours de traitement implique un temps d'attente.**

Différents services peuvent répondre à vos préoccupations d'ordres locatifs ou techniques :

- **Votre Concierge sur site (ou votre Encaisseur), est votre premier interlocuteur**
- **Votre chargée de clientèle (auprès de qui vous avez signé votre bail de location)**
- **Au Siège d'Ozanam ou par courrier ou courriel (ozanam@ozanam-hlm.fr) vous pouvez contacter :**
  - **Notre Service Proximité** : pour toute demande à votre entrée dans le logement (pendant les 20 premiers jours)
  - **Notre Service Patrimoine** : pour toute demande liée à l'entretien courant du logement
  - **Notre Service Sécurité, Qualité de Service clients** : pour toute demande liée à la sécurité, la tranquillité, les associations de locataires, le Bien-Vivre Ensemble



# PAYER MON LOYER & MES CHARGES

## Le loyer

Vous recevez un avis d'échéance pour chaque mois pour l'occupation du logement. Il établit le loyer, les provisions pour charges et toutes les autres sommes dues au bailleur, déduction faite des différentes aides qui vous sont versées.

→ **Vous devez régler votre loyer le 1er de chaque mois. Vous êtes donc en retard de paiement dès le 2 du mois !**

Conformément à la législation, le loyer et les charges locatives peuvent être révisés chaque année.

## Les charges

En complément du loyer, vous devez également vous acquitter des charges locatives correspondant :

- **À l'entretien de certains équipements privés**
- **À l'entretien des parties communes** (ampoules, espaces verts, nettoyage du hall d'entrée et des escaliers...)

La régularisation de ces charges est effectuée, chaque année, pour ajuster les versements du locataire.

## PAIEMENT DU LOYER ET DES CHARGES

Pour effectuer le paiement de votre loyer, au 1er du mois, plusieurs options vous sont proposées :

- ✓ **Par l'intermédiaire de votre agent de proximité**
- ✓ **Par téléphone**  
Il vous suffit de composer le **0596 301 313**, de vous munir de votre **avis d'échéance** ainsi que votre **carte bancaire**, afin d'y renseigner : votre **n° de référence**, le **montant de votre avis d'échéance**, et les **coordonnées de votre carte bancaire**.  
Ce service est ouvert **24H/24H et 7 jours/7**.
- ✓ **Par prélèvement automatique**  
Formulaire disponible sur demande ou à effectuer sur papier libre signé du demandeur
- ✓ **Par virement automatique**  
Après de votre établissement bancaire
- ✓ **Par chèque ou espèces**  
(Conformément à la réglementation) au siège de la SA HLM OZANAM

*Si vous rencontrez des difficultés de paiement, contactez la SA HLM OZANAM pour trouver une solution, ensemble, avant que la situation ne s'aggrave et vous conduise à l'expulsion.*

**DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?**

# PAYER MON LOYER & MES CHARGES

## Non-paiement du loyer

Le non-paiement des sommes dues à l'échéance entraîne automatiquement des procédures de recouvrement amiable puis contentieux :

- **Relances téléphonique et écrite**
- **Mise en demeure de payer**
- **Commandement de payer**
- **Assignation en justice pour résiliation de bail**

## Le Supplément de Loyer Solidarité (SLS)

### L'enquête SLS

La loi nous fait obligation d'effectuer une enquête de ressources des contractants du logement. En cas de dépassement des plafonds de ressources (**soit de plus de 20%**) par rapport aux plafonds d'attribution d'un logement social, le locataire a obligation de verser un supplément de loyer dit « supplément de loyer de solidarité ».

Chaque année, un questionnaire est envoyé au locataire concerné qui est tenu de le retourner, **dans un délai d'1 mois, dûment complété et accompagné des pièces justificatives :**

- **Copie complète de l'avis d'imposition ou de non imposition de l'année N-2**
- **Documents justifiant de nouvelles situations familiales et sociales** (décès, naissance, mariage, pacs, divorce...)

**En cas de non-transmission des documents nécessaires, un « SLS pénalité » sera appliqué jusqu'à régularisation de la situation.**

### L'enquête biennale d'occupation

La loi nous impose d'enquêter tous les 2 ans l'ensemble de nos locataires, afin de mieux connaître l'occupation du parc social.

**En cas de non-réponse à l'enquête dans un délai d'1 mois, une pénalité mensuelle de retard est applicable.**



# LES ÉVOLUTIONS FAMILIALES

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

## SPÉCIFICITÉS

### MARIAGE

Copie de votre livret de famille du contrat ou certificat de PACS

Le bail d'habitation appartient aux deux époux quelque soit leur régime matrimonial, et même si le bail a été conclu avant le mariage, par l'un des époux.

### PACS

Copie du contrat ou certificat de PACS

### NAISSANCE

Copie de votre livret de famille ou de l'acte de naissance.

### DIVORCE/ SÉPARATION

Extrait du jugement de divorce, de l'ordonnance de non conciliation ou convention homologuée en cas de divorce par consentement mutuel, prononcé de mesures d'urgence par le juge ou autorisation de résidence séparée ou déclaration judiciaire de rupture de PACS

Jusqu'à la transcription du jugement de divorce, les époux sont tenus tous les deux au paiement du loyer et des charges. Vous demeurez tous deux, responsables du logement et des dettes qui en découlent

### DÉCÈS/ ABANDON DU DOMICILE

Copie de l'acte de décès (à transmettre au plus tard 1 mois après le décès)

Le bail se poursuit au profit :

1. Du conjoint, partenaire pacsé, concubin notoire vivant depuis au moins 1 an à la date du décès/abandon du domicile
2. Des ascendants /descendants vivant avec le locataire depuis au moins 1 an à la date du décès/abandon du domicile
3. De la personne à charge (ex : situation de handicap) vivant avec le locataire depuis au moins 1 an à la date du décès/abandon du domicile

# CHANGER DE LOGEMENT



## Demander une mutation

Une demande de mutation exige le même processus qu'une demande de logement.

## Louer une annexe

Si vous souhaitez bénéficier d'une annexe à votre logement : garage, cave, box, local moto... vous devez faire la demande par courrier à la SA HLM OZANAM qui vous informera sur la disponibilité. En cas d'attribution d'une annexe, un contrat spécifique sera signé, vous devrez faire un état des lieux d'entrée. La somme quittancée apparaîtra sur votre avis d'échéance.

## Logement adapté à votre handicap

Vous pouvez effectuer une demande de logement en ligne :

<https://www.demande-logement-social.gouv.fr>

et compléter la rubrique « Complément Handicap ».

**Si vous êtes locataire, vous devez informer la SA HLM OZANAM de vos nouveaux besoins.**

# PARTIR DU LOGEMENT



## Résiliation du bail

**Si vous souhaitez résilier votre bail locatif, vous devez nous en informer, le bailleur, trois mois à l'avance par courrier recommandé avec accusé de réception.**

Ce délai peut être réduit à deux mois, si vous bénéficiez d'un relogement en HLM auprès d'un autre bailleur, ou à un mois, si vous nous fournissez un justificatif joint à votre courrier. Le délai débute à compter de la date de réception de ce courrier (le délai est calculé de date à date).

**Attention, tous les contractants doivent signer le courrier de congé !**

## La visite conseil

Nous vous proposons de réaliser une visite conseil. Elle vous permettra de déterminer les travaux de réparations à votre charge à effectuer avant l'état des lieux définitif de sortie. Vous pourrez ainsi faire des économies !

## L'état des lieux de sortie

L'état des lieux de sortie met fin au contrat de location et a lieu peu après la visite conseil. Il doit être établi **en votre présence au sein d'un logement vide et entièrement nettoyé**. Ce document qui a valeur juridique, constate l'état du logement à votre départ et permet d'effectuer une comparaison avec l'état des lieux d'entrée.

# PARTIR DU LOGEMENT

Nous déterminons ainsi, les éventuelles réparations locatives qui sont à votre charge (déduction faite de votre dépôt de garantie).

→ **Vous devez remettre l'ensemble des clés et télécommandes d'accès (appartement, boîtes aux lettres, garage, box...) au responsable chargé d'établir l'état des lieux de sortie.**

### SI VOUS NE POUVEZ PAS ÊTRE PRÉSENT LE JOUR DE L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

**Vous pouvez donner procuration à un proche afin qu'il effectue la visite conseil et l'état des lieux de sortie à votre place.**

Pour cela, vous devez nous avertir à l'avance par courrier, dans lequel vous nous transmettez les coordonnées téléphoniques et postales, ainsi que la copie de la carte d'identité de cette personne.

**Si la personne ne se présente pas, et que vous n'êtes pas joignable, l'état des lieux de sortie sera réalisé par un huissier de justice, l'intervention vous sera facturée.**



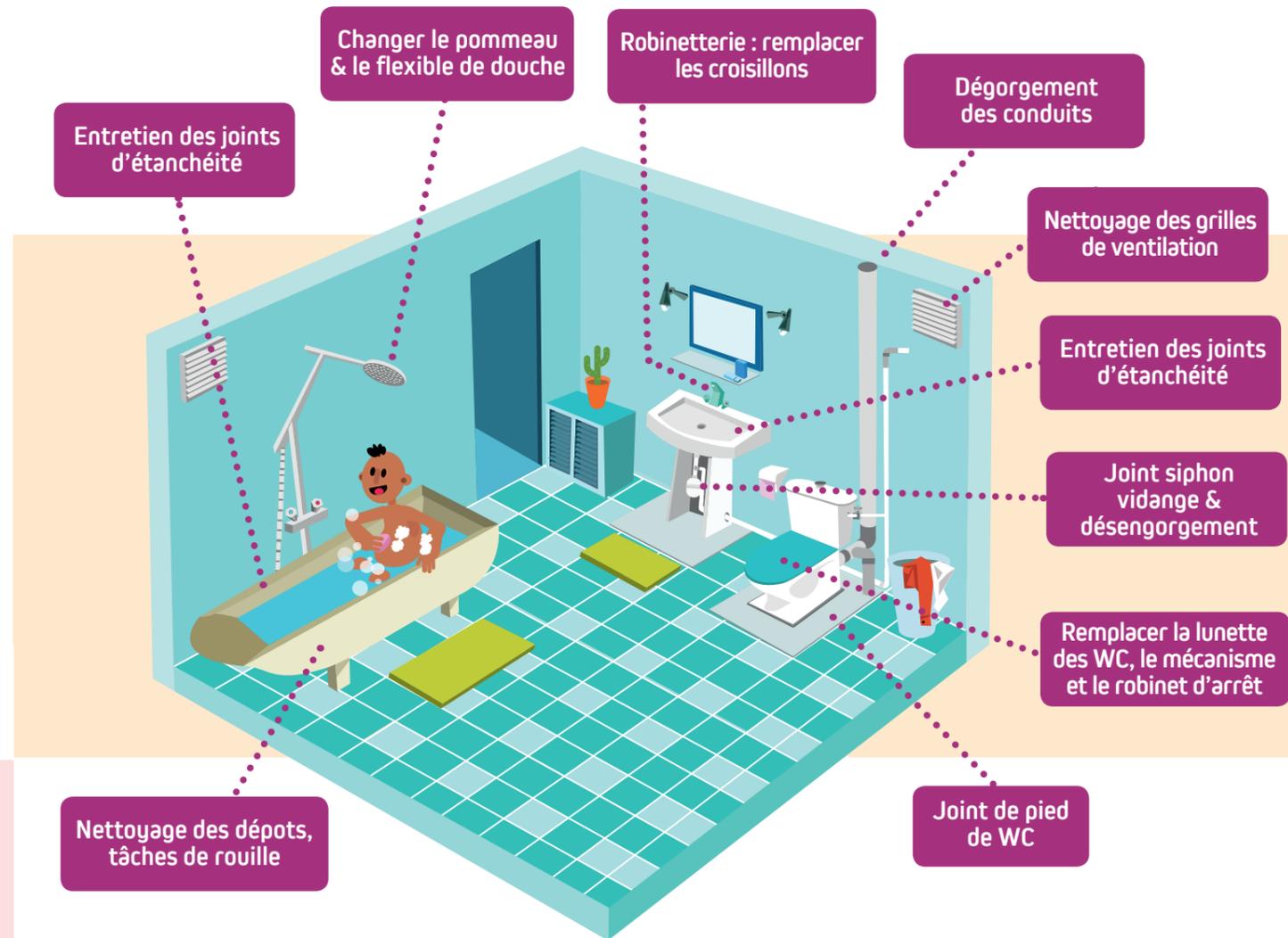
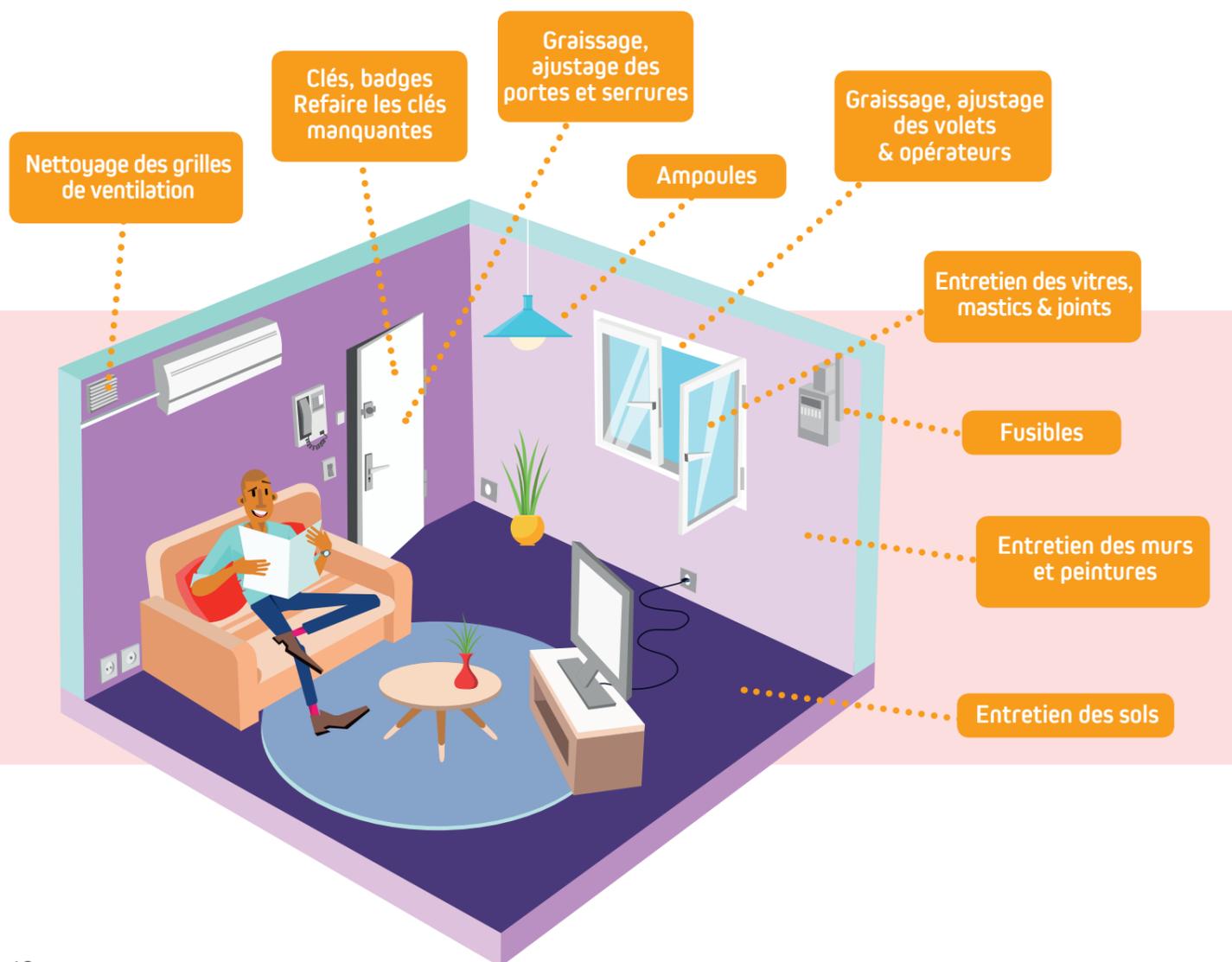
# INTERVENTIONS RECOMMANDÉES AVANT LA REMISE EN ETAT DU LOGEMENT

## Vous devez remettre un logement en bon état d'usage

(les points en couleur sur les schémas sont à votre charge)

Une fois les meubles sortis, des raccords peuvent être nécessaires :

- Peintures des murs, rebouchage des trous, tâches sur le carrelage...
- Remplacement des vitres cassées ou détériorées, reprise faïences, réfection des mastics...
- Réparations des poignées de portes et serrures, du système de fermetures des baies et fenêtres, des interrupteurs, des douilles, prises TV et téléphones...



Penser aussi à l'entretien et aux menues réparations des autres espaces : balcons, garage, cave...

→ Tous les aménagements et autres transformations de lieux devront être supprimés : dépose chauffe-eau, placards... Notre agent saura vous indiquer les dispositions à rendre.

Les réparations à la charge du locataire résultent de l'entretien, des dégradations ou pertes intervenues durant l'occupation du logement définies par la loi et les usages (décret n°87-712 du 26 août 1987).

*Dans le cas où il resterait des travaux de cet ordre à effectuer en fin de location, ceux-ci seraient confiés, à vos frais, à une entreprise désignée par nos soins.*

# NOTES

Lined area for notes on page 18, featuring horizontal dotted lines.

# NOTES

Lined area for notes on page 19, featuring horizontal dotted lines.



## SOCIÉTÉ D'HLM OZANAM

---

Pointe de Jaham - 97233 Schœlcher  
TÉL. 0596 61 42 12 | FAX 0596 61 50 37  
[ozanam@ozanam-hlm.fr](mailto:ozanam@ozanam-hlm.fr)