

# LIVRET DU LOCATAIRE

BIENVENUE CHEZ VOUS !



**LMH**

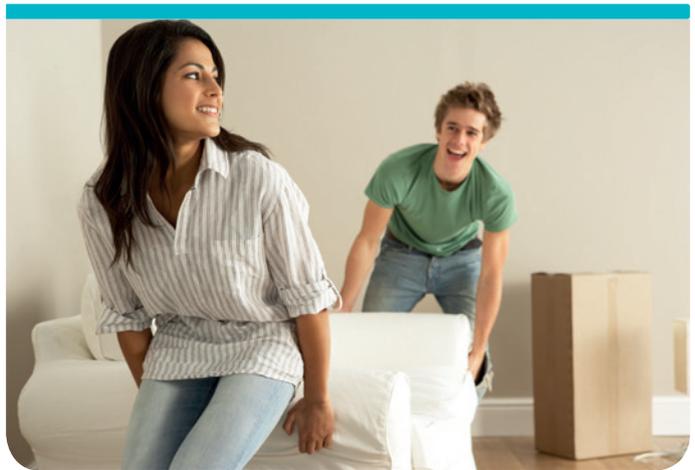
# Sommaire

<b>1. Bienvenue dans votre logement .....</b>	<b>3</b>
<b>QUI SOMMES-NOUS ?</b>	<b>3</b>
<b>2. Votre arrivée .....</b>	<b>4</b>
<b>LE CONTRAT DE LOCATION</b>	<b>4</b>
<b>NOTRE ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE</b>	<b>4</b>
<b>L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE</b>	<b>4</b>
<b>LE CONTRAT D'ASSURANCE</b>	<b>5</b>
<b>LE DÉPÔT DE GARANTIE</b>	<b>5</b>
<b>LA VISITE DE COURTOISIE</b>	<b>5</b>
<b>L'ENQUÊTE DE SATISFACTION</b>	<b>5</b>
<b>L'EXTRANET LOCATAIRES</b>	<b>6</b>
<b>3. Votre logement au quotidien.....</b>	<b>7</b>
<b>VOTRE LOYER ET VOS CHARGES</b>	<b>7</b>
<b>LES AIDES FINANCIÈRES</b>	<b>9</b>
<b>LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ</b>	<b>10</b>
<b>L'ÉVOLUTION FAMILIALE</b>	<b>11</b>
<b>L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT</b>	<b>11</b>
<b>4. Bien vivre dans votre logement.....</b>	<b>15</b>
<b>VIVRE EN SÉCURITÉ</b>	<b>15</b>
<b>VIVRE EN BON VOISINAGE</b>	<b>16</b>
<b>VIVRE ET PARTICIPER</b>	<b>18</b>
<b>5. Être éco-locataire .....</b>	<b>21</b>
<b>L'EAU</b>	<b>21</b>
<b>L'ÉLECTRICITÉ</b>	<b>22</b>
<b>LE CHAUFFAGE</b>	<b>22</b>
<b>L'AIR ET LA VENTILATION</b>	<b>22</b>
<b>LES APPAREILS MÉNAGERS</b>	<b>23</b>
<b>LE TRI SÉLECTIF</b>	<b>23</b>
<b>6. Votre parcours résidentiel.....</b>	<b>25</b>
<b>LA MOBILITÉ</b>	<b>25</b>
<b>L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ</b>	<b>25</b>
<b>7. Votre départ .....</b>	<b>26</b>
<b>LES RÈGLES DU PRÉAVIS</b>	<b>26</b>
<b>L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE</b>	<b>27</b>
<b>LE SOLDE DU COMPTE</b>	<b>27</b>
<b>8. Notre organisation.....</b>	<b>28</b>
<b>LES AGENCES ET ANTENNES</b>	<b>28</b>
<b>LES DIRECTIONS TERRITORIALES</b>	<b>30</b>
<b>9. Vos contacts .....</b>	<b>31</b>

# 1. Bienvenue dans votre logement

En votre qualité de nouveau locataire de Lille Métropole Habitat, le Président, les Administrateurs, la Direction Générale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et une vie agréable dans votre nouveau logement.

Ce livret va vous aider à mieux nous connaître, à faciliter vos relations avec notre organisme, à résoudre les problèmes de la vie quotidienne et à connaître vos droits et vos devoirs en tant que locataire. Vous trouverez aussi des conseils pour mieux vivre dans votre logement et devenir un « éco-locataire » responsable.



## QUI SOMMES-NOUS ?

Lille Métropole Habitat est l'Office Public de l'Habitat (OPH) de la Métropole Européenne de Lille.

Notre organisme est animé d'une vocation sociale forte puisque notre mission de service public vise à proposer à nos concitoyens aux ressources modestes des logements de qualité au coût le plus raisonnable.

De plus, LMH est engagé dans une démarche RSE. En ce sens, nous nous mobilisons pour imaginer et construire le logement social de demain en termes d'urbanisme, d'énergie, d'environnement et de charges locatives.

Plus qu'un constructeur soucieux de bâtir un avenir durable et solidaire, LMH assure un suivi administratif, locatif et technique personnalisé dans la proximité.

Fort d'un patrimoine d'environ 32 000 logements répartis dans une quarantaine de communes de la métropole, notre organisme s'appuie sur **huit** Agences et **deux** Antennes, véritables relais de proximité du locataire dans sa vie quotidienne.

# 2 • Votre arrivée

## LE CONTRAT DE LOCATION

### À LIRE, À SIGNER ET À CONSERVER !

Le jour de la remise des clefs, vous signez ce document et vous vous engagez à respecter le Règlement Intérieur des Immeubles de LMH. Un locataire a des droits mais il a également des devoirs !

Vous êtes seul autorisé à occuper votre logement, vous ne pouvez pas y exercer d'activité professionnelle et/ou commerciale et vous devez demander notre accord pour toutes transformations prenant la forme de travaux importants.

## NOTRE ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE

LMH dispose d'une Charte de Qualité de Service depuis 2013.

Cette Charte repose sur les engagements concrets de notre organisme HLM pour vous garantir un service capable de répondre à vos besoins quotidiens.

Notre expérience professionnelle, notre organisation de proximité et l'appréciation de vos attentes régulièrement mesurées par des enquêtes de satisfaction représentent autant d'atouts que nous avons mobilisés en interne pour améliorer notre qualité de service.

La mise en œuvre de cette Charte s'inscrit dans notre Responsabilité Sociale d'Entreprise traduite par l'engagement d'une Direction Générale et de son personnel en faveur du « Respect des Locataires » et par l'instauration de relations mutuelles bénéfiques entre notre organisme HLM, les locataires et toutes les autres parties prenantes (Élus, entreprises prestataires, partenaires associatifs et institutionnels) de notre projet d'entreprise.

Le respect de cette Charte et de son application repose sur une confiance mutuelle.

Nous espérons que vous serez sensible à cette démarche illustrant notre ferme volonté de vous offrir des logements de qualité dans un environnement agréable.



Le tampon Qualité de Service vous indique nos engagements.

## L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE



Vous rédigez l'état des lieux d'entrée avec le Manager Technique de Site de votre Agence ou Antenne. Ce document atteste de toutes les imperfections constatées, tant sur les parties immobilières que sur les équipements et les installations. Il mentionne les éventuels travaux à réaliser par LMH.



Le mois suivant l'entrée dans les lieux, vous pouvez faire part de vos remarques par écrit. Vous pouvez également demander à compléter ce document au cours du mois suivant la période de chauffe, si vous constatez des dysfonctionnements sur les équipements de chauffage.

Un exemplaire de l'état des lieux vous est remis. Conservez-le soigneusement jusqu'à votre départ, il a une valeur contractuelle.

## LE CONTRAT D'ASSURANCE

Assurer son logement est une **obligation légale**. Selon la loi Quilliot du 22 juin 1982, il est obligatoire pour un locataire de souscrire une assurance contre les risques locatifs. Ceux-ci concernent les dommages causés à l'immeuble, aux voisins, à des tiers, par le feu, l'eau ou une explosion.

### L'ATTESTATION D'ASSURANCE

L'état des lieux et la remise des clefs ne pourront se faire que si votre attestation d'assurance a été transmise à LMH.

Vous devez également justifier de cette assurance à la date d'anniversaire de votre contrat en fournissant une attestation à LMH.

### CONTRE QUELS RISQUES S'ASSURER ?

Il est obligatoire de vous assurer contre les risques locatifs.

Nous vous invitons vivement à vous assurer également pour votre responsabilité civile vis-à-vis de vos voisins ou d'autres tiers pour les dégâts qu'ils subiraient suite à un sinistre dont vous seriez responsable. Il est important enfin de souscrire des garanties contre les risques de vol, de bris de glace et pour tout dommage que pourrait subir votre mobilier.

Il vous appartient de choisir votre compagnie d'assurance.

Si vous étiez assuré dans votre ancien logement, n'oubliez pas de prévenir votre assureur de votre changement d'adresse et de lui indiquer les caractéristiques de votre nouveau logement.

### LE RENOUVELLEMENT ANNUEL



N'oubliez pas que vous avez l'obligation de renouveler votre contrat d'assurance à son échéance et d'adresser votre nouvelle attestation soit par courrier au CRC (LMH CS40 453 – 59338 TOURCOING CEDEX), soit en le déposant dans l'extranet locataire mis à votre disposition par LMH.

L'attestation doit mentionner la date d'effet du contrat et sa durée.

En cas de non présentation de cette attestation, LMH se réserve le droit de résilier le contrat de location.

## LE DÉPÔT DE GARANTIE

Pour entrer dans votre logement, nous vous demandons un dépôt de garantie d'un mois de loyer hors charges nous préservant des coûts de réparation résultant éventuellement d'un défaut d'entretien ou d'une dégradation du logement dont vous seriez responsable.

Ce dépôt est restitué un mois après votre départ.

## LA VISITE DE COURTOISIE



Votre Chargé(e) de Gestion Locative vous proposera d'effectuer une visite de courtoisie dans les 3 mois suite à votre emménagement afin de vérifier que tout se passe bien.

## L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



Une enquête de satisfaction sera réalisée par téléphone dans les 2 mois après votre emménagement. Nous vous engageons à y répondre afin de nous aider à améliorer notre qualité de service.

## L'EXTRANET LOCATAIRES

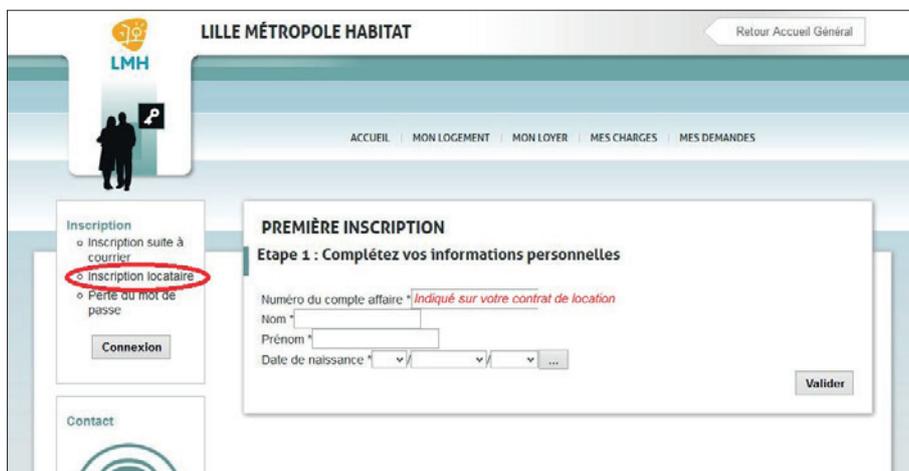
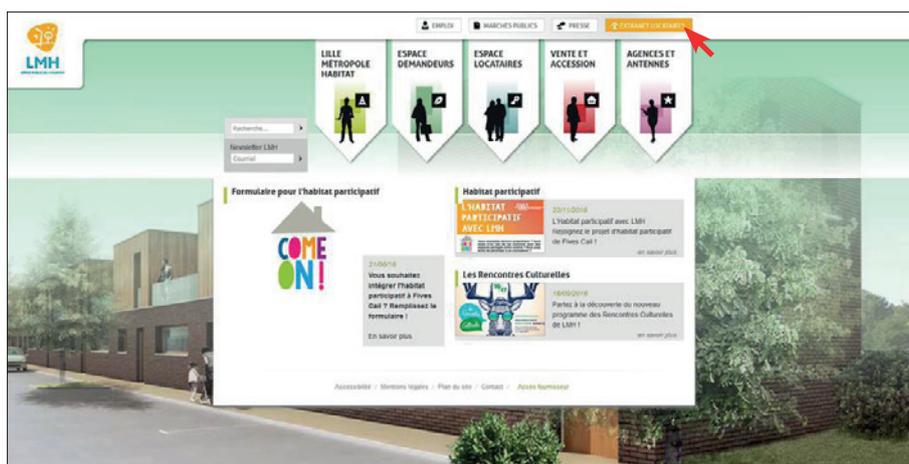
Au démarrage de votre contrat de location, votre compte extranet locataire est créé.



Cet espace privatif et confidentiel vous permet d'accéder à un grand nombre de services matérialisé dans ce livret par le logo.

Vous pouvez y accéder à l'adresse suivante **<https://locataires.lmh.fr/xloc/>** ou via notre site Internet **[www.lmh.fr](http://www.lmh.fr)**, depuis le cartouche orange situé en haut à droite de la page d'accueil.

Pour activer votre compte, cliquez sur « inscription locataire » puis suivez les instructions pas à pas.



# 3 • Votre logement au quotidien

## VOTRE LOYER ET VOS CHARGES



À toute question concernant la vie du bail (loyer, charges, compte locatif...), votre Agence/Antenne s'engage à vous apporter une information personnalisée dans les 15 jours (hors week-end et jours fériés).

### LE LOYER

Votre loyer est à payer tous les mois à terme échu, c'est-à-dire pour le mois écoulé. Par exemple, vous payez au 5 septembre le loyer du mois d'août.

Le montant de votre loyer est fixé en multipliant la surface utile ou corrigée de votre logement par un taux au mètre carré qui évolue au fil des années.

Le loyer est réévalué annuellement en janvier par le Conseil d'Administration.

### LES CHARGES LOCATIVES



Elles correspondent à vos consommations personnelles (eau chaude, eau froide, électricité et chauffage) et aux charges générales dont celles dites de personnel récupérables dont les taux sont fixés par décret selon la nature des missions exercées par les agents de proximité.

### L'ENQUÊTE OPS

L'enquête sur l'Occupation du Parc Social et son évolution a été instaurée par la loi du 4 mars 1996 relative au supplément de loyer de solidarité. Cette loi impose aux organismes bailleurs de transmettre à chaque préfet de département des renseignements statistiques sur les caractéristiques démographiques et économique-sociales des occupants des logements HLM après réalisation d'une enquête auprès de leurs ménages locataires.

Depuis la loi du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures (article L.101-1 du Code de la Construction et de l'Habitation) la périodicité de l'enquête OPS est passée à deux ans.

Au-delà de la description de notre patrimoine locatif, LMH est tenu de renseigner les services de l'État sur la composition des ménages de notre parc, leur répartition par âge du titulaire du contrat de location, leurs ressources, les bénéficiaires des aides au logement, des minima sociaux, la répartition des ménages selon l'effectif et l'âge des occupants ou la nature de leur activité professionnelle.

Nous vous rappelons par ailleurs que cette enquête obligatoire permet aux bailleurs d'appliquer une sanction financière à l'encontre du locataire n'y répondant pas.



# L'AVIS D'ÉCHÉANCE



**LMH**  
LE MOYEN LOCAL DE HABITER

**AVIS D'ECHEANCE**  
N° 074183871 du 31.01.16 EMIS EN EUROS  
Toursing, le 27/01/16

709891 00820 1/2 88619 16

**1** **REFERENCES A RAPPELER**  
**502226-57**

**2** **ADRESSE DU LOCAL CONCERNE**

**3** **POUR TOUT RENSEIGNEMENT CONTACTER**  
Agence ROUBAIX EST  
82, Rue de Nancy  
59100 ROUBAIX  
TELEPHONE 03.20.269.348

N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR50413792508

DÉTAIL	MONTANT H.T.	TAXE	MONTANT TAXE	MONTANT T.T.C.
03/12/15 Solde antérieur Crédit				-7,52 €
31/12/15 LMH 001235 12/15				427,60 €
31/12/15 SYN 002696 12/15				22,72 €
06/01/16 Paiement postal				-450,00 €
<b>Logement - 001235 01/01/16 AU 31/01/16</b>				
GRP 0001 NOUVEAU ROUBAIX INDIVIDU				
Loyer Logement	406,79			406,79 €
Provision Charges Génér.	19,56			19,56 €
Défaut assurance	2,80			2,80 €
<b>TOTAL Logement</b>				<b>429,15 €</b>
<b>Stationnement - 002696 01/01/16 AU 31/01/16</b>				
GRP 0003 porte 0001 NOUVEAU ROUBAIX				
Loyer Garage	20,40			20,40 €
Provision Charges Génér.	2,35			2,35 €
<b>TOTAL Stationnement</b>				<b>22,75 €</b>
<b>Total de l'échéance</b>			<b>(SOIT 2 964,27 FRANCS)</b>	<b>451,90 €</b>
<b>Solde antérieur</b>			<b>(SOIT 2 917,04 FRANCS)</b>	<b>-7,20 €</b>
<b>Solde Total au 31/01/16</b>			<b>(SOIT 2 917,04 FRANCS)</b>	<b>444,70 €</b>

**17** **A payer avant le : 08/02/16** (SOIT 2 917,04 FRANCS) **444,70 €**

**18** **PRIERE DE JOINDRE UN RUB**  
ICS : FR7622004559  
RUB : TIP200057050222657074183871310116

**19** **TIPSEPA** montant : 444,70 €

Date et Lieu \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

**200008672362**

**200057627534 78050222657074183871310116983110 44470**

REFFERENCES: 502226-57

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel en signant ce formulaire de mandat, vous autorisez LMH à envoyer ses instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de LMH. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions énoncées dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos crédits concernant le présent mandat sont espiqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

1. Référence de votre compte client-locataire (6 premiers chiffres) à rappeler dans tous les contacts (téléphoniques, physiques, mails, courriers, virements...) avec LMH
  2. Adresse du logement loué
  3. Agence de rattachement du logement loué
  4. Période concernée par la facturation de l'avis d'échéance
  5. Référence du logement loué
  6. Référence de la résidence à laquelle est rattaché le logement loué
  7. Numéro de porte
  8. Nom de la résidence à laquelle est rattaché le logement loué
  9. Références pour le stationnement loué (adresse, période, numéro de porte, nom résidence de rattachement...)
  10. Provisions sur charges : charges générales, chauffage, eau
  11. Adresse de facturation
  12. Montant du solde antérieur
  13. Montant total de l'échéance pour la période concernée : loyer du logement loué, APL déduite, provisions sur charges
  14. Montant à payer pour le second logement ou stationnement loué
  15. Total de l'échéance des locaux loués (logement, stationnement)
  16. Montant total du règlement à effectuer pour l'avis d'échéance
  17. Date limite de paiement
  18. Talon de paiement variant selon le mode de paiement (prélèvement, TIPSEPA)
  19. Code barre EFICASH (en remplacement du mandat cash)
- Si vous optez pour le paiement via EFICASH, toutes vos références seront automatiquement transmises auprès de LMH avec le paiement

## LE PAIEMENT

Vers le 25 de chaque mois, vous recevez un avis d'échéance vous indiquant le montant de votre part à charge à payer : cette part à charge correspond au montant de votre loyer moins les droits sociaux au logement (par exemple l'APL) dont vous bénéficiez éventuellement.

Sont également mentionnés les acomptes mensuels « eau », « chauffage » et « charges générales » que LMH provisionne dans la perspective de la régularisation annuelle de vos charges : vos charges sont calculées sur une année civile (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) pour un paiement en juin.

Vous pouvez payer ce montant :

### EN LIGNE



LMH vous propose de payer votre loyer à l'aide d'une carte bancaire en vous connectant à votre espace locataires sur [www.lmh.fr](http://www.lmh.fr).

Vous devez vous rendre dans la rubrique « Mon loyer / Payer en ligne » et suivre les instructions jusqu'à la validation du paiement. Ensuite, vous serez redirigé vers la plateforme de la Caisse d'Épargne.

Une fois la procédure terminée, votre règlement apparaît alors dans la partie « Vos derniers paiements en ligne ».

La situation de votre compte est mise à jour définitivement après réception et intégration du journal de transaction transmis par la banque. Vous recevrez alors un courriel du traitement de votre paiement.

Le paiement sera effectif sur votre compte locataire entre 24 h et 72 h après la confirmation en ligne.

### PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE



Pour cela, il vous suffit de remplir la demande de prélèvement automatique disponible auprès de votre Agence/Antenne et sur votre espace locataires en ligne et de la renvoyer à :  
OPH – Lille Métropole Habitat - CS 40 453 - 59 338 TOURCOING Cedex

### PAR TIP SÉPA

Vous choisissez de payer votre loyer par Titre Interbancaire de Paiement. Il s'agit du talon détachable joint à votre quittancement que vous datez et signez, puis glissez dans l'enveloppe fournie par LMH.

Il suffit d'envoyer ce coupon détachable sans oublier de l'affranchir, accompagné ou non d'un chèque.

Si vos coordonnées bancaires changent, vous nous transmettez votre nouveau relevé d'identité bancaire ou postal (RIB ou RIP).

### PAR MANDAT CASH « EFICASH »

Le paiement par espèces doit se faire par mandat cash, auprès de la Poste. Grâce au code barre imprimé sur votre avis d'échéance, le guichetier vous identifie. En échange du paiement de votre loyer, automatiquement transmis à LMH, il vous remet un récépissé attestant du règlement.

## LES AIDES FINANCIÈRES

### VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER, SOUS CERTAINES CONDITIONS, D'AIDES FINANCIÈRES POUR PAYER VOTRE LOYER

La Caisse d'Allocations Familiales peut vous faire bénéficier de deux types d'aides :

**L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)** est directement versée sur votre compte client. Elle est déduite du montant de votre avis d'échéance (Votre APL apparaît en clair sur votre avis).

**L'ALLOCATION DE LOGEMENT (AL)**, si votre logement n'est pas conventionné, c'est-à-dire qu'il n'a pas fait l'objet d'un accord entre l'État et LMH. L'AL sera directement versée sur votre compte.

Si vous bénéficiez de l'APL ou de l'AL et que vous avez au moins trois enfants à charge, vous pouvez prétendre à une prime de déménagement sous certaines conditions.

La CAF calcule chaque année le montant de votre aide, variable suivant votre situation familiale et vos ressources. N'oubliez pas de répondre à leur demande annuelle de justificatifs pour ne pas perdre vos droits.

**Tél. : 0810 25 59 80 - [www.caf.fr](http://www.caf.fr)**

### DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?

Si vous rencontrez des difficultés d'ordre professionnel ou personnel susceptibles de vous occasionner des retards de paiement, nous vous conseillons vivement de vous rapprocher rapidement de votre chargé de gestion locative qui vous aidera à trouver la solution la mieux adaptée.

Votre chargé de gestion locative vous donnera toutes les informations utiles concernant votre loyer, vos charges locatives, les conditions à remplir et la démarche à suivre pour bénéficier des aides au logement.

### LE FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

Géré par le département, le F.S.L peut dans certains cas apporter une garantie de loyer, un prêt ou une aide pour le paiement des dépenses liées à l'entrée et au maintien dans les lieux. Ces aides, sous conditions de ressources, sont destinées aux personnes en situation très difficile.

## LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

Le Supplément de loyer solidarité ou SLS (article L441-9 du CCH) est appliqué aux locataires du parc de logement locatif social qui dépassent de 20 % les plafonds d'attribution PLUS.

Ainsi, chaque année, les bailleurs sociaux doivent mettre en place une enquête permettant de collecter les informations relatives aux ressources (revenu fiscal de référence de l'année n-2) et aux catégories des ménages (actualisation de l'occupation des logements).

Les locataires concernés par l'enquête ont l'obligation d'y répondre, faute de quoi leur sont appliqués une pénalité pour frais de dossier d'un montant de 25 € ainsi qu'un SLS « pénalité ».

Le SLS et le SLS « pénalité » (SLP) sont facturés chaque mois. En cas de retour d'enquête hors délai, le dossier locataire est néanmoins mis à jour et le SLS est recalculé. Les trop-perçus sont alors reversés aux locataires dans un délai de 2 mois. La pénalité pour frais de dossier est quant à elle maintenue.

Tous les locataires sont potentiellement concernés sauf :

- Les locataires habitant un logement situé dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)
- Les locataires habitant un logement situé en Zone d'exemption par délibération de la MEL (ex-LMCU)
- Les locataires de logements non conventionnés ou ILN
- Les locataires bénéficiant de l'APL ou de l'AL
- Les locataires sous baux glissants ou de transit

Le montant du SLS est calculé en multipliant 3 données :

- Le Supplément de Loyer de Référence (SLR) dont le montant est fixé par décret. Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le SLR = 1,06 €.
- Le Coefficient de Dépassement des Plafonds de Ressources (CDPR) dont la valeur est fonction du seuil de dépassement des plafonds. Ce seuil de dépassement est le ratio entre le montant de dépassement et les plafonds applicables au ménage.
- La Surface Habitable du logement (SH)

## L'ÉVOLUTION FAMILIALE

### UN CHANGEMENT DANS VOTRE VIE ? PRÉVENEZ-NOUS...

Les changements de votre situation familiale peuvent entraîner des modifications au niveau de votre contrat de location ou de vos aides sociales. Prévenez votre Agence ou Antenne LMH ainsi que la CAF le plus tôt possible.

#### VOUS VOUS MARIEZ OU VOUS VOUS PACSEZ

Fournissez-nous une copie de votre certificat de mariage ou de votre contrat « P.A.C.S ». Votre conjoint devient lui aussi titulaire à part entière du contrat de location, sous réserve de satisfaire aux obligations légales et réglementaires de l'État civil français.

#### VOUS VOUS SÉPAREZ

Présentez à votre Agence ou Antenne un extrait de la décision de justice précisant l'identité de la personne maintenue dans les lieux (jugement de divorce, acte d'acquiescement ou décision d'attribution au profit de l'un des deux conjoints).

#### VOTRE CONJOINT(E) DÉCÈDE

Fournissez-nous une pièce d'état civil mentionnant le décès. Ces pièces sont nécessaires pour connaître le titulaire du bail.

#### VOTRE FAMILLE S'AGRANDIT

Transmettez-nous une photocopie de votre livret de famille ou extrait d'acte de naissance.

#### VOS RESSOURCES ÉVOLUENT

Avertissez-nous rapidement, surtout si vous payez un supplément de loyer.

#### VOTRE FAMILLE ÉVOLUE

À la suite d'une naissance, d'un mariage ou d'un décès, vous pouvez souhaiter changer de logement : faites une demande de mutation auprès de votre Agence ou Antenne.

## L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

Nous nous engageons à vous fournir un logement en bon état d'usage avec des équipements en bon état de fonctionnement. Cela passe par :

- Assurer une bonne étanchéité des toitures, murs et menuiseries.
- Garantir le locataire contre les vices et défauts cachés.
- Entretenir les locaux en état de servir à l'usage prévu par le contrat et y faire toutes les réparations autres que locatives.
- Supporter les réparations qui découlent de la vétusté et des malfaçons.

Cependant, en échange, nous vous demandons de maintenir votre logement en bon état et l'entretenir de manière régulière en prenant en charge toutes les réparations liées à l'entretien courant du logement.

Aucune modification de structure ou de distribution, construction nouvelle ou aucune pose de parabole ne peut être réalisée sans autorisation formelle écrite de LMH qui en définit les conditions d'exécution.



Toute demande technique concernant votre logement fera systématiquement l'objet d'une visite à votre domicile et d'une réponse (positive ou négative) dans les 15 jours suivants l'enregistrement de la demande.

### LES RÉPARATIONS LOCATIVES

Les réparations locatives sont liées au décret 87-712 du 26/08/1987, article 1 qui stipule « Sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant et de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables aux dites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif. »

Pour la réparation et l'entretien des appareils de chauffage, d'eau chaude, de ventilation, de gaz et de robinetterie, vous bénéficiez des contrats d'entretien que Lille Métropole Habitat a contractualisé avec des entreprises qualifiées.



Toute prestation réalisée par une entreprise dans votre logement sera contrôlée sur 4 critères : le respect du rendez-vous et du délai, la propreté et la conformité des travaux.

## LE CONTRAT D'ENTRETIEN

Ce contrat de services et d'entretien locatif prend en charge les besoins classiques à traiter en horaires de journée, soit de 8 h à 18 h du lundi au samedi. Il concerne les appareils au gaz individuels de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire, la robinetterie, la ventilation.

Une seule entreprise se charge de leur entretien, leur maintenance et leur dépannage et vous n'avez donc qu'un seul numéro à composer, selon votre Agence/Antenne de rattachement.



Dans le cadre des contrats de maintenance de notre patrimoine, une vérification de tous les équipements de votre résidence sera systématique.

Retrouvez ci-dessous les prestataires qui correspondent à votre secteur. Retrouvez-les également sur le site de LMH ([www.lmh.fr](http://www.lmh.fr)), dans l'espace Agences/Antennes puis Informations pratiques ou dans votre espace locataires.

**LOCATAIRES DES AGENCES ROUBAIX EST, ROUBAIX NATIONS-UNIES, VILLENEUVE D'ASCQ**

Votre prestataire multiservice est : **SAVELYS - 09 77 40 16 60**

**LOCATAIRES DES AGENCES DE TOURCOING, LILLE PORTE DES POSTES, LILLE GRAND SUD, LILLE EURA-CENTRE, DE L'ANTENNE DES BORDS DE LYS ET VIVANT DANS LE QUARTIER DU VIEUX LILLE**

Votre prestataire multiservice est : **LOGISTA - 09 69 36 62 70**

**LOCATAIRES DE L'ANTENNE DES WEPPEES ET DE L'AGENCE LILLE EST (SAUF LE VIEUX LILLE)**

Votre prestataire multiservice est : **ISERBA - 03 28 55 07 15**

## EN CAS D'URGENCE TECHNIQUE

Un centre d'appel est disponible pour les urgences techniques.

Lorsque vous composez le 09 70 24 11 26, un conseiller vous répond, identifie le logement et enregistre votre demande. Votre appel fait immédiatement l'objet d'un suivi par l'astreinte de LMH et des entreprises prestataires. Toutes les demandes sont enregistrées et sont communiquées à l'Agence ou à l'Antenne concernée.

Quelques exemples nécessitant le recours au centre des urgences techniques :

- Ascenseurs et portes de parking : Panne de la porte du parking collectif ou de l'ascenseur

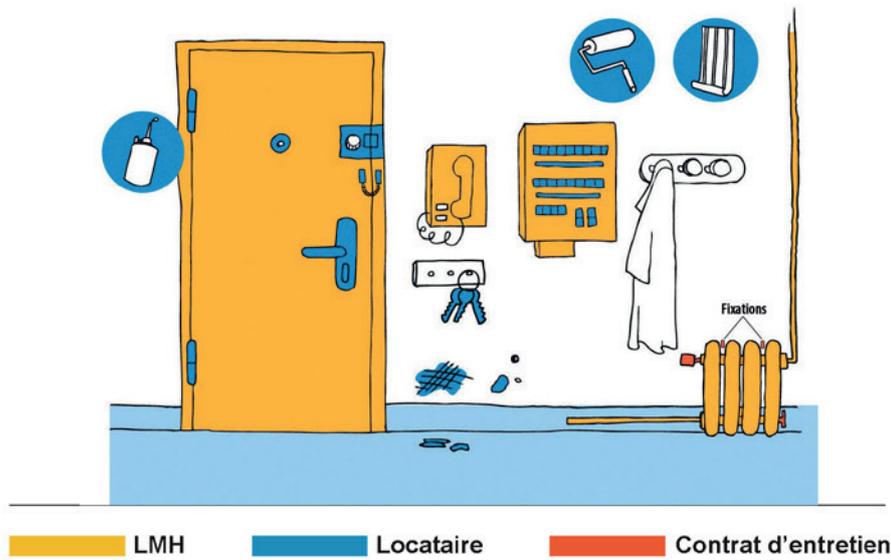


Un dispositif d'aide au portage des courses est mis en place dans tout immeuble de plus de 5 étages concerné par l'immobilisation d'une durée supérieure à 72 heures de l'ascenseur.

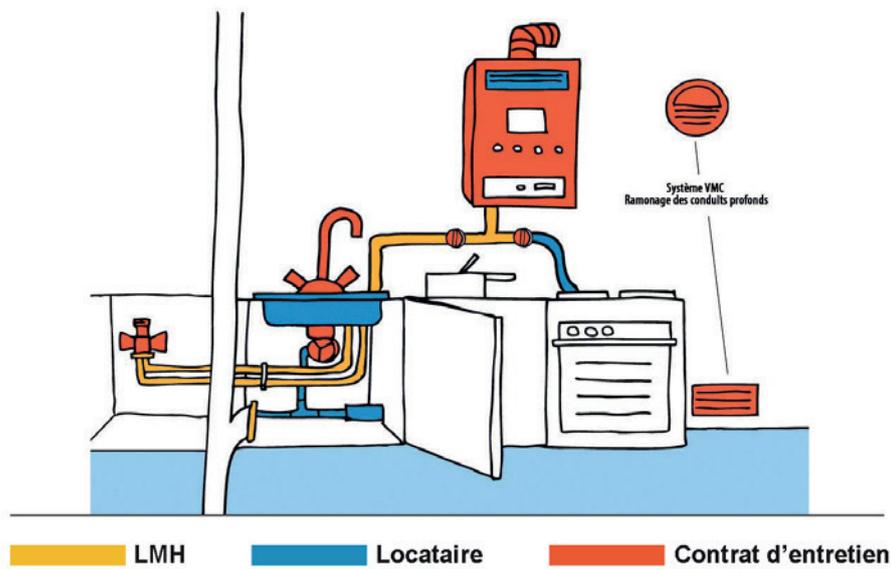
- Assainissement : Colonne vide-ordure bouchée, débordement ou remontée d'eau, inondation en cave ou rez-de-chaussée, rupture de la colonne d'évacuation
- Chauffage : Panne de chauffage, problème d'eau chaude
- Électricité : Panne électrique dans les parties communes, porte d'entrée à ouverture électrique bloquée, lecteur du badge en panne
- Plomberie : Fuite de gaz, importante fuite d'eau pouvant générer des dégâts et risques d'inondation, radiateur percé
- Menuiserie, serrurerie : Serrure de l'immeuble bloquée ou cassée, vitre cassée, porte d'entrée d'un appartement abîmée
- Réception de la télévision : Problème de réception de télévision uniquement quand il s'agit du réseau câblé
- Ventilation mécanique contrôlée : Panne de VMC

**CENTRE D'APPEL URGENCE TECHNIQUE : 09 70 24 11 26**

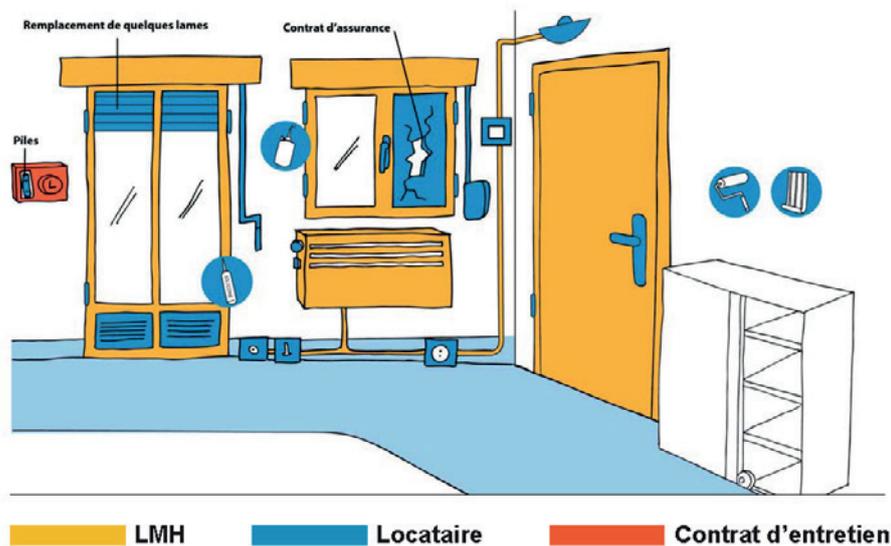
Coût d'un appel local. Du lundi au vendredi de 18 h à 8 h, 24 h / 24 le week-end et les jours fériés.



L'ENTRÉE

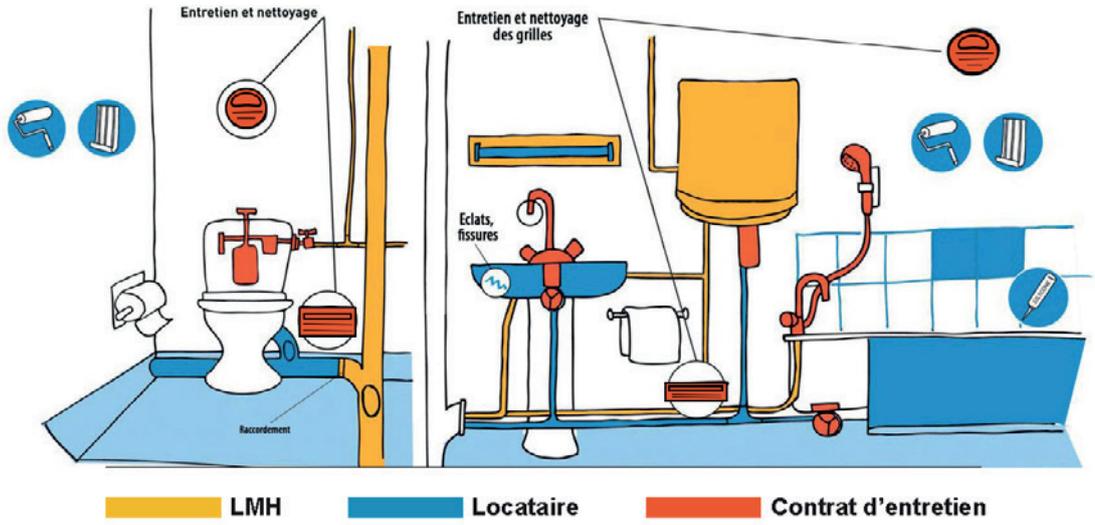


LA CUISINE

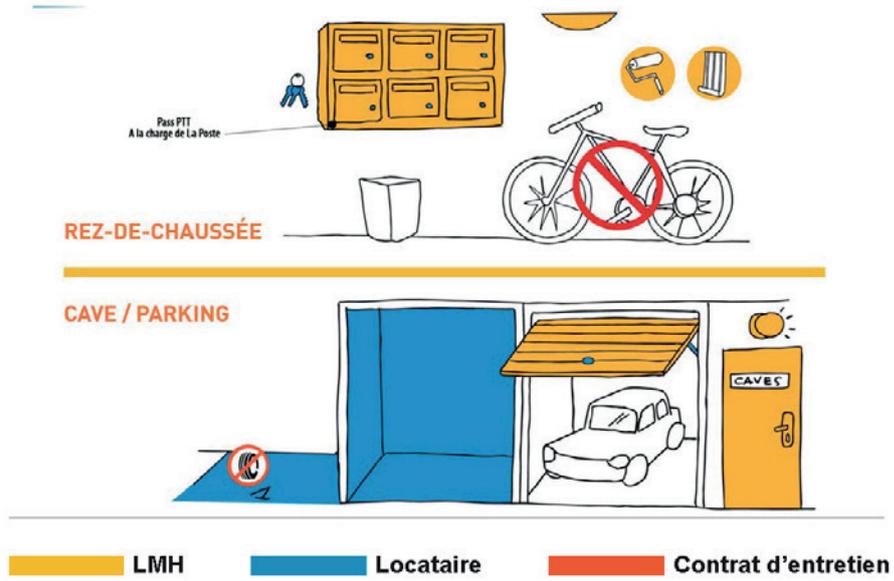


LE SÉJOUR ET LES CHAMBRES

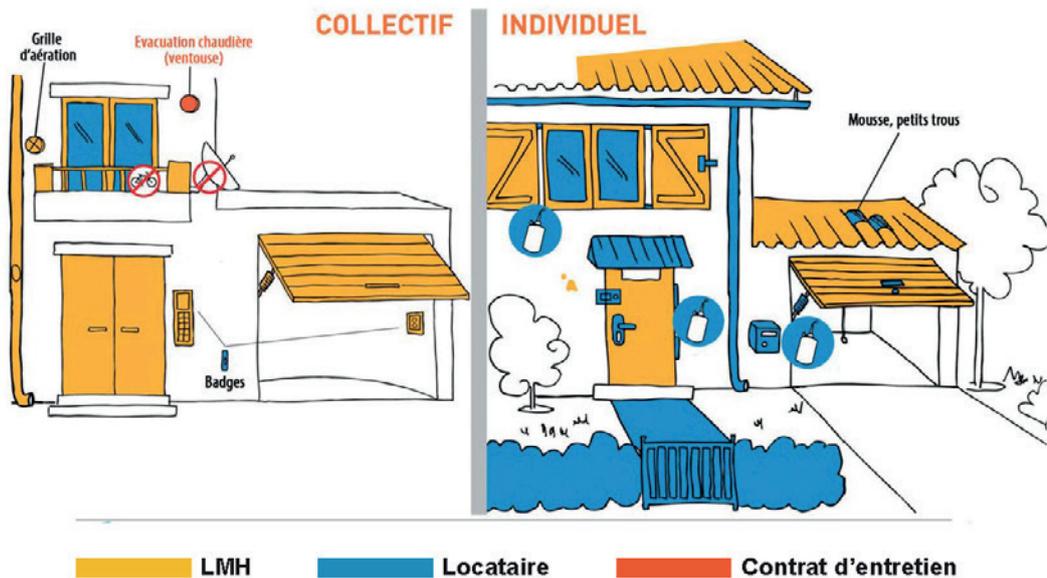
LA SALLE DE BAINS ET LES WC



LES PARTIES COMMUNES



EXTÉRIEURS



# 4. Bien vivre dans votre logement

## VIVRE EN SÉCURITÉ

Votre sécurité et celle de votre famille dépend directement des précautions que vous prenez. Dans bien des cas, il suffit d'avoir les bons réflexes.

### ACCÈS AUX COMPTEURS

Laissez toujours l'accès libre aux différents compteurs : électricité, gaz et eau. Chaque membre de la famille doit en connaître l'emplacement et savoir les couper en cas de nécessité.

### VOUS VOUS ABSENTEZ PLUSIEURS JOURS

- Fermez les robinets d'arrivée de gaz et d'eau
- Coupez l'électricité au disjoncteur
- Faites vider votre boîte aux lettres par un voisin ou un proche
- Pensez à laisser un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre

### LA PRIVATISATION

Votre sécurité et celle de vos proches passent aussi par le contrôle d'accès.

Nous vous invitons donc à ne pas laisser entrer des personnes inconnues grâce aux systèmes mis en place pour votre sécurité (interphone, digicode...).

### RISQUES ÉLECTRIQUES

- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.
- Si un fusible ne fonctionne plus, remplacez-le par un fusible du même calibre.
- Soyez vigilant aux multiprises qui risquent de chauffer. Vérifiez régulièrement le bon état des cordons d'alimentation et des prises électriques.
- Ne modifiez en aucun cas l'installation électrique : rajouts de prises, d'interrupteurs...

### RISQUES DE FUITES DE GAZ

- Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles d'arrivée de gaz. Ils doivent comporter l'indication NF D36101 et une date de validité (sauf pour les visso-gaz).
- Veillez à ne jamais boucher les grilles de ventilation qui assurent la bonne ventilation de votre logement notamment en cas de fuite de gaz.

**Il est strictement interdit d'utiliser des feux à pétrole d'appoint et des bouteilles de gaz dans les logements LMH.**

## EN CAS D'INCENDIE

Prévenez immédiatement les pompiers : 18 ou 112

En attendant leur intervention :

- Fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres pour éviter d'attiser le feu
- Fermez le gaz
- Essayez d'étouffer le feu avec un extincteur ou un linge humide
- Si le feu est chez vous, sortez et refermez bien la porte
- Si le feu n'est pas chez vous (cage d'escaliers, parties communes...) :
  - Restez chez vous
  - Signalez votre présence
  - Calfeutrez votre porte avec un linge humide

Contactez dans les 5 jours votre assureur et constituez la preuve des dommages (factures, bons de garanties, justificatifs d'achat...)

Votre logement est équipé d'un DAAF (Détecteur et Avertisseur Autonome de Fumée). Il vous revient de vérifier son entretien notamment le niveau d'usure des piles.

## DÉGÂTS DES EAUX

Coupez l'arrivée d'eau. Si les dégâts sont très importants, appelez les pompiers.

- Entre voisins : la personne qui a subi le dommage doit remplir un constat amiable de dégât des eaux, seule ou avec un voisin si son appartement est touché.
- Entre LMH et vous : alertez votre Agence ou Antenne et votre chargé de proximité et remplissez votre déclaration de dégâts des eaux avec un représentant LMH.

Renvoyez le constat sous 5 jours ouvrés (hors dimanche et jours fériés) par lettre recommandée, à votre assureur. L'assureur prend en charge les dommages et garantit la personne ayant subi le sinistre dans la limite d'un plafond fixé.

## LES ASCENSEURS

Les ascenseurs sont périodiquement vérifiés et entretenus par une société spécialisée.

- Ne laissez pas vos enfants jouer près des ascenseurs et accompagnez-les lorsqu'ils souhaitent les utiliser.
- Si vous êtes bloqués à l'intérieur, conformez-vous aux consignes de sécurité affichées, en appelant le numéro indiqué dans la cabine.
- Si vous êtes à l'extérieur, ne tentez aucune manœuvre. Prévenez immédiatement votre gardien ou votre bailleur ou l'entreprise chargée du contrat d'entretien. Il est déconseillé d'appeler les secours qui gèrent d'autres priorités plus urgentes.

## VIVRE EN BON VOISINAGE

### LE BRUIT

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 : la musique trop forte, les cris des enfants dans le logement ou dans les espaces de la résidence, les aboiements du chien, le son de votre télévision ou de votre radio, le regroupement de personnes en pied d'immeuble ou encore le ballon envoyé contre un mur... Faites attention aussi aux claquements de portes et aux chaussures à talon.

Même en journée le bruit peut être sanctionné d'une amende.

## LES PARTIES COMMUNES

Comme son nom l'indique, c'est l'espace public de votre résidence (paliers, couloirs, escaliers, ascenseurs, espaces verts, parkings...), il est donc important d'y appliquer quelques règles de bonne conduite pour le confort de tous.

- Rappelez à vos enfants que ce ne sont pas des aires de jeux.
- Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'entreposer même temporairement vélo, poussette, linge et sacs poubelles sur les paliers, dans les couloirs et les gaines techniques.



La mise à disposition de locaux annexes à usage collectif (pour vélos ou poussettes) sera systématiquement réfléchié dans les résidences faisant l'objet d'un projet spécifique ou ayant une configuration adaptée.

- Vos effets personnels doivent rester dans votre logement et ne jamais encombrer l'espace public.
- Ne pas étendre votre linge à votre fenêtre ou votre balcon.
- Déposez vos ordures ménagères dans le local poubelles prévu à cet effet pour éviter tout amoncellement de débris qui peut causer de gros problèmes d'hygiène.

## LE STATIONNEMENT ET LE PARKING

Pour que chacun trouve sa place et éviter les accidents, voici quelques règles à respecter sur les parkings :

- Respecter les accès et emplacements pour les véhicules de secours
- Respecter les emplacements réservés pour les personnes à mobilité réduite
- Ne pas stationner sur les trottoirs, devant les bornes ou logettes de poubelles
- Il est interdit d'entreposer des meubles ou autres objets sur votre emplacement
- Les parkings ne sont pas des aires de jeux
- Les vidanges et autres travaux de mécanique ne sont pas autorisés
- Si des places sont attribuées dans votre parking, merci de respecter ces attributions
- La circulation dans l'enceinte des résidences et de ses parkings est limitée à 20 km/h.



Les grands parkings et leurs abords pourront, lorsque le contexte le nécessite, être nettoyés par une entreprise spécialisée.

Dès que vous changez de véhicule vous êtes tenu, dans un délai d'un mois, de faire parvenir une photocopie de votre nouvelle carte grise à votre Agence/Antenne. Vous recevrez ainsi une vignette Parking permettant d'identifier votre véhicule bénéficiaire d'un emplacement.

## LES ANIMAUX

Pour que vos animaux n'apportent aucune gêne à vos voisins et ne nuisent pas à la bonne tenue des logements, faites attention à bien les maîtriser.

- Tenez votre animal en laisse quand vous sortez et ne les laissez pas errer dans la résidence et les espaces verts
- Faites attention aux aboiements intempestifs de jour comme de nuit
- Ramassez les déjections de votre animal quel que soit l'endroit
- L'élevage d'animaux est interdit dans les logements et jardins.

Si vous possédez un chien de catégorie 1 ou 2, nous vous remercions de bien vouloir vous mettre en conformité avec la loi.



**1<sup>RE</sup> CATÉGORIE**  
chiens d'attaque

**2<sup>E</sup> CATÉGORIE**  
chiens de défense

<b>Détention</b>	Obtention d'un permis de détention délivré en mairie (Loi du 20 juin 2008) Détention interdite pour certaines personnes	
<b>Acquisition, cession à titre gratuit ou onéreux</b>	Interdite	Autorisée
<b>Reproduction</b>	Stérilisation obligatoire	Autorisée
<b>Stationnement dans les parties communes</b>	Interdit	Autorisé
<b>Circulation dans les parties communes</b>	Chiens muselés et tenus en laisse par une personne majeure	
<b>Attestation spéciale d'assurance en responsabilité civile</b>	Le chien doit être couvert par une assurance couvrant la responsabilité civile datant de moins de 1 an	

## VIVRE ET PARTICIPER

Les associations de locataires représentatives sont les interlocuteurs privilégiés entre vous et LMH. Leurs représentants vous représentent et vous défendent au sein de plusieurs instances selon les résultats des élections de locataires organisées en France tous les 4 ans :

- Conseils d'Administration
- Conseils de Concertation Locative (CCL)
- Commissions d'attribution de logements locatifs
- Instances de Concertation Locative Locale (ICLL)
- Commissions des Arbitrages Sociaux et Contentieux

### LA CONCERTATION ENTRE ORGANISMES HLM ET LOCATAIRES

Pionniers dans la concertation, les organismes HLM agissent en véritables partenaires avec les locataires, tant au niveau de leur gouvernance que de leur gestion au quotidien. L'objectif est désormais de généraliser la coproduction de services avec les locataires.

Impossible pour les organismes HLM d'envisager la réalisation de projets importants sans organiser de concertation ou de consultation avec les habitants. Et ce, quelles que soient les actions menées : programmes de réhabilitation, travaux liés aux charges locatives, mesures liées à la sécurité... L'importance donnée aux habitants par les bailleurs sociaux est unique en France. Leur rôle est notamment garanti par un important cadre juridique. Les organismes HLM sont ainsi les seuls bailleurs comptant des représentants d'habitants au sein de leur conseil d'administration ou de surveillance. Élus par les locataires tous les 4 ans, ces derniers sont appelés à se prononcer sur les grandes orientations de l'organisme : le budget, les programmes d'investissement, les augmentations de loyers...

### UN RÔLE UNIQUE CONFÉRÉ AUX HABITANTS

Sur les domaines de la gestion au quotidien (sécurité, entretien, propreté...), les bailleurs sociaux ont été les premiers à pratiquer la concertation avec les locataires. La loi SRU, adoptée en 2000, a contribué à structurer ces échanges. Elle a ainsi permis la mise en place de « plans de concertation locative » à l'échelle de chaque organisme. Élaborés avec les habitants, ils visent à définir les modalités de la concertation. Ces plans visent notamment à mettre en place les « conseils de concertation », instances d'échange entre bailleurs et locataires.

## DES ACTIONS CONCRÈTES DE COPRODUCTION

Nombreux sont les projets mis en place dans le cadre de cette concertation et les groupes de travail thématiques organisés par les services avec les associations membres du CCL illustrent parfaitement cette volonté forte de réunir expertise d'usage et expertise technique en faveur de l'amélioration de la qualité de service apportée aux locataires.

## VERS UNE NOUVELLE GOUVERNANCE

Cette dynamique de coproduction au sein du monde HLM renforce la transparence de nos actions et ouvre notre mode de gouvernance.

### VOS REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES

AFOG-LGL ASSOCIATION FORCE OUVRIÈRE  
CONSOUMATEURS LILLE GRAND LILLE  
38 rue Charles de Muysaert - 59000 Lille  
**Tél. : 06 43 83 42 32**

CGL CONFEDERATION GENERALE  
DU LOGEMENT  
2/29 rue Beethoven - 59200 Tourcoing  
**Tél. : 06 86 94 82 06**

CLCV CONSOMMATION LOGEMENT  
ET CADRE DE VIE  
2 rue Claude Bernard - 59000 Lille  
**Tél. : 03 20 52 76 94**

CNL CONFEDERATION NATIONALE  
DU LOGEMENT  
42/01 rue de Tournai - 59000 Lille  
**Tél. : 03 20 07 09 58**

SOS HLM  
96 rue de Wazemmes - 59000 Lille  
**Tél. : 06 68 66 44 35**

UFC - QUE CHOISIR  
54 rue Jacquemars Gielée - 59800 Lille  
**Tél. : 03 20 85 14 66**

## LE FIL OU FONDS D'INITIATIVES DES LOCATAIRES

Le « FIL » ou Fonds d'Initiatives des Locataires est un dispositif destiné à soutenir les projets des locataires de création de lien social. Les objectifs sont clairs : dynamiser la vie de vos résidences, améliorer le cadre de vie, favoriser les échanges entre voisins...

### QUI PEUT DÉPOSER UN DOSSIER ?

Les locataires, les groupes de locataires à l'échelle d'une résidence et les associations peuvent déposer des projets. Il suffit de retirer un dossier auprès de votre Direction du Territoire, de votre Agence ou Antenne ou sur le site Internet de LMH, de le remplir et d'y joindre les pièces demandées.

### QUELS GENRES DE PROJETS ?

Pour être éligible au FIL, le projet doit satisfaire certains objectifs valorisant la solidarité et le bien-être des résidents. Il s'agit d'actions collectives (culturelles sportives, artistiques, pédagogiques), d'actions conviviales (repas, soirées, fêtes...) ou encore d'actions éco citoyennes (récupérateurs d'eau, installation de jardinières, création d'un potager...).

Sachez aussi que certains projets ne sont pas recevables au titre du FIL :

- Les projets concernant des travaux de réparations ou d'entretiens techniques de nature locative relevant de la seule compétence du bailleur (embellissement des parties communes, équipements du logement ou des parties communes, entretien des espaces verts...);
- Les projets dont le budget de participation financière de LMH dépasserait les 800 € quelle que soit la nature des financements complémentaires obtenus ;
- Les projets à caractère privé (au profit exclusif d'une seule personne) ou dont la finalité n'exprime pas clairement un objectif collectif au bénéfice des locataires vivant dans le patrimoine de LMH.

## LES HABITANTS-RELAIS

Dans une logique de partenariat entre le bailleur et ses locataires, LMH a initié la création du concept d'Habitants-Relais. Il s'agit là d'accompagner au mieux les locataires, avec le soutien et l'expertise d'habitants qui sont à même de créer un lien fort avec les autres. Organisation de temps festifs, animation d'ateliers, relais d'information... les Habitants-Relais concourent activement au succès des opérations menées dans notre patrimoine, parce qu'ils sont les experts du quotidien. Cette démarche est donc en voie de développement à LMH.



Vous souhaitez être acteur de cette concertation ? Devenez Habitant-Relais !

### EN PARTICIPANT AUX ATELIERS DE CONCERTATION, VOUS CONTRIBUEZ À L'ÉLABORATION DU PROGRAMME DE TRAVAUX.

Pendant les Ateliers de Concertation, les Habitants-Relais et les Associations de locataires ont l'occasion de poser des questions précises sur le programme de travaux. Vous pouvez également faire des remarques et propositions sur certains aspects de ce programme.

### VOUS ÊTES UNE SOURCE D'INFORMATIONS FIABLE AUPRÈS DES HABITANTS DE VOTRE ENTRÉE

La liste des Habitants-Relais est diffusée auprès de l'ensemble des locataires. Vous recevez les comptes rendus des Ateliers de Concertation. Vous vous engagez donc à informer le plus précisément possible les habitants de votre entrée sur le programme des travaux et la concertation en cours.

### VOUS POUVEZ RELAYER LES INTERROGATIONS ET SUGGESTIONS DES HABITANTS DE VOTRE ENTRÉE LORS DES ATELIERS DE CONCERTATION.

Les Habitants-Relais sont à l'écoute des interrogations et des suggestions des habitants de leur entrée. Vous posez en leur nom les questions qui vous semblent pertinentes lors des Ateliers de Concertation. De même, vous recueillez les propositions des voisins et les présentez lors des Ateliers.

## LE COMITE DES USAGERS

Dans le cadre de sa démarche Qualité de Service et pour compléter les dispositifs visant à faire émerger les besoins des locataires, LMH a imaginé la création d'un « Comité des usagers » à compter de 2017.

Il s'agit d'un panel de locataires volontaires susceptibles de se réunir pour échanger, partager, lancer des idées autour de la question du logement. Il s'agit là de réduire au maximum les écarts entre les attentes des locataires et les services proposés par l'entreprise.

Un appel à candidature a permis de constituer un panel représentatif de locataires. Celui-ci évolue au fil des départs et des nouvelles candidatures : il n'est donc jamais trop tard pour se manifester auprès de LMH pour en faire partie !

Lieu d'échanges entre usagers, mais aussi avec les acteurs de l'entreprise (instances décisionnelles et consultatives, partenaires, salariés, prestataires...), ce Comité se réunit 1 fois par trimestre au minimum, et peut se réunir selon une périodicité et un format adapté aux sujets traités.

Les thèmes abordés peuvent toucher à la co-construction d'un projet d'entreprise, aux améliorations à apporter dans la relation de service, aux services en ligne...

# 5. Être éco-locataire

## L'EAU

### STOP AU GASPILLAGE !

L'eau est un bien précieux. En France, nous avons la chance d'avoir de l'eau potable à volonté alors que près de 3 milliards d'hommes en ont moins de 20 litres par jour.

Pour éviter une consommation inutile :

- Réparez les fuites d'eau : celles-ci représentent 20 à 50 % des consommations d'eau. Si vous constatez, par rapport au dernier relevé une augmentation anormale du volume d'eau, il y a peut-être une fuite. Vérifiez vos installations et prévenez votre surveillant pour utiliser le contrat d'entretien.
- Ne faites pas couler l'eau pendant le lavage des dents, la vaisselle ou sous la douche.
- Si vous avez une chasse d'eau à deux débits, utilisez-la ! Cela permet de réduire le volume d'eau utilisé d'environ 15 litres par jour pour un foyer de 2 personnes.
- Préférez les douches aux bains. Un bain, c'est 150 litres soit 5 fois plus d'eau qu'une douche.
- Pensez à placer un économiseur d'eau sur l'embout de votre pommeau de douche. C'est 30 à 50 % d'économie réalisée. Ainsi on économise l'eau chaude et l'énergie nécessaire à son chauffage.
- N'abusez pas des produits détergents pour nettoyer éviers, cuvettes et sols. Ils perturbent le fonctionnement des stations d'épuration.

### QUELQUES CHIFFRES :

- Un robinet qui goutte : 4 litres/heure = 35 m<sup>3</sup>/an
- Un filet d'eau : 16 litres/heure = 140 m<sup>3</sup>/an
- Une chasse d'eau qui fuit : 25 litres/heure = 220 m<sup>3</sup>/an

### BUVEZ L'EAU DU ROBINET

L'eau du robinet est aussi bonne, aussi riche et moins coûteuse que l'eau en bouteille. La Métropole Européenne de Lille contrôle l'eau qu'elle distribue grâce à des réglementations très strictes. L'eau potable est le produit alimentaire le plus contrôlé en France par les autorités sanitaires. Elle est entre 100 et 600 fois moins chère que l'eau minérale.

Parfois, l'eau du robinet dégage une odeur, celle-ci est due au chlore ajouté à l'eau. Ce chlore garantit la qualité de l'eau durant son transport jusque dans les canalisations. Il contribue à la sécurité de votre eau. C'est un atout indispensable.

Une astuce simple existe pour faire disparaître le goût éventuel de chlore : remplissez une carafe ou une bouteille 15 à 20 min avant de passer à table ou placez une carafe d'eau (du robinet) au réfrigérateur.



Vous pouvez accéder directement à vos relevés de compteurs d'eau depuis votre espace personnel sur l'extranet.

## L'ÉLECTRICITÉ

Quelques gestes pour diminuer sa consommation électrique :

- Éteignez les lumières quand vous quittez une pièce
- Profitez un maximum de la lumière extérieure en orientant au mieux votre intérieur
- Évitez les lampes halogènes, elles consomment beaucoup d'énergie
- Attention à vos abat-jours, certains absorbent beaucoup de lumière nécessitant la multiplication des sources lumineuses
- Ne laissez pas vos appareils électriques (TV, PC, chargeurs de téléphone, lecteurs DVD, tablettes...) en veille car ils continuent de consommer du courant. Utilisez une multiprise avec interrupteur afin de les éteindre plus facilement.

## LE CHAUFFAGE

- Ne pas chauffer les pièces qui ne sont pas occupées en permanence comme la chambre ou le bureau. Si vous le pouvez, programmez une montée de la température avant votre lever le matin ou votre retour le soir.
- Éteignez le chauffage avant d'aller vous coucher, on dort mal quand l'air ambiant est trop chaud.
- Aérez votre pièce au moins 5 minutes chaque jour.
- Il vaut mieux se chauffer à température constante (19°) plutôt que d'éteindre puis augmenter subitement votre chauffage. Le chauffage constant diminue les phénomènes d'humidité.
- En cas d'absence pour une courte durée, laissez votre thermostat sur une température basse. En cas d'absence prolongée durant l'hiver, réglez votre chaudière sur « hors gel ».

### LA TEMPÉRATURE IDÉALE

- 19° dans les pièces à vivre (salon, cuisine)
- 16° dans les chambres et la nuit dans l'appartement
- 20° dans la salle de bains (pendant la durée de la toilette) après vous baissez.
- 1° en moins = 7 % en moins sur votre facture !

Si vous êtes un grand frileux, pensez à rajouter un pull avant d'élever la température et pendant la nuit, installez une couverture chauffante au bout du lit.

Prenez l'habitude de bien fermer les rideaux ou les stores dans votre chambre pour éviter toute déperdition de chaleur supplémentaire.

**RAPPEL SUR LE CHAUFFAGE D'APPOINT : IL EST INTERDIT D'UTILISER DES FEUX À PÉTROLE DANS LES LOGEMENTS**

## L'AIR ET LA VENTILATION

Ne condamnez pas les bouches d'entrée et d'extraction d'air de la VMC car vous empêchez son renouvellement ce qui est dangereux pour la santé de votre famille et de votre logement (condensation, moisissures).

Nettoyez à l'eau savonneuse les bouches d'extraction, les filtres et les entrées d'air (1 à 2 fois/an).

**Pour un air pur : aérez, 10 min suffisent...**

Faire des travaux, la cuisine, le ménage, respirer des parfums d'ambiance, des encens... ces polluants « dans l'air » représentent des risques importants pour votre santé puisque ce sont essentiellement des substances volatiles qui s'éparpillent dans l'air ambiant.

**Un conseil : aérez tous les jours !**

## LES APPAREILS MÉNAGERS

### LES APPAREILS DE CUISSON

- Placez un couvercle sur vos casseroles, cela divise par deux l'énergie nécessaire à mettre en ébullition.

### LE RÉFRIGÉRATEUR

- Adaptez sa taille à la taille de votre famille car plus le réfrigérateur est grand, plus il consomme !
- Il existe différentes zones de froid dans votre réfrigérateur en fonction des aliments, par exemple la zone froide se situe tout en haut pour le poisson ou la viande, les légumes en bas et les œufs dans la porte...
- Pour éviter une surconsommation, dégivrez votre réfrigérateur tous les 6 mois s'il n'a pas le système automatique et nettoyez une fois par an la grille située à l'arrière.

### LA MACHINE À LAVER

- Un lave-linge consomme de 70 à 120 litres d'eau par programme.
- Pour diminuer la consommation, utilisez le bon programme, un lavage à 40° consomme trois fois moins qu'un cycle à 90°. Faites fonctionner votre machine pendant les heures creuses (principalement la nuit) ou investissez dans un programmeur qui permettra de régler un départ différé de votre machine.
- Pour sécher vos vêtements : nous vous conseillons d'avoir recours à la bonne vieille méthode de la corde à linge ou du séchoir. Même si le sèche-linge a révolutionné les esprits, il consomme deux fois plus d'énergie qu'un lave-linge utilisé à 60° : c'est 11% de votre consommation électrique.

### LES ÉTIQUETTES ÉNERGIE

Aujourd'hui, tout appareil comporte une étiquette énergie. Ces normes européennes permettent aux consommateurs d'être informés sur les différences d'équipements et de leurs performances.

Elles classent les appareils électriques en fonction de leur consommation d'énergie, d'eau et de leur niveau sonore.

**Un appareil de classe A consomme jusqu'à 3 fois moins qu'un appareil de classe C.**

## LE TRI SÉLECTIF



Vous pouvez trier vos déchets et vos encombrants dans le respect de l'homme et de l'environnement grâce au déploiement de la collecte à la source. Ces moyens seront systématiquement déployés lors des constructions et réhabilitations.

### LE VERRE

- Recyclable à 100% et à l'infini.
- RECYCLABLES : bouteilles, pots et bocaux
- NON RECYCLABLES : vaisselle en terre cuite ou en porcelaine (car vernis apposé dessus), miroirs, vitres ou ampoules.

### LE PLASTIQUE

- Recyclé, il renaît sous différentes formes : pull polaire, fibres pour couettes, barquettes... Laissez les bouchons mais retirez l'opercule en aluminium.
- RECYCLABLES : bouteilles d'eau, soda, lait, soupe, flacons, lessive, boîtes, chocolat en poudre, produits d'entretien et de toilette
- NON RECYCLABLES : pots de crèmes ou de yaourts, les films plastiques.

### LE PAPIER ET CARTON

Les journaux, les magazines, les prospectus, les cartons sont tous recyclables. Par contre, les enveloppes à fenêtre, les papiers plastifiés, le papier carbone, les mouchoirs, les couches ne le sont pas car ils ont subi un traitement spécifique.

## LES MÉTAUX

Les boîtes de conserve, les canettes, les barquettes en aluminium, les bombes aérosols sont recyclables dès lors qu'elles sont vides !

## LES DÉCHETS MÉNAGERS SPÉCIAUX (DMS)

- Les piles : les grandes surfaces mettent à votre disposition des bacs récupérant vos piles usagées. Sinon dans la mesure du possible, utilisez des piles rechargeables. Elles sont plus chères à l'achat mais leur durée de vie est incomparablement plus longue.
- Les médicaments non utilisés : ramenez-les à votre pharmacien.
- Les huiles de vidange ou les solvants : pensez aux déchetteries près de chez vous. Elles disposent de bennes dans lesquelles vous pourrez entreposer ces produits dangereux ou encombrants.

## LES ENCOMBRANTS

- Les encombrants sont à déposer en déchetterie. Pour cela, il suffit de vous munir gratuitement du pass, pour en faire la demande vous trouverez un formulaire en déchetterie ou via le site internet d'Esterra ou de la MEL. Toutes les informations sur : [www.esterra.fr/dechetterie-esterra.html](http://www.esterra.fr/dechetterie-esterra.html)
- Si vous n'avez pas de moyen de locomotion, vous pouvez faire appel à la collecte sur rendez-vous d'Esterra en contactant le 0800 203 775 ou via [www.encombrantssurrendez-vous.com](http://www.encombrantssurrendez-vous.com)  
Le principe est simple, vous prenez un rendez-vous en donnant la nature et le volume de vos encombrants. Le jour J, vous déposez vos encombrants sur votre trottoir, ils seront collectés en votre présence.
- Si votre résidence a un point de collecte autonome (local encombrants répondant aux normes fixées par la MEL et ESTERRA), vous devez contacter votre chargé de proximité afin de convenir avec lui d'un rendez-vous pour déposer vos encombrants dans le local prévu à cet effet.

## LES POUBELLES

Par mesure de sécurité et d'hygiène, nous rappelons qu'il est strictement interdit d'entreposer des sacs poubelles dans les parties communes et sur les balcons. Ils doivent impérativement être déposés dans les containers installés dans les locaux équipant vos résidences !

LMH se réserve le droit de facturer la somme équivalente à une heure de nettoyage pour les locataires ne respectant pas ces règles simples (cf. Règlement Intérieur des Immeubles).

### QUELQUES CHIFFRES

- 1 journal laissé dans la nature mettra 3 à 12 mois pour disparaître
- un chewing gum jeté par terre, mettra 5 ans avant de disparaître...
- un sac plastique mettra 450 ans pour disparaître

# 6 • Votre parcours résidentiel

## LA MOBILITÉ



Vous désirez obtenir un logement qui réponde davantage à vos besoins : une Chargée de Gestion Locative vous contactera dans le mois suivant votre demande pour fixer un rendez-vous à domicile et étudier votre projet de mobilité.



Vivre dans un logement adapté à votre âge et à votre handicap est une priorité que nous nous engageons à satisfaire en visitant votre lieu de vie dans le mois suivant votre demande et en réalisant les travaux d'adaptation jugés nécessaires dans les 9 mois.



Dans le cadre de notre politique d'attribution, nous nous engageons à garantir, chaque année, au moins 30 % des attributions de logement aux locataires de notre patrimoine en attente d'une mutation.



Nous proposerons aux locataires vivant dans un logement trop grand (ayant au moins deux chambres inoccupées) une mutation vers un logement plus petit répondant davantage à leurs besoins personnels et financiers.



Toute demande d'accès à un logement autonome déposée par une personne vivant dans notre patrimoine ayant entre 18 et 30 ans sera examinée dans le cadre d'une étude personnalisée.

## L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ



Votre envie d'être propriétaire dans le parc social vous permet de bénéficier d'une étude personnalisée et vous assure des garanties d'un accompagnement sécurisé dans vos démarches d'accession.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter le service  
**VENTE ET ACCESSION** au **03 20 88 51 51**.

# 7 • Votre départ

## LES RÈGLES DU PRÉAVIS

Afin de résilier votre contrat, il faut adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à LMH.  
Les délais de préavis varient de 3 à 1 mois en fonction de votre situation.

Pour de plus amples renseignements, rendez-vous sur : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) (puis Accueil particuliers > Logement > Location immobilière : fin du bail > Congé donné par le locataire > Durée du délai de préavis)

*Votre Prénom, NOM*  
*Votre Adresse*  
*Code Postal – Ville*

Lille Métropole Habitat  
*Adresse de Votre Agence*  
*Code Postal – Ville*

*Ville, le Date*

Lettre avec accusé de réception

**Objet** : résiliation de bail  
Compte Affaire : XXXXXX / XX

Madame, Monsieur,

Locataire du logement situé au **(Adresse du logement)** depuis le **(date de la signature du bail)**, je vous fais part de mon intention de résilier le contrat de location qui nous lie conformément aux dispositions des articles 12 et 15 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989.

Je vous donne donc congé, lequel prendra effet, eu égard du délai de préavis de *X* mois (**cf. rubrique quitter mon logement**) prévu par la loi, le **(date du départ délai de préavis compris)**.

Je me tiens à votre disposition pour convenir d'un rendez-vous afin d'établir l'état des lieux de sortie.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

*Signature*

< Exemple de lettre de résiliation

Votre congé doit être signé par chaque signataire du bail dans le cas d'une colocation. Le préavis débute à réception de la lettre recommandée par LMH et s'entend de date à date.

Si vous n'adrez pas votre congé dans les délais que vous aviez prévus, vous resterez redevable des loyers jusqu'à la fin du délai de préavis prévu à votre engagement de location.

### **PENDANT LA DURÉE DU PRÉAVIS**

Des futurs locataires peuvent venir visiter votre logement. Vous êtes tenus de nous laisser accès à votre logement et de nous réserver un bon accueil. Des heures de visite sont prévues dans votre contrat.

Votre interlocuteur LMH vous proposera une visite conseil de sortie. Il s'agit d'une expertise permettant de mettre en évidence les éventuelles réparations à votre charge et donc de minimiser les frais lors de l'état des lieux sortant.

## **L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE**

L'état des lieux de sortie sera réalisé contradictoirement, c'est-à-dire en votre présence et celle d'un de nos représentants, un exemplaire papier vous sera remis.

Il constate l'état du logement au moment de votre départ. Il ne pourra être effectué que lorsque le logement, la cave, le grenier et/ou le garage, seront vides et nettoyés.

Il détermine les éventuelles réparations locatives à votre charge, par comparaison avec l'état des lieux établi à votre arrivée en tenant compte de la vétusté et de l'usage normal de la chose louée.

Il vous appartient de restituer le logement en bon état de propreté et de fonctionnement, sans détérioration. Toute dégradation, tout défaut d'entretien constaté lors de l'état des lieux de sortie, sera systématiquement imputé sur votre compte locataire.

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

### **LE JOUR DE L'ÉTAT DES LIEUX**

Vous devez remettre l'ensemble des clés du logement (y compris badge, télécommande), de la boîte aux lettres, de la cave, du garage, au responsable chargé d'établir l'état des lieux.

Avant de quitter définitivement votre logement, n'oubliez pas de contacter vos fournisseurs d'énergie, afin de faire un relevé téléphonique et de préciser qu'un nouveau locataire arrive.

## **LE SOLDE DU COMPTE**

Le jour de l'état des lieux, un arrêté de votre compte locataire sera établi.

Nous pouvons être appelés à vous demander les loyers et charges restant dûs et les indemnités de réparations locatives. Ces sommes seront déduites de votre dépôt de garantie.

Si le solde de votre compte locataire est positif, nous vous adresserons le remboursement par lettre chèque dans un délai maximum de deux mois à compter de la remise des clés.

Si le solde de votre compte locataire est négatif, vous établirez au moment de l'état des lieux, un chèque correspondant au montant de ce solde.

Nous vous remercions de nous fournir un nouveau RIB pour le remboursement de votre caution.

# 8 • Notre organisation

## LES AGENCES ET ANTENNES

### NOTRE PROXIMITÉ

La présence de LMH en métropole lilloise est assurée par 8 Agences et 2 Antennes.

**Une Agence** de LMH est dirigée par un Directeur assisté de deux cadres, le Responsable Technique d'Agence et le Responsable de la Gestion Locative. Elle gère en moyenne un patrimoine de 3 800 logements répartis selon des secteurs.

**Une Antenne** est organisée autour d'un Responsable d'Antenne, d'un Manager Technique de Site, d'un Chargé de Gestion Locative et d'un Chargé de Maintenance Patrimoniaire. Son patrimoine est composé en moyenne de 1 300 logements.

### LA GESTION LOCATIVE

Elle concerne toutes les activités en lien avec votre vie de locataire et votre présence dans le logement : vous êtes en contact avec le/la Chargé(e) de Gestion Locative de votre résidence qui vous accompagne depuis la signature du bail jusqu'à votre sortie du logement.

Les missions des Chargé(e)s de Gestion Locative sont de :

- Constituer le dossier de demande de logement et le présenter en Commission d'Attribution des Logements
- Organiser la signature du contrat de location et informer le locataire de ses droits et de ses devoirs
- Participer à la visite de courtoisie organisée dans les deux mois après emménagement
- Instruire la demande de mutation et les pièces administratives liées au changement de la situation locative dans le logement
- Accompagner socialement le locataire vers les partenaires compétents pour l'obtention de divers droits
- Suivre l'encaissement des loyers et engager les démarches administratives lorsqu'il y a un impayé
- Participer aux actes de régularisation des charges locatives
- Participer, au côté du Médiateur, au premier suivi des conflits de voisinage
- Enregistrer la fin d'occupation du logement et clôturer le bail

## LA FILIÈRE TECHNIQUE

Elle se compose de plusieurs métiers en charge des activités liées au patrimoine, qu'il s'agisse des bâtiments et de leurs abords, des parties communes et de l'intérieur des logements, de la relation aux entreprises prestataires au suivi de la bonne exécution des travaux...

**Le Manager Technique de Site** de votre résidence est votre interlocuteur pour toute demande technique. Ses missions sont les suivantes :

- Encadrer le personnel de proximité de votre résidence
- Gérer les demandes d'interventions techniques dans les parties communes et les logements
- Effectuer les états des lieux entrants/sortants ainsi que le pré-état des lieux technique lorsque vous avez déposé une demande de mutation
- Participer aux visites de courtoisie dans les deux mois après l'emménagement
- Définir les travaux à effectuer pour remettre en location un logement
- Vérifier et réceptionner les travaux en contrôlant les entreprises prestataires jusqu'à la facturation
- Assurer la surveillance du bâti et des installations
- Gérer et suivre les sinistres, comme par exemple les dégâts des eaux
- Gérer et suivre les dégradations liées au vandalisme

**Le Chargé de Maintenance Patrimoniale** est votre interlocuteur. Ses missions sont les suivantes :

- Réaliser les états des lieux entrants et sortants
- Définir les travaux à effectuer pour remettre en location un logement
- Lancer, réceptionner et suivre les travaux liés aux logements
- Assurer la déclaration de sinistre et suivre le dossier
- Participer aux visites de courtoisie dans les deux mois après l'emménagement

## LES AUTRES MÉTIERS AU CONTACT DU LOCATAIRE

**Le Personnel de Proximité** est affecté aux résidences pour garantir principalement la propreté des lieux et de leurs abords, la sortie des containers, l'enregistrement de certaines réclamations, une surveillance de premier niveau de la résidence.



Vous serez informés, au minimum une fois par an, des prestations du personnel de proximité de votre résidence par une fiche résidence qui vous sera remise en boîte aux lettres. Ces prestations seront évaluées régulièrement par les supérieurs hiérarchiques.

En cas d'absence du personnel de proximité de votre résidence, LMH met en œuvre un service minimum de prestations allégées pour garantir la propreté de votre lieu de vie et la maîtrise de vos charges.

Notez par ailleurs que les produits d'entretien et les matériaux de nettoyage utilisés par le personnel de proximité respectent l'environnement ainsi que votre santé et celle des salariés LMH à niveau de charges équivalent.

**L'Assistant(e) relation client** est le premier visage de votre Agence puisqu'il reçoit, oriente et apporte une réponse de premier niveau au public par son accueil physique. C'est également l'Assistant(e) relation client qui enregistre votre courrier et le diffuse auprès des bons interlocuteurs.

**Le Médiateur**, présent dans chacune des 8 Agences de LMH et à l'Antenne des Weppes, est votre interlocuteur naturel pour apporter une solution amiable aux petits tracas de la vie quotidienne dans le respect du Règlement Intérieur des Immeubles (troubles du voisinage, problèmes relationnels, comportements irrespectueux, incivilités...). Il est le garant de la bonne application des droits et des devoirs des locataires et peut, à ce titre, engager les sanctions appropriées à l'encontre des locataires identifiés auteurs de troubles.



**Les Agents de médiation de LMH Tranquillité** veillent au respect du Règlement Intérieur des Immeubles, contrôlent l'accès aux parties privatives et communes, résolvent les problèmes de voisinage et mènent des actions de prévention. Les interventions des Agents de médiation sont quotidiennes y compris les dimanches et les jours fériés à Villeneuve d'Ascq et Seclin ainsi que sur certains quartiers de Lille, Roubaix et Tourcoing. Ils interviennent par équipes mobiles sur consignes et peuvent vous renseigner dès que vous les appelez au 03 20 10 02 14 (de 14 h à 0 h).

Les Médiateurs et les Agents de médiation ne sont pas des policiers, ils ne remplacent donc pas les agents de police nationaux et municipaux pour tous les cas nécessitant une intervention policière.

## LES DIRECTIONS TERRITORIALES

La Direction Territoriale Nord regroupe les patrimoines des Agences de Tourcoing, Roubaix Est, Roubaix Nations Unies, de Villeneuve d'Ascq et l'Antenne des Bords de Lys.

La Direction du Territoire Sud regroupe les patrimoines des 4 Agences lilloises (Lille Grand Sud, Lille Euracentre, Lille Est, Lille Porte des Postes) et l'Antenne des Weppes.

Les deux Directions Territoriales ont la gestion de 4 domaines d'activités sur leur patrimoine, à savoir, la commercialisation des parkings et commerces, la maintenance du patrimoine territorial, le recouvrement ainsi que l'accompagnement et le développement social.

Retrouvez les coordonnées et horaires d'ouverture des Agences et Antennes sur le site [www.lmh.fr](http://www.lmh.fr)

**Un seul numéro pour contacter LMH : 09 70 249 249**

Notre Centre de Relation Clients est à votre disposition **du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.**

En dehors de ces horaires, **de 18 h à 8 h et pendant les weekends et jours fériés** et pour toute urgence technique, contactez le : **09 70 24 11 26.**



Tout appel téléphonique sera pris en charge par un interlocuteur qui enregistrera votre demande et vous renseignera sur son instruction.

En tant que locataire, nous vous invitons à contacter directement votre Chargé(e) de Gestion Locative ou votre Manager Technique de site pour toute demande locative et technique.



# 9

## Vos contacts



Votre Agence ou Antenne LMH

---

---

---

---



Votre Médiateur

---

---

---

---



Votre Chargé(e) de Gestion Locative

---

---

---

---



Votre prestataire multi services

---

---

---

---



Votre Manager Technique de Site

---

---

---

---



En cas d'urgence

SAMU	<b>15</b>
POLICE NATIONALE OU GENDARMERIE	<b>17 / 112</b>
POMPIERS	<b>18 / 112</b>
SAMU SOCIAL	<b>115</b>



Centre de Relation Clients  
du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

**09 70 249 249**



Urgence technique  
de 18 h à 8 h et pendant les weekends et jours fériés

**09 70 24 11 26**



LMH Tranquillité  
de 14 h à 0 h

**03 20 10 02 14**



# LILLE MÉTROPOLE HABITAT OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

425, BOULEVARD GAMBETTA  
59200 TOURCOING  
TÉL. 09 70 249 249  
clients@lmh.fr

**WWW.LMH.FR**



**LMH**

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT



Agissez pour  
le recyclage des  
papiers avec  
LMH  
et Ecofolio.