



Immobilière 3F

# Le guide du locataire





## BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT !

Votre gardien ainsi que toutes les équipes 3F sont heureux de vous accueillir dans votre nouveau logement.

Pour vous accompagner dans cette installation et vous livrer l'ensemble des informations utiles concernant votre logement et votre résidence, nous avons édité ce guide pratique.

Votre gardien est votre interlocuteur privilégié. À votre écoute, il est là pour répondre à toute question que vous pourriez vous poser à la lecture de ce guide. Il prendra dans quelques semaines contact avec vous afin de vérifier que tout se passe bien.

Nous vous souhaitons de vivre agréablement dans ce nouveau logement qui, nous l'espérons, vous donnera pleinement satisfaction.

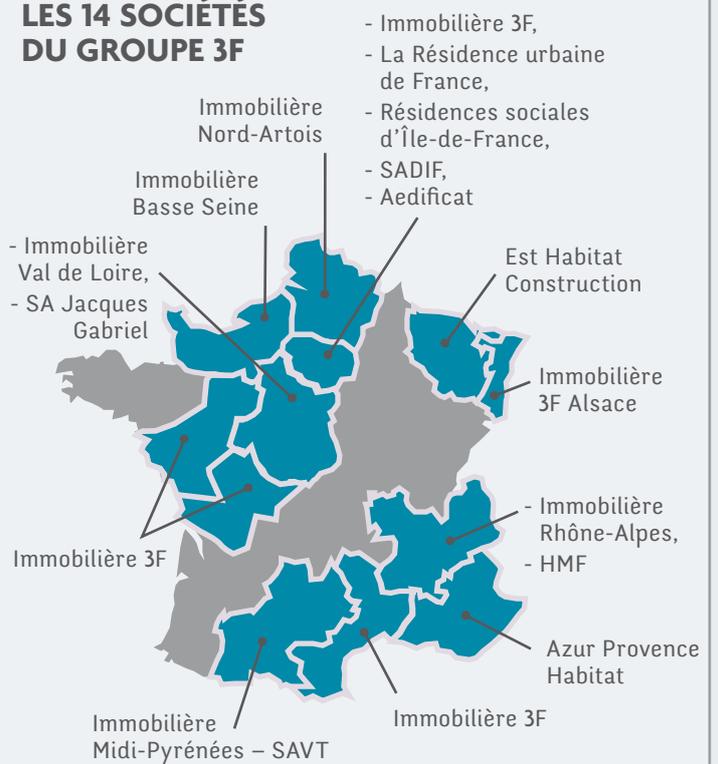
## LE GROUPE 3F

Le Groupe 3F regroupe 14 entreprises sociales pour l'habitat (ESH), implantées dans 14 régions.

### Leur mission ?

Concevoir, construire et gérer un habitat de qualité à loyers accessibles. Proposer des solutions de logement aux salariés, aux personnes à ressources modestes et des hébergements aux personnes les plus en difficulté.

## LES 14 SOCIÉTÉS DU GROUPE 3F



**480 000**

le nombre de locataires

**192 000**

le nombre de logements gérés et **1500** locaux commerciaux

**2 800**

le nombre de salariés du Groupe 3F

# LE BAIL

## ► Qui est le bailleur ?

Le bailleur est un propriétaire qui met ses logements en location.

## ► Qu'est-ce que le bail ?

Le bail, ou contrat de location, est un document essentiel. Il précise notamment la surface du logement, ainsi que le montant du loyer, des charges et du dépôt de garantie.

La signature du bail est un acte qui engage à la fois le bailleur et le locataire.

## EN SIGNANT LE BAIL...

### NOUS nous engageons à :

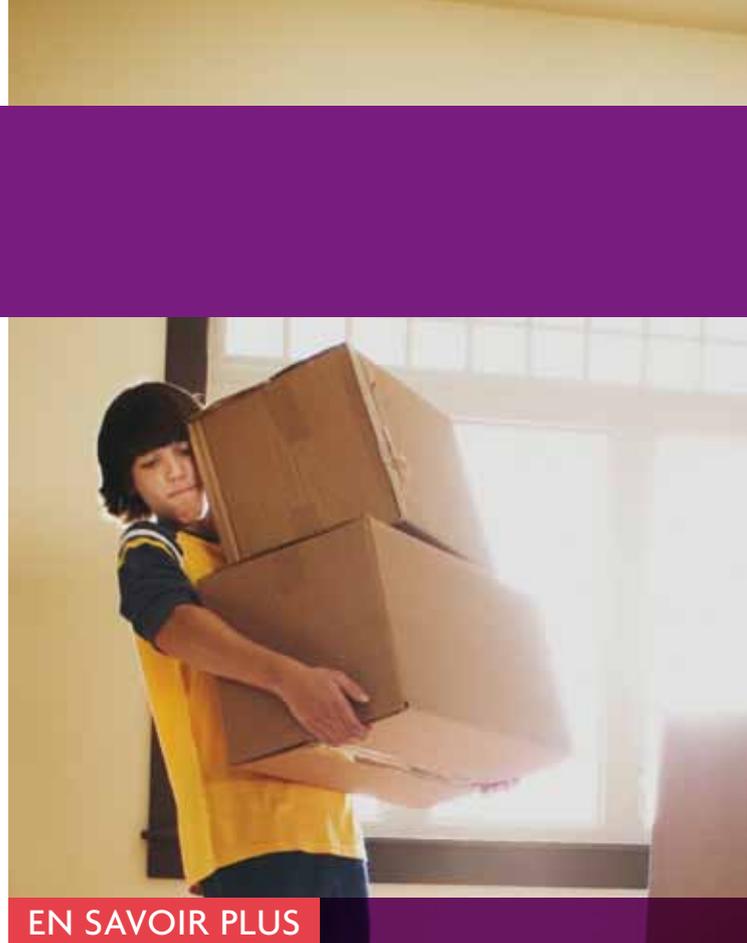
- vous fournir un logement en bon état, doté d'équipements en bon état de fonctionnement,
- réaliser les réparations dont nous avons la charge,
- vous assurer la jouissance paisible du logement,
- entretenir les bâtiments.

### VOUS vous engagez à :

- souscrire durant tout le bail une assurance habitation,
- régler le loyer et les charges dans les conditions fixées par le bail,
- assurer l'entretien courant du logement,
- respecter les règles de bon voisinage et user paisiblement de votre logement et de ses dépendances (cave, parking, jardin...).

## ► Quels documents accompagnent le bail signé ?

- **L'état des lieux d'entrée**, signé (expliqué en page 5).
- **Le règlement d'habitation**. Il définit les règles en vigueur dans votre résidence : bon usage des espaces communs, nuisances sonores, animaux de compagnie...
- **Les diagnostics techniques** : c'est une obligation légale pour certains logements, en fonction de leur situation géographique ou de leur ancienneté. Ces documents d'information importants vous sont remis en annexe au contrat de location.



## EN SAVOIR PLUS



► « Votre résidence »



► « Entretien et réparation de votre logement : qui fait quoi ? »



# L'ASSURANCE HABITATION

## L'ASSURANCE HABITATION : UNE OBLIGATION

Depuis la loi du 6 juillet 1989, **l'assurance multirisques habitation est obligatoire.**

- Le jour de la signature du bail, vous devez remettre à votre bailleur une attestation d'assurance, précisant la durée et les risques couverts.
- Chaque année, à la date anniversaire de votre contrat d'assurance, il vous faudra communiquer la nouvelle attestation annuelle.
- Si vous n'êtes plus assuré, votre contrat de location prévoit la résiliation de votre bail.

**C'est une démarche indispensable** dans votre intérêt, car un sinistre peut se déclarer dans votre logement et causer des dégâts, chez vous, dans l'immeuble ou chez votre voisin.

Votre responsabilité pourrait être engagée et, en l'absence d'assurance, vous devriez indemniser vous-même votre bailleur ou vos voisins, pour des sommes pouvant être très importantes !

**Votre contrat d'assurance doit couvrir** obligatoirement les dégâts causés par le feu, l'eau, les explosions. Il doit concerner le logement et ses dépendances (cave, garage, etc.), et notamment les sinistres sur les portes palières, portes de boxes et boîtes aux lettres.

Il couvre vos biens et votre responsabilité vis-à-vis de 3F.

Il est fortement conseillé de prévoir également une « responsabilité civile », couvrant les dommages causés accidentellement à un tiers.

L'une des meilleures options consiste à signer un contrat multirisques habitation qui vous protège contre l'ensemble de ces risques, ainsi que contre le vol.

## ADOPTER LES BONS RÉFLEXES !

### ► Que faire en cas de sinistre ?

- Prévenez rapidement votre gardien ou, en son absence, le service clientèle, voire votre agence 3F.
- Informez votre compagnie d'assurance dans les cinq jours ouvrés après le sinistre (dans les 48 h pour un vol), par lettre recommandée avec accusé de réception.

- Conservez les objets détériorés (en ayant soin de retrouver leurs factures).
- N'effectuez aucune réparation avant le passage de l'expert envoyé par votre compagnie d'assurance.

### ► Et que faire en cas de dégât des eaux ?

- Demandez à votre assureur un « constat amiable de dégât des eaux ».
- Complétez ce document avec votre gardien et les éventuels tiers responsables du sinistre (voisins, etc.).
- Transmettez ensuite l'un des exemplaires à votre assureur, un deuxième à votre gardien et conservez le troisième.

**Attention : le constat amiable de dégât des eaux complété doit être adressé par lettre recommandée à votre assureur dans les cinq jours ouvrés.**

## L'ASSURANCE HABITATION EN QUESTIONS...

### ► Qui paie si je suis victime d'un sinistre et que le responsable n'est pas assuré ?

Dans ce cas, c'est votre propre compagnie d'assurance qui vous indemniserait avant de se retourner contre le responsable du sinistre.

### ► Un incendie se déclare dans ma cave et se propage dans l'immeuble, suis-je couvert par mon assurance ?

Oui, si vous avez assuré les dépendances de l'appartement dont vous avez la jouissance. Pour cela, pensez bien à signaler l'existence de ces dépendances (cave, garage, etc.) à l'assureur lors de la signature de votre contrat.

### ► Les garanties sont-elles identiques d'un assureur à l'autre ?

Non. Toutes les assurances multirisques habitation comprennent bien les garanties minimales obligatoires, mais l'étendue des garanties, les limites d'indemnisation, les conditions des contrats et les taux de cotisation varient selon les sociétés d'assurance. Relisez bien votre contrat avant de le signer et n'hésitez pas à questionner votre assureur.

# L'ÉTAT DES LIEUX

## L'ÉTAT DES LIEUX EST UN DOCUMENT TRÈS IMPORTANT

### ► À quoi sert l'état des lieux ?

Il décrit dans le détail, pièce par pièce, l'état du logement que vous allez occuper, de ses équipements et de ses annexes (cave et parking).

- À votre arrivée, votre gardien complétera avec vous l'état des lieux d'entrée contradictoire : **un document que vous signerez et dont chacun conservera un exemplaire.**
- Vous pourrez signaler tout problème de chauffage pendant le premier mois de chauffe qui suit votre emménagement.

### ► Pourquoi conserver ce document ?

Ce document a une valeur juridique.

L'état des lieux est réalisé deux fois : lors de votre arrivée dans votre logement (c'est l'état des lieux d'entrée), puis lors de votre départ (état des lieux de sortie).

Deux étapes à ne pas négliger, car **la comparaison des deux états des lieux permet de vérifier que le locataire a bien rempli ses obligations d'entretien du logement.**

Cette comparaison permet de déterminer quelles sont les réparations à votre charge et celles qui doivent être réalisées par 3F.

## L'ÉTAT DU LOGEMENT

Tout a été contrôlé avant votre arrivée :

- votre logement et ses annexes ont été vidés,
- il a été mis au propre (abattant de WC neuf, équipements sanitaires détartrés et désinfectés, sols et vitres nettoyés),
- ses équipements ont été contrôlés et remis en état (robinetterie, électricité, gaz, serrures de la porte palière et des annexes).

## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Accueil, entretien des résidences, suivi des demandes et des réclamations... Afin d'assurer un service optimal à ses locataires, 3F a défini des « engagements Qualité ».

L'information sur ces engagements est régulièrement affichée dans les halls d'immeubles. Elle est également présentée sur le site **www.groupe3f.fr**

De plus, pour améliorer constamment sa qualité de service, 3F mène des évaluations régulières, au moyen notamment d'enquêtes de satisfaction.

## EN SAVOIR PLUS



- « Tous vos contacts 3F » vous informe notamment sur le rôle de votre gardien.



- « Entretien et réparations : qui fait quoi ? » présente quelles sont les interventions à la charge du bailleur et celles à la charge du locataire.

# LE LOYER, LES CHARGES, LES AIDES



## LE LOYER

Le loyer est la contrepartie financière du bien donné en jouissance au locataire. Les loyers permettent aux entreprises sociales pour l'habitat de fonctionner, de gérer, d'entretenir et de réhabiliter les résidences et de construire de nouveaux logements.

### ► Comment est calculé mon loyer ?

Le loyer est calculé en fonction de trois critères principaux : la surface du logement, sa localisation et les équipements dont il est doté. Il dépend également du mode de financement et de l'ancienneté de l'immeuble. Ces règles sont fixées par la réglementation.

### ► Quand et comment peut augmenter mon loyer ?

- Le montant du loyer peut être révisé chaque année selon les règles fixées par la réglementation.
- Une augmentation est également possible lorsque d'importants travaux de réhabilitation ont été réalisés, après une concertation préalable avec les locataires.
- Par ailleurs, lorsque des travaux d'économie d'énergie sont réalisés, une contribution pour le partage des économies de charges peut être demandée aux locataires, là encore après concertation.

### ► Comment fonctionne le dépôt de garantie ?

- Lors de la signature du contrat de location, vous versez un dépôt de garantie, qui est encaissé.
- Son montant est limité à un mois de loyer hors charges pour tous les logements loués vides, conventionnés ou non.
- Il vous sera restitué à votre départ du logement, dans un délai maximum de deux mois après la remise des clés.
- Certaines sommes pourront éventuellement être déduites du dépôt de garantie : coût des travaux de remise en état du logement qui seraient à votre charge après l'état des lieux de sortie, régularisation des charges et loyers éventuellement dus.

### Dans certains cas, le dépôt de garantie peut être avancé par des organismes indépendants, tels que :

- l'avance Loca-pass® ([www.avanceloca-pass.fr](http://www.avanceloca-pass.fr)),
- le prêt du fonds de solidarité logement ([www.caf.fr](http://www.caf.fr)),
- le fonds d'aide aux jeunes de 18 à 25 ans : renseignez-vous auprès de votre mission locale.

## EN SAVOIR PLUS

- « Les gestes utiles » : les principaux conseils pour associer confort, économies de charges et environnement préservé.





## LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

### ► Qu'est-ce que le SLS ?

L'attribution d'un logement social est conditionnée au respect de plafonds de ressources. Au cours du bail, les revenus des personnes vivant au foyer peuvent évoluer et dépasser ces plafonds de ressources. Dans ce cas, un supplément de loyer de solidarité (SLS) est appliqué, selon des modalités très précises.

Le SLS est ainsi appliqué si les ressources des personnes vivant dans le logement **dépassement de plus de 20% les plafonds de ressources**. Il s'ajoute alors, chaque mois, au loyer principal et aux charges locatives. Les familles résidant en zones urbaines sensibles et celles bénéficiant de l'APL ne sont pas concernées.

### ► Quel est l'objectif du SLS ?

Strictement encadré par la réglementation, le SLS concerne tous les organismes HLM. Il permet aux locataires dont les ressources ont augmenté de conserver leur logement. Ces sommes contribuent au développement des logements sociaux.

### ► Quelles sont les conséquences concrètes ?

Chaque année, les sociétés HLM doivent effectuer une enquête auprès des locataires concernés pour connaître :

- la composition de la famille vivant au foyer au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N en cours,
- les revenus de l'année N-2 de toutes les personnes vivant au foyer.

Si vous êtes concerné par l'enquête SLS, vous recevrez en fin d'année un courrier avec un questionnaire à renvoyer complété. Les informations communiquées permettront de calculer l'éventuel dépassement du plafond de ressources et de déterminer si vous êtes redevable du SLS.

**Attention : la réponse à l'enquête est obligatoire. À défaut, le supplément de loyer de solidarité maximal est appliqué.**

## LES CHARGES

### ► À quoi correspondent les charges ?

Les charges correspondent aux dépenses engagées par votre bailleur pour l'entretien et le fonctionnement de votre immeuble, tels que le chauffage, l'éclairage des parties communes...

Pour les réduire, 3F a recours à des technologies qui limitent la consommation énergétique des bâtiments, lors de réhabilitations ou pour ses nouvelles constructions.

La réduction du montant des charges peut être aussi le fait des locataires, au travers de gestes quotidiens à la fois économes et respectueux de l'environnement.

### ► À quoi correspondent les charges que je dois régler ?

Il s'agit de la partie des charges d'entretien courant et de fonctionnement de votre résidence, dites « récupérables » auprès des locataires. Elles figurent sur votre avis d'échéance et couvrent notamment :

- les frais liés aux parties communes : nettoyage, entretien des espaces verts, éclairage, gestion des ordures ménagères, entretien des équipements (ascenseurs, chauffage, etc.),
- les impôts et taxes payés à la municipalité au titre du balayage et de l'enlèvement des ordures ménagères,
- vos consommations d'eau et de chauffage s'il s'agit d'installations collectives,
- une partie du salaire de votre gardien et du personnel 3F de proximité.



### ► Comment les charges sont-elles calculées ?

- Les charges récupérables sont comptabilisées par résidence et réparties entre les locataires en fonction de la date d'entrée et de sortie dans le logement, et de données propres à votre logement : surface, étage, équipements, etc.
- Pour la plupart des dépenses (consommation d'eau, de chauffage, etc.), le montant que vous payez chaque mois est un acompte. Il est calculé à partir d'une estimation des dépenses annuelles, sur la base des dépenses de l'année précédente.
- Une fois par an, 3F procède à une régularisation en fonction des frais réellement engagés dans l'année. Ce décompte de régularisation vous est adressé. Il vous informe du montant réel des dépenses et vous précise le montant restant en débit ou en crédit des acomptes que vous avez déjà versés au cours de l'année.

### ► Comment est régularisée ma facture d'eau ?

Si votre résidence dispose de compteurs d'eau individuels, vous versez tous les mois un acompte. Votre compte est régularisé en fonction de votre consommation exacte, relevée sur vos compteurs annuellement par 3F.

**Attention ! S'il n'est pas possible d'accéder à votre compteur le jour des relevés, un forfait vous sera appliqué.** Celui-ci risque d'être plus important que votre consommation réelle. Aussi, en cas de difficulté pour assister au relevé, adressez-vous à votre gardien avant le passage des releveurs.

## LES AIDES

Pour vous aider à régler chaque mois votre loyer, deux types d'aides existent.

### AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

L'aide personnalisée au logement (APL) est uniquement disponible pour les logements ayant fait l'objet d'un accord par convention entre l'État et 3F. Elle est directement versée par la Caisse d'allocations familiales (CAF) au bailleur et déduite du montant du loyer de son bénéficiaire.

### ALLOCATION LOGEMENT (AL)

Pour les autres logements, il est possible de bénéficier d'une allocation logement (AL), une aide versée aux locataires par la CAF.

Chaque année (ou en cours d'année si un changement important modifie votre situation), la CAF calcule le montant des prestations auxquelles vous avez droit. Il est donc important de signaler tout changement de situation familiale ou financière, qui peut avoir un impact direct sur votre allocation logement. À noter que 3F peut vous informer sur vos droits et vous aider à remplir vos demandes d'allocations.

### ► Quelles démarches effectuer pour obtenir une aide au logement ?

- Les dossiers d'aide au logement (APL ou AL) sont à demander à votre Caisse d'allocations familiales ou à télécharger sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr).
- Tout dossier devra être retourné dûment rempli au service gestion de votre agence 3F, qui se chargera de le transmettre à la CAF après avoir complété l'attestation de loyer.
- **À noter :** Si vous bénéficiez d'une APL, sachez qu'elle ne sera effectivement versée qu'à partir du deuxième mois qui suit votre arrivée. Les deux premiers mois seront néanmoins versés en rappel.

# LE PAIEMENT DU LOYER ET DES CHARGES



## POUR EFFECTUER VOTRE PAIEMENT, PLUSIEURS OPTIONS VOUS SONT PROPOSÉES

### • Le règlement par prélèvement automatique :

Votre loyer et vos charges seront débités de votre compte le 7 de chaque mois. Le système est totalement gratuit.

Pour opter pour le paiement par prélèvement automatique, complétez un formulaire d'autorisation de prélèvement, disponible auprès de votre gardien ou sur notre site internet et adressez-le à votre agence 3F. Vous pouvez suspendre ce mode de règlement en adressant un courrier à votre agence 3F, avant le 15 du mois pour que votre demande soit prise en compte dès le mois suivant.

### • Par chèque, remis au gardien :

Remettez-lui votre chèque, accompagné du talon d'accompagnement du chèque (TAC) que vous trouverez sur votre avis d'échéance, durant la période d'encaissement, c'est-à-dire durant les trois premiers jours du mois.

### • Par chèque envoyé par courrier :

Envoyez dans une enveloppe timbrée votre chèque, accompagné du talon TAC à l'adresse indiquée dans la marge de l'avis d'échéance, à gauche du TAC.

### • En ligne, via « mon compte client » :

En vous connectant sur le site [www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr), vous accédez à votre espace client. Après création de votre compte personnel, vous pouvez consulter en ligne votre solde et procéder au paiement de votre quittance.

### ► Si je rencontre des difficultés de paiement, comment procéder ?

Dans tous les cas, contactez très rapidement votre agence 3F. Il est souvent possible de trouver une solution ensemble, avant que la situation ne s'aggrave.

Par ailleurs, dans certains cas, des organismes peuvent aider à trouver une solution :

• **Le fonds de solidarité pour le logement (FSL)** est un dispositif géré par les conseils généraux, qui accorde des aides financières aux personnes et aux familles en difficulté, pour leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. S'adresser, pour plus d'informations, aux services sociaux de la CAF, de votre mairie ou du département.

• **La garantie de paiement de loyer LOCA-PASS®**, si celle-ci a été mise en place lors de la signature du bail.

# L'avis d'échéance

Au début de chaque mois, vous recevez un avis d'échéance. Il vous indique le montant du loyer et des provisions pour charges que vous avez à régler. Vous payez votre loyer à « terme échu », c'est-à-dire pour le mois qui vient de s'écouler (par exemple, au début du mois de mars, vous réglez votre loyer du mois de février).

VOTRE PAIEMENT DOIT ÊTRE ADRESSÉ AVANT LE 5 DU MOIS (sauf si vous avez opté pour le prélèvement automatique).

- 1 Coordonnées de votre agence.
- 2 Vos références locataire.
- 3 Rappel de la période concernée par cet avis d'échéance.
- 4 Cadre dans lequel figurent le détail et le total des sommes dues au titre de la période concernée.
- 5 Le montant de votre loyer pour le mois, hors charges et avant déduction de l'APL.
- 6 Les provisions pour charges générales, qui correspondent aux frais de fonctionnement et d'entretien courant de votre résidence (nettoyage, éclairage des parties communes, entretien des espaces verts, service pour les ordures ménagères...). La somme facturée est un acompte.
- 7 Les provisions pour les charges de chauffage, d'eau froide et d'eau chaude, destinées à couvrir les consommations ainsi que l'entretien de la chaudière. La somme facturée est un acompte.
- 8 Location et entretien du compteur individuel d'eau chaude et/ou d'eau froide.
- 9 Déduction du montant de l'APL, versée directement par votre CAF à votre agence, si vous y avez droit.
- 10 Total des sommes dues au titre de la période concernée (voir n° 5 à 9), APL éventuelle déduite. Ce total est appelé « terme ».
- 11 Cadre dans lequel figure le détail de votre compte.
- 12 État de votre compte au début de la période concernée (zéro si vous êtes à jour, chiffre positif si vous avez un retard de paiement, chiffre négatif si vous avez de l'avance). Les trois lignes au-dessus rappellent l'historique de votre compte le mois précédent : état du compte en début de mois, sommes facturées et sommes réglées par vous.
- 13 Le montant appelé pour la période (voir n° 10).
- 14 Le nouveau solde de votre compte, une fois ajouté au solde précédent (voir n° 12) le montant dû pour la période (voir n° 13).
- 15 Rappel de la somme à payer et de la date limite de paiement.
- 16 Emplacement de messages d'information émis par votre agence auprès de tous les locataires.
- 17 Talon d'identification à joindre à votre règlement (sauf en cas de paiement par prélèvement).
- 18 Adresse de paiement, si vous réglez par chèque ou par mandat.

# LES CHANGEMENTS DE SITUATION

Il est important de signaler toute modification de votre situation familiale ou financière :

- à votre agence 3F (dont l'adresse figure en tête de votre avis d'échéance),
- à la CAF, si vous bénéficiez d'une allocation logement ou d'une APL.

Mariage, séparation ou divorce, naissance, décès, problèmes d'emploi... peuvent en effet avoir une implication directe sur votre contrat.

En outre, ces évolutions donnent souvent lieu à des modifications dans le calcul des aides au logement et de l'éventuel supplément de loyer de solidarité.

## ► Ma situation familiale change, que dois-je faire ?

Voici les bons réflexes à adopter en cas de modification de votre situation familiale :

### • Naissance, adoption, décès

Transmettre à votre agence 3F une copie du livret de famille, de l'acte de naissance ou de l'acte de décès.

### • Mariage ou PACS

En cas de mariage, fournir à votre agence 3F une copie du livret de famille et de l'acte de mariage, ou une copie de votre contrat ou certificat dans le cadre d'un PACS.

### • Divorce

Faire parvenir à votre agence 3F une copie de votre livret de famille portant mention du divorce ou une copie du jugement de divorce (uniquement la partie commençant par l'énoncé du jugement). Dans le cas d'une séparation récente, vous pouvez fournir une attestation d'avocat confirmant l'engagement d'une procédure de divorce.

## ► Que se passe-t-il en cas de décès ou d'abandon de domicile du titulaire du bail ?

En cas de décès ou d'abandon de domicile d'un ou de plusieurs titulaires du contrat de location, le maintien dans les lieux et le transfert de contrat est possible au bénéfice de certaines personnes :

- le conjoint,
- le signataire d'un PACS,
- les descendants, les ascendants, le concubin notoire ou les personnes à charge qui peuvent prouver qu'ils vivaient dans le logement depuis au moins un an, à la date du décès ou de l'abandon.

## ► Je suis en situation de handicap, que dois-je faire ?

Si vous êtes en situation de handicap et avez besoin d'aménagements spécifiques de votre logement, 3F peut prendre en charge tout ou partie des travaux, sous certaines conditions. Il vous faut alors adresser une demande à votre agence 3F. Il vous est également possible de demander à déménager dans un logement mieux adapté. N'hésitez pas à consulter notre site internet [www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr), le service clientèle ou votre gardien pour plus d'informations.



EN SAVOIR PLUS



- «Changer de logement » résume toutes les démarches à suivre si vous souhaitez changer de logement locatif ou devenir propriétaire.

## VOTRE RÉFÉRENCE LOCATAIRE

**IMPORTANT** Vous devez rappeler ces références dans tous vos échanges : il s'agit d'un numéro qui nous permet d'identifier très rapidement votre logement. Il est indiqué sur votre avis d'échéance.

