

BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT !

VOTRE LIVRET D'ACCUEIL



Les équipes de Valophis
sont heureuses de vous accueillir
dans votre nouveau logement.

Pour vous accompagner dans votre installation
et tout au long de votre bail, ce guide vous apporte
les informations utiles sur vos démarches
et vos relations avec Valophis.

RESTONS EN CONTACT



Par téléphone
au **01 55 96 55 00**
accessible 24h/24
y compris en dehors
des horaires d'ouverture
et pour toutes urgences
techniques en dehors
des horaires de bureau
et pendant les week-ends
et les jours fériés.

À partir du site internet
www.groupevalophis.fr
depuis votre espace locataire
ou avec l'application mobile
Valophis.

En rencontrant votre
gardien à votre Espace
Accueil Locataires.

Sommaire



01
VOS DÉMARCHES
P. 4



02
VOTRE LOYER
P. 6



03
VOS CHARGES
LOCATIVES
P. 10



04
VOTRE VIE DANS
VOTRE RÉSIDENCE
P. 12



05
VOTRE SITUATION
ÉVOLUE
P. 15



01 VOS DÉMARCHES

Vous venez d'arriver dans votre logement. Vous avez déjà accompli un certain nombre de démarches. Avez-vous vraiment pensé à tout ?



Bon à savoir

La sous-location est interdite. Cependant, l'hébergement temporaire est autorisé à condition qu'il ne conduise pas à de la sur-occupation et qu'il n'entraîne pas de gêne pour vos voisins.

VOTRE CONTRAT DE LOCATION (BAIL)

Votre contrat de location est le document de référence. Conformément à la loi*, il précise vos droits et vos devoirs, comme ceux de Valophis.

Pour nous, Valophis :

- vous fournir un logement décent en bon état,
- entretenir les espaces communs et les équipements,
- effectuer les réparations à notre charge.

Pour vous, locataire :

- payer votre loyer et vos charges dans les délais,
- renouveler votre assurance habitation,
- assurer l'entretien de votre logement,
- respecter vos voisins et les locaux communs.



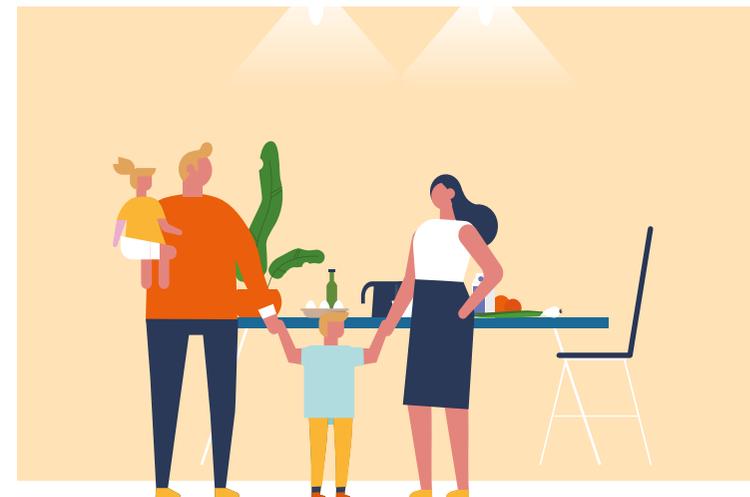
Conseil malin

Vous devez signaler votre nouvelle adresse aux organismes et administrations avec lesquels vous êtes en relation, dont notamment :

- électricité et gaz,
- poste,
- opérateur de téléphonie,
- caisse d'assurance maladie, de retraite,
- caisse d'allocations familiales,
- école, crèche,
- mairie (liste électorale, papier d'identité),
- préfecture (carte grise),
- service des impôts,
- banque, compagnie d'assurance employeur, Pôle emploi.

Vous pouvez désormais communiquer votre nouvelle adresse à la plupart des organismes publics en vous connectant au site www.service-public.fr

* La loi n° 89-462 du 6 juillet 1989.



L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Lorsque vous entrez dans votre logement, le gardien établit avec vous un état des lieux, dématérialisé ou sur papier.

Ce document contractuel a valeur juridique. Vous devez le conserver ou le sauvegarder soigneusement car il servira de comparatif lors de l'état des lieux réalisé au moment de votre départ.

Cette formalité dégage votre responsabilité par rapport à certains dégâts ou malfaçons antérieurs à votre entrée.

QUELQUES EXEMPLES DE CAS OÙ VOTRE BAILLEUR PEUT METTRE FIN AU BAIL

- En cas d'impayés de loyers,
- En cas d'absence d'assurance habitation,
- En cas de trouble de voisinage,
- En cas de démolition du bâtiment dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine (dans ce cas votre bailleur assure votre relogement)...

VOTRE DÉPÔT DE GARANTIE

Vous le versez au moment de la signature du bail. Il équivaut à un mois de loyer (hors charges). Il vous sera restitué dans un délai maximum de deux mois à compter de votre remise des clés du logement, déduction faite du montant des travaux de remise en état du logement à votre charge, de la régularisation des charges et des loyers éventuellement dus.



Conseil malin

Lisez attentivement le bail :

- demandez à votre gardien de vous expliquer le fonctionnement des équipements et des appareils (chauffe-eau, chauffage, locaux communs, etc.) et faites-vous préciser les contrats d'entretien disponibles sur votre résidence,
- repérez le disjoncteur d'électricité et les robinets d'arrêt (gaz et eau),
- relevez les compteurs en présence du gardien lors de l'état des lieux (eau chaude, eau froide, électricité et gaz, le cas échéant) et surveillez votre première facture,
- demandez au gardien ou au chargé de gestion locataires le nom de l'ancien locataire (pour les abonnements électricité et téléphone).



Bon à savoir

Vous avez un problème pour payer votre loyer ou vous rencontrez des difficultés financières passagères ?

N'attendez pas et contactez dans les meilleurs délais votre chargé de gestion locataires en composant le 01 55 96 55 00. Il vous aidera à trouver des solutions personnalisées.

SOUSCRIRE UNE ASSURANCE HABITATION

Vous avez l'obligation d'assurer votre logement en vertu de la loi (article 7. g) de la loi 89-462 du 6 juillet 1989) ainsi que du contrat de location (article 6). Chaque année, vous devez nous fournir une attestation ou une quittance d'assurance indiquant la période de garantie avec les risques couverts.

En cas de sinistre, incendie, explosion, dégât des eaux, vous (locataire) pouvez être tenu pour responsable (y compris pécuniairement) des dommages causés à votre immeuble, à vos voisins, même en votre absence. Étant assuré vous serez couvert pour les dégâts occasionnés. De plus, si vos propres biens sont endommagés, vous pourrez être indemnisés.

02 VOTRE LOYER

Tous les mois, vous devez verser un loyer à terme échu à Valophis, propriétaire de votre logement. Différentes possibilités vous sont proposées.

À QUOI SERT VOTRE LOYER ?

Il permet à Valophis :

- de rembourser ses emprunts pour la construction et la réhabilitation des logements,
- de financer les travaux d'entretien,
- de couvrir ses frais de gestion.

C'est une contrepartie à l'occupation de votre logement.

Son montant est révisé tous les ans au 1^{er} janvier. C'est le Conseil d'administration qui en décide. La revalorisation du loyer est encadrée par la loi.



PAYER VOTRE LOYER

Vous disposez de trois jours pour régler votre loyer à partir de la mise à disposition de votre avis d'échéance dématérialisé dans votre Espace locataire personnalisé, accessible par le site internet www.groupevalophis.fr ou l'application Valophis.

Bon à savoir

Un problème pour régler votre loyer ?
Contactez votre chargé de gestion locataires en composant le 01 55 96 55 00.
N'attendez pas qu'il soit trop tard.

LES 4 MODES DE PAIEMENT



01 Le prélèvement automatique

Autorisation permanente de prélèvement du montant du loyer sur un compte bancaire, à la date convenue avec Valophis. La somme prélevée est celle qui figure en bas à droite de l'avis d'échéance.

Vous pouvez opter pour ce mode de paiement à tout moment en remettant à votre gardien ou à votre chargé de gestion locataires un relevé d'identité bancaire. Vous pouvez également renoncer au prélèvement automatique à tout moment, en informant votre bailleur par courrier quinze jours au moins avant la fin du mois en cours.



03 Le chèque bancaire ou postal*

Établissez votre chèque à l'ordre de la société indiquée sur votre avis d'échéance et envoyez le directement au Centre de traitement des chèques Valophis, 75135 Paris Cedex 18.

N'oubliez pas d'inscrire votre numéro de contrat au dos du chèque et de le signer.

*À régler dans les trois jours dès réception de votre avis d'échéance.



02 La carte bancaire sur internet

Paiement en ligne de votre loyer dès réception de votre avis d'échéance.

À partir du site Internet www.groupevalophis.fr ou de l'application Valophis téléchargeable sur Google Play ou App Store, créez votre compte locataire en cliquant sur « Votre espace locataire ». Complétez le formulaire d'inscription : vous aurez besoin de votre adresse électronique et de votre numéro de contrat (vous le trouverez sur votre avis d'échéance).

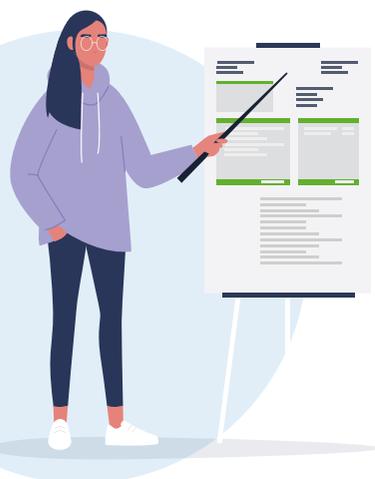
Une fois connecté à votre espace locataire, actionnez le bouton « payer en ligne ». Vous pouvez régler votre loyer en toute sécurité.



04 Le paiement en espèces à La Poste par EFICASH

À La Poste, présentez la partie basse de l'avis d'échéance avec le code-barres (partie 1) au bureau de poste. Le code-barres sera scanné.

Un reçu vous sera remis par la banque postale contre paiement. Ce service vous sera facturé 3,90 € par la banque postale.



LES AIDES AU LOGEMENT

Votre chargé de gestion locataires peut vous aider à trouver des solutions selon votre situation.

L'aide de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

Cette aide est calculée selon vos revenus. Elle est versée directement à Valophis qui la déduit du montant de votre loyer.

Depuis 2018, la CAF applique sur votre droit APL une réduction de loyer de solidarité appelée RLS, qui implique une baisse de votre aide, compensée par votre bailleur et dont le montant varie selon votre situation (pour en connaître le montant, voir sur le site www.caf.fr).

Le Fonds de Solidarité au logement (FSL)/ Le Fonds de Solidarité Habitat (FSH)

Pour vous aider à apurer votre dette locative et à condition d'avoir repris le paiement de votre loyer depuis plusieurs mois, les Départements peuvent vous accorder une aide financière, sous condition de ressources, appelée fond solidarité logement/habitat. Cette aide peut être versée sous forme de subvention et/ou prêt, selon vos revenus et votre département de résidence. Pour toute information, rapprochez-vous de votre agence ou d'une assistante sociale.

COMPRENDRE VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE

Vous trouvez chaque mois dans votre espace locataire un avis d'échéance. Il détaille ce que vous avez à payer en contrepartie de l'usage de votre logement.

Les différentes rubriques de votre avis d'échéance

Pour tous les locataires :



Pour certains locataires, selon leur situation :

- Aide Personnalisée au Logement (APL) : le montant des aides au logement peut être recalculé par la CAF si les ressources évoluent,
- prime d'assurance forfaitaire, si vous n'avez pas fourni de justificatif de quittance,
- frais divers : perte de badge... Frais d'huissier si procédure contentieuse,
- la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) est calculée par la CAF et est déduite du montant du loyer si vous êtes bénéficiaire de l'APL,
- pénalités en cas de non réponse aux enquêtes obligatoires,
- loyer du parking et charges d'entretien si inclus dans le contrat,
- la régularisation annuelle des charges.

Bon à savoir

Renseignez-vous auprès du CCAS de votre commune. Pour évaluer ou réévaluer vos droits à ces aides, la CAF accède à vos déclarations de revenus.

Avis d'échéance
Terme de mars 2020

Le présent avis d'échéance vaut quittance, sous réserve d'encassement du montant du terme. Par ailleurs, si le contrat est dénoncé, réglé ou s'il n'existe pas, la présente quittance ne vaut que pour indemnités d'occupation et charges récupérables.

Numéro de contrat : 2135770
Pour nous joindre : 0155965500
Code encaisseur : T 1

Page 1/1

Vos index d'eau

Fluide	N° cpt	15 janv	15 févr
Eau chaude	220590268	474	485
Eau froide	310747886	767	776

Rubrique **À payer** **À déduire** **Situation de votre compte**

Appartement n° 27110270 du 01/03/2020 au 31/03/2020			
Loyer maximum autorisé : 532,66€			
Loyer principal	475,97		
Provisions sur charges	95,26		
Provision chauffage	69,40		
Entretien robinetterie	2,35		
Taxe enlèvement ordures ménagères	14,53		
Facturation mensuelle EF	39,24		
EF : 9m3 à 4,36€/m3			
Facturation mensuelle EC	133,87		
EC : 11m3 à 12,17€/m3			
Réduction de loyer Bénéficiaire APL			
Montant du terme	830,62		
		Nouveau solde	830,62

Avis de prélèvement automatique : MARS 2020
Cet avis vaut pour notification de prélèvement

Montant prélevé
Date du prélèvement
Références du locataire

Identifiant créancier SEPA
Numéro du contrat
Référence unique de mandat
BIC
IBAN
référence du compte

Important : si les références de votre compte ont changé, merci de remettre ce coupon accompagné d'un HIP à votre gardien.

Bon à savoir

Ce document est conservé dans votre espace locataire pendant 3 ans. L'avis d'échéance vaut quittance. Votre agence, votre antenne, votre bureau ou le service relation locataire au 01 55 96 55 00 peuvent vous délivrer une attestation de paiement du loyer sur demande.

PARTIE CONCERNANT LE MOIS EN COURS

- 1 Intitulé des différents postes de facturation pour le terme en cours
- 2 Les sommes que vous nous devez
- 3 Déduction faite des aides aux logements si vous en bénéficiez, de la RLS, et de la régularisation des charges
- 4 Montant du loyer du mois à régler
- 5 Montant transmis par la CAF qui est déduit du montant du loyer

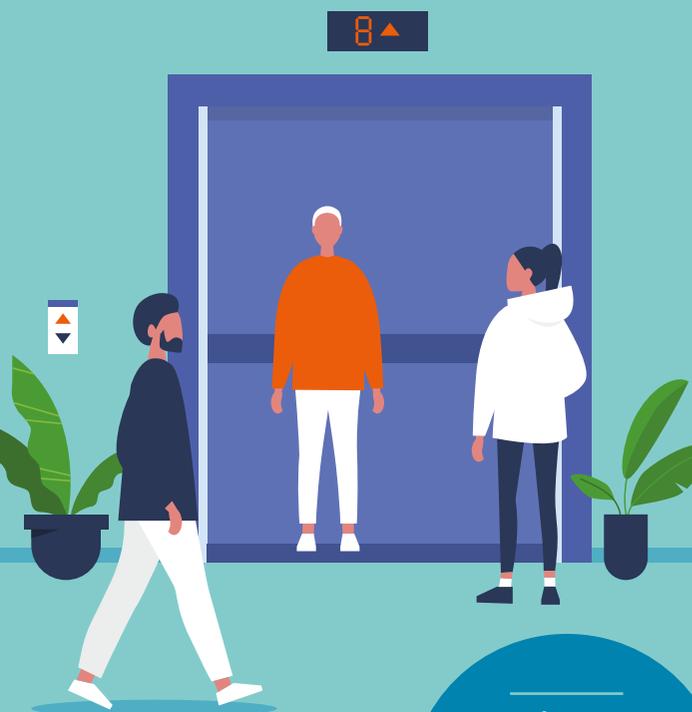
PARTIE CONCERNANT LE COMPTE DU LOCATAIRE

- 6 Somme non réglée avant le quittancement du loyer du mois
- 7 Total à régler (y compris les impayés)
- 8 Chiffres relevés sur les compteurs d'eau du logement
- 9 La somme que vous devez régler au titre du mois en cours
- 10 Montant maximum du loyer de votre logement (hors charges) et réglementé par convention avec l'État

04

VOTRE VIE DANS
VOTRE RÉSIDENCE

Vous aspirez à une vie agréable, en harmonie avec votre voisinage. Pour cela, quelques règles doivent être respectées.



5 jours

c'est le délai maximal sous lequel vous devez prévenir votre assureur en cas de dégât des eaux.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR
DES RÉSIDENCES

Le Règlement intérieur des résidences a été élaboré conjointement avec les associations de locataires présentes sur notre territoire. Il fixe des prescriptions pour le bon usage des locaux et la tranquillité des lieux.

Un exemplaire vous est remis lors de la signature de votre bail, d'autres sont disponibles auprès de votre gardien.

Les parties communes sont à l'usage de tous.

En cas de dégradation, tous les locataires risquent de payer des charges supplémentaires.

En revanche, si le locataire irrespectueux (ou les personnes sous sa responsabilité) est identifié, lui seul payera.



Bon à savoir

Qu'est-ce qu'un incident technique grave et urgent ?

Il peut s'agir par exemple :

- d'incendies et d'explosions,
- de pannes générales d'électricité, de chauffage, d'eau chaude sanitaire et de la ventilation mécanique contrôlée (VMC),
- de fuites d'eau sur les canalisations de l'immeuble,
- d'engorgements des canalisations d'eaux usées ou des colonnes des vide-ordures,
- de personnes bloquées dans une cabine d'ascenseur ou d'une panne d'ascenseur,
- de portes d'accès des immeubles et de parking bloquées ou fermées,
- d'interruption de réception télévisuelle collective.

Vous devez appeler alors le 01 55 96 55 00 pour déclencher une intervention dans les plus brefs délais.



VOS INTERLOCUTEURS

Votre équipe de proximité est à votre disposition pour vous apporter une réponse rapide et adaptée ; et prendre les mesures nécessaires pour vous donner satisfaction.

Votre gardien : pour régler les questions de la vie quotidienne et signaler un problème technique, il est votre interlocuteur privilégié. Vous pouvez le rencontrer lors de ses permanences à l'Espace Accueil Locataires, par téléphone ou par courriel. En son absence, vous pouvez appeler le 01 55 96 55 00.

Pour vos demandes d'ordre technique qui concernent le logement ou les parties communes, votre gardien :

- enregistre la demande,
- délivre l'accusé de réception de sa prise en compte,
- s'assure de son traitement,
- peut vous informer à tout moment du suivi de votre demande.

Pour vos demandes d'ordre administratif ou financier, votre gardien peut organiser un rendez-vous personnel avec votre chargé de relation locataires ou votre responsable de Territoire.

Le conseiller locataires : pour des renseignements téléphoniques simples et rapides, vous pouvez joindre un conseiller locataires de 8h30 à 17h30 sans interruption, du lundi au vendredi au 01 55 96 55 00.

Ce dernier vous répond ou transmet votre sollicitation à la personne compétente.

Il assure des traitements immédiats (mise à jour de la police d'assurance, fourniture de duplicata d'avis échéance, résolution des difficultés

de navigation dans l'Extranet Locataire et l'appli mobile, envoi d'attestation de loyer à jour, mise en place du mandat de prélèvement SEPA).

Les demandes techniques sont transmises à votre gardien, les autres sont transférées à votre chargé de gestion locataires.

Le conseiller locataires peut vous proposer une date de rendez-vous avec votre chargé de gestion locataires.

Le chargé de gestion locataires : il est en charge des questions d'ordre administratif ou social.

Afin de vous garantir un meilleur service, votre chargé de gestion locataires reçoit uniquement sur rendez-vous.

Sur les sites géographiquement éloignés, c'est le responsable de Territoire et son équipe qui vous accueillent.

Le chargé de gestion locataires vous renseigne et vous aide à effectuer les démarches administratives liées au logement :

- formalités d'entrée dans le logement, ouverture ou révision des droits à l'APL,
- déclaration de changement de situation,
- demande d'échange de logement, etc.

En cas de difficultés financières, il vous accompagne dans la recherche de solutions en vous apportant une réponse personnalisée.



Attention

En cas d'urgences techniques en dehors des heures d'ouverture des bureaux :

- Pour assurer la continuité de notre service, après la fermeture de nos bureaux, un **service d'urgence technique au 01 55 96 55 00** est à votre disposition.
- En cas d'incident technique grave, ou posant un problème de sécurité, dont la réparation nous incombe, la nuit, le week-end ou les jours fériés, contactez ce service. Un opérateur prend la demande en charge et fait procéder aux interventions, le cas échéant. Les appels sont enregistrés et nous font l'objet d'un compte-rendu systématique aux premières heures ouvrées. Le service technique d'urgence ne remplace pas les numéros d'urgence habituels.

En cas d'incendie ou d'explosion, il faut appeler d'abord les pompiers (18).

LE FONDS D'INITIATIVE LOCALE (FIL)

Bien vivre ensemble, c'est aussi participer à la vie de sa résidence ou de son quartier, en y organisant des événements ou des fêtes par exemple.

Nous encourageons la mise en oeuvre de projets d'animation dans vos résidences, notamment par le biais du Fonds d'Initiative Locale.

Retrouvez le formulaire FIL dans votre Espace Accueil Locataires ou remplissez une demande en ligne sur le site www.groupevalophis.fr.

Le FIL permet aux Amicales, aux habitants et aux personnels des agences de bénéficier d'un soutien financier pour des actions d'amélioration des relations dans les résidences, de lutte contre l'isolement, de développement de la solidarité entre locataires et d'amélioration du cadre de vie.



10 RECOMMANDATIONS POUR BIEN VIVRE ENSEMBLE

1 Je ne dois pas gêner mes voisins, ni le jour, ni la nuit.

2 À la maison, j'enlève mes chaussures.

3 J'évite de courir et de crier dans l'appartement.

4 Je ne parle pas fort dans les parties communes.

5 Je modère le son de ma télévision et de ma musique.

6 J'achète les appareils électroménagers les plus silencieux.

7 Je bricole à des horaires acceptables par tous.

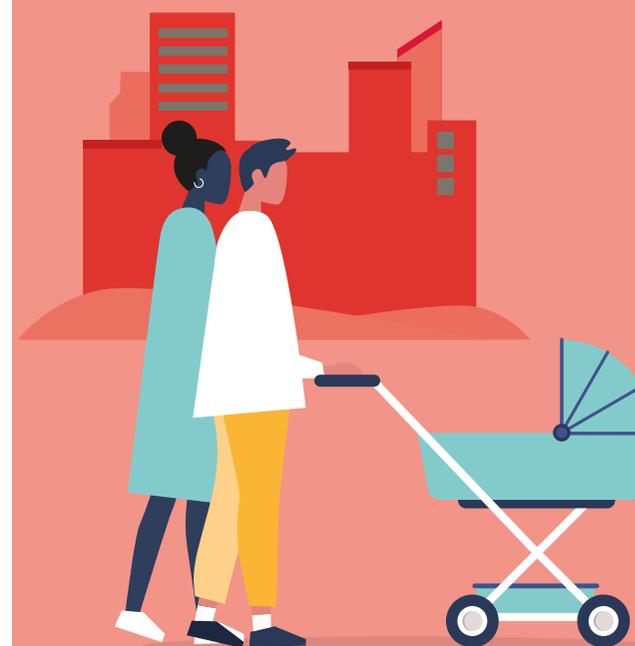
8 Je ne claque pas les portes.

9 Je descends les escaliers sans faire trop de bruit.

10 J'apprends à mon chien à ne pas aboyer inconsidérément.

05 VOTRE SITUATION ÉVOLUE

Modification de vos ressources, de la composition de votre famille...
Votre chargé de gestion locataires est à votre écoute.



Quelle que soit l'évolution, vous devez informer votre chargé de gestion locataires et votre Caisse d'Allocations Familiales le cas échéant. Vous devez fournir les justificatifs nécessaires.

JUSTIFICATIFS À FOURNIR EN CAS DE :

- **Mariage** : livret de famille avec la date du mariage ou copie d'acte d'état civil mentionnant l'événement,
- **PACS** : attestation d'enregistrement du PACS ou copie d'acte d'état civil mentionnant l'événement,
- **Concubinage** : déclaration, par courrier, de la vie maritale,
- **Naissance/adoption** : certificat de naissance ou d'adoption,
- **Divorce/séparation** : retranscription du jugement de divorce ou de l'acte de dissolution du PACS en marge de l'état civil. Les documents doivent préciser qui reste le locataire en titre, qui règle le loyer, qui a la charge des enfants,
- **Rupture de concubinage ou départ d'un cotitulaire du bail** : courrier avec la précision de qui reste le locataire en titre, qui règle le loyer et donne congé,
- **Décès** : certificat de décès ou copie du livret de famille.

VOTRE LOGEMENT N'EST PLUS ADAPTÉ À VOTRE NOUVELLE SITUATION

Si votre logement n'est plus adapté à la taille de votre famille, trop grand ou trop petit, vous pouvez faire une demande de nouveau logement.

À votre initiative, nous pouvons étudier les possibilités pour en changer. Contactez votre chargé de gestion locataires, il vous indiquera la marche à suivre.



En parallèle, n'oubliez pas de déposer une nouvelle demande sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr ou à l'accueil demandeur au siège de Valophis. Vous pouvez également consulter la plateforme : www.echangerhabiter.fr

