



# LIVRET DU locataire

*Plus qu'un logement,  
un engagement!*





# BIENVENUE

Toul Habitat vous souhaite la bienvenue et une vie agréable dans votre nouveau logement.

Ce livret a été conçu pour vous apporter l'essentiel des informations pratiques et techniques dont vous pourriez avoir besoin au cours de votre location.

Bail, état des lieux, assurance, loyer, charges... sont autant d'aspects pratiques pour lesquels ce guide vous sera utile. Il vous informera également des droits et devoirs respectifs de chacun en rappelant un certain nombre de règles et d'obligations à respecter pour le bien de tous.

Vous trouverez aussi des conseils pour mieux vivre dans votre logement et devenir un « éco locataire » responsable.

## **Toul Habitat en quelques mots**

Toul Habitat est l'Office Public de l'Habitat de la Communauté de Communes Terres Toulaises. Premier bailleur du Toulais, nous gérons environ 2 200 logements sur Toul et ses environs. Très attachés à la qualité de service qui vous est rendue, au travers de nos logements et de nos équipes, nous sommes proches de vous, pour vous accompagner dans votre quotidien.

## 5 / NOS valeurs

- 6/ Expérience / accompagnement
- 7/ Disponibilité / écoute
- 8/ Ouverture / éco-logis

## 9 / VOTRE emménagement

- 9/ Le contrat de location
- 9/ L'état des lieux d'entrée
- 9/ Les démarches à suivre

## 10 / L'assurance HABITATION SÉCURITÉ

- 10/ L'assurance habitation, une obligation
- 10/ Votre sécurité dans le logement
- 11-12/ Que faire en cas de sinistre ?

## 13 / loyers & charges

- 13/ Ce que je dois payer
- 14/ Les modalités de paiement
- 14/ Des difficultés de paiement ?
- 15/ Les aides au logement
- 15/ Un changement dans votre vie : prévenez-nous
- 15/ Info APL

## 16 / réparations & entretien

- 16/ Qui répare quoi ?
- 17/ Entrée, séjour, chambre
- 18/ Cuisine
- 19/ Salle de bains, wc
- 20/ Espaces verts, façade, toit

## 21 / VOTRE départ DU logement

- 21/ Donner votre préavis de départ
- 21/ La pré-visite
- 22/ L'état des lieux de sortie
- 22/ Le remboursement du dépôt de garantie

## 22 / MIEUX vivre ensemble

- 22-24/ La charte de bon voisinage
- 25-26/ Être éco-locataire

# CHARTRE D'ENGAGEMENTS



*Plus qu'un logement,  
un engagement !*

## NOS valeurs

NOS ÉQUIPES,  
SPÉCIALISÉES DANS LES  
DIFFÉRENTS DOMAINES  
DU LOGEMENT, METTENT  
À VOTRE SERVICE  
LEUR EXPÉRIENCE ET  
LEUR SAVOIR-FAIRE.



# EXPÉRIENCE

**Vous offrir un logement propre et fonctionnel** : avant chaque entrée, nos équipes viennent contrôler le bon fonctionnement des équipements et des éléments de sécurité, la propreté du logement et changer le cylindre de la porte d'entrée.

**Vous garantir un cadre de vie agréable tout au long de votre location** : Toul Habitat contrôle les prestations des entreprises en charge des contrats d'entretiens (robinetterie, chauffage, ventilation...). Une attention toute particulière est portée à la propreté des espaces communs.

**Maintenir le bien-vivre ensemble** : vos correspondants de secteur sont là pour veiller au respect de la vie en collectivité. En cas de troubles de voisinage, Toul Habitat intervient.

**Réaliser des travaux d'adaptation de votre logement** pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap.

**Une qualité de service reconnue et certifiée** avec le label Quali'Hlm obtenu en 2020.

# ACCOMPAGNEMENT

Nous recherchons **un logement adapté à vos besoins**.

**Nous simplifions vos démarches administratives** : constitution de votre dossier, APL, LOCAPASS, FSL...


Lors de la signature de votre bail, **nous vous guidons dans les démarches à effectuer** et **vous remettons le livret du locataire** dans lequel vous retrouverez toutes les informations pratiques liées à votre logement.

**Nous vous accompagnons lors de l'entrée dans votre logement** en vous expliquant le fonctionnement de vos équipements et en vous donnant des informations relatives à votre ville et à votre quartier.

Dans les 2 mois qui suivent votre installation, **votre correspondant de secteur vous propose une visite de courtoisie** pour s'assurer que votre installation s'est bien passée, que tout fonctionne et que vous disposez de tous les renseignements nécessaires.

Avant votre départ, **un conseiller vous accompagnera à l'occasion d'une visite conseil** pour vous indiquer les interventions nécessaires avant votre état des lieux de sortie.

TOUL HABITAT  
VOUS OFFRE UN  
ACCOMPAGNEMENT  
DE QUALITÉ POUR  
CONSTRUIRE  
UNE RELATION DE  
CONFIANCE.



**TOUL HABITAT RESTE  
À VOS CÔTÉS ET  
S'ENGAGE À ÊTRE  
DISPONIBLE ET À VOUS  
RÉPONDRE DANS LES  
MEILLEURS DÉLAIS.**

# DISPONIBILITÉ

Dans nos locaux, au téléphone, par mail ou sur le terrain, **un interlocuteur privilégié** est disponible pour vous répondre.

**Votre demande sera prise en charge rapidement**, dans un délai maximal de 48 heures.

En cas d'urgence, notre service d'astreinte est joignable **7 jours/7 et 24h/24**.

**Des entreprises sont prévues** pour réaliser l'entretien annuel de vos équipements et répondre aux situations les plus urgentes.

**Nos correspondants de secteur assurent une présence quotidienne à vos côtés**, sur votre secteur, pour assurer un 1<sup>er</sup> niveau de réponse sur le terrain et maintenir un cadre de vie agréable.

**Toutes les informations dont vous avez besoin sont disponibles :**

- sur notre site internet,
- dans votre magazine semestriel Mag'Habitat,
- dans votre livret du locataire.



**UNE ÉCOUTE DE  
QUALITÉ AU CŒUR  
DE NOS RELATIONS.**

# ÉCOUTE

**Toul Habitat s'engage à faciliter votre quotidien** en restant à l'écoute de vos préoccupations.

Attentives à votre situation, nos équipes prennent le temps de vous écouter pour comprendre vos attentes et vous apporter les réponses les plus adaptées :

- face à un changement de situation, notamment en cas d'évolution de votre composition familiale ou de votre santé, nous pouvons vous proposer un échange de logement,
- en cas de difficultés économiques, nous vous proposons de rencontrer une conseillère afin de vous proposer une solution personnalisée à votre situation.

Lorsque des travaux sont prévus dans votre résidence, **vous êtes systématiquement informés** en amont.

Dans le cas de travaux de longue durée, **une réunion de concertation** vous est proposée.

L'ensemble des sujets qui vous concernent feront toujours l'objet d'échanges réguliers avec vos représentants que nous rencontrons au minimum deux fois par an lors de conseils de concertation locative.



NOTRE ACTIVITÉ  
EST SYNONYME  
D'OUVERTURE.

## OUVERTURE

Nous assurons **un égal accès** à tous, de tous nos logements.

**Fort de notre ancrage territorial éprouvé**, nous nous investissons dans une dynamique partenariale afin de favoriser le lien social : organisation de stage de foot pour vos enfants en partenariat avec une association, participation active aux ateliers Repair Café à Toul, interventions lors d'ateliers sur les éco-gestes...

**Nous sommes attentifs aux évolutions de notre société et de notre environnement** pour proposer des solutions toujours plus adaptées et anticiper les besoins de demain.



NOTRE ACTION  
S'INSCRIT DANS  
UNE PERSPECTIVE  
DURABLE.

## ÉCO-LOGIS

Toul Habitat est engagé dans une démarche éco-responsable pour l'ensemble des projets de constructions neuves.

**Des travaux conséquents d'amélioration des performances énergétiques** de notre patrimoine ont été réalisés pour maintenir durablement son attractivité et lutter contre la précarité énergétique : chauffage individuel généralisé, panneaux solaires pour l'eau chaude, pompes à chaleur, isolation thermique...

Nous utilisons **des produits respectueux de l'environnement** pour l'entretien des parties communes.

Nous améliorons votre cadre de vie tout en préservant la nature par des opérations de fleurissement comme la plantation d'arbres fruitiers, la pose de nichoirs ou l'implantation de composteurs partagés.



# VOTRE emménagement

## LE **contrat** DE location

### À LIRE, À SIGNER ET À CONSERVER !

Avant la remise des clés, vous signez ce document, ainsi que le règlement intérieur, qui vous engagent à respecter certaines règles d'entretien des locaux et de vie en collectivité.



**L'inexécution d'une obligation stipulée dans le bail ou règlement intérieur peut faire l'objet d'une action en résiliation de bail.**

## L'état DES lieux D'ENTRÉE

C'est une « photographie » écrite de votre logement prise en votre présence, le jour de la remise des clés. Un exemplaire signé par les deux parties vous est remis. Conservez-le précieusement jusqu'à votre départ car il a une valeur contractuelle. Il servira de base de comparaison lors de votre état des lieux de sortie.

## Les démarches à suivre

### La signature de votre contrat d'assurance habitation

(contactez votre société d'assurance)

### L'ouverture de votre compteur électrique / gaz auprès du fournisseur de votre choix

### L'ouverture de votre compteur d'eau

(contrat à souscrire auprès de la Communauté de Communes Terres Toulaises (CC2T))

### La communication de votre nouvelle adresse aux services suivants :

- Service des eaux
- Poste et télécommunication
- Caisse d'Allocations Familiales
- Caisse de sécurité sociale
- Mairie (liste électorale, carte d'identité)
- Préfecture (carte grise)
- Écoles et crèches
- Compagnies d'assurances
- Banques
- Services fiscaux
- Employeur



## L'assurance HABITATION SÉCURITÉ

LA MEILLEURE  
PROTECTION POUR  
VOUS ET VOTRE  
FAMILLE RESTE LE  
RESPECT DE QUELQUES  
PRÉCAUTIONS  
ÉLÉMENTAIRES

### L'ASSURANCE HABITATION, UNE **obligation**

Assurer son logement avant la remise des clés et pour toute la durée du bail est une obligation. Chaque année, vous devez nous fournir une attestation d'assurance garantissant les risques locatifs en cours de validité. À défaut, votre bail pourra être résilié de plein droit.

L'assurance minimale garantit les dommages que pourrait subir Toul Habitat du fait d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux dont vous seriez reconnu responsable. Elle peut également, selon les garanties complémentaires souscrites, prendre en charge le montant des dommages causés à vos voisins (garantie recours des voisins et des tiers), ainsi qu'à vos propres biens (multirisques habitation). Sans cela, c'est à vous qu'il reviendrait de payer les dommages non couverts par votre assurance.

### VOTRE **sécurité** DANS LE LOGEMENT

#### **VOUS VOUS ABSENTEZ PLUSIEURS JOURS**

- Pensez à couper l'eau et le gaz.
- Laissez votre VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) allumée.
- Débranchez les prises inutiles comme celles alimentant vos réveils, télévision, chaînes hi-fi...
- Confiez vos clés à une personne de confiance.
- Laissez un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre en cas de problème.
- En hiver, laissez votre chauffage en position « hors gel ».



#### **IL EST STRICTEMENT INTERDIT**

- **D'utiliser des bouteilles de gaz dans les logements, tous types de poêles ou installations de chauffage complémentaires.**
- **De modifier l'installation électrique : ajout de prises, d'interrupteurs...**
- **D'obstruer les grilles d'entrée d'air et les bouches d'extraction, qui assurent la bonne ventilation de votre logement notamment en cas de fuite de gaz.**

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

### Incendie

Appelez les secours en composant le **18** ou le **112** et attendez leur intervention en suivant ces consignes :

#### SI LE FEU SE DÉCLARE DANS UNE PIÈCE DE L'APPARTEMENT

- Fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres de l'appartement pour éviter tout courant d'air qui aggraverait l'incendie.
- Fermez le gaz.
- Sortez à l'extérieur de l'immeuble en attendant l'intervention des pompiers.

#### EN CAS DE FUMÉE DANS LA CAGE D'ESCALIER

- Restez à l'intérieur de l'appartement.
- Appliquez des linges humides contre la porte.

#### LE FEU SE DÉCLARE À L'EXTÉRIEUR DE L'APPARTEMENT ET MENACE LA PORTE D'ENTRÉE OU DES FENÊTRES

- Restez dans l'appartement si la porte d'entrée est menacée.
- Fermez porte d'entrée et fenêtres pour éviter tout appel d'air.
- Coupez le gaz.
- Mettez des linges mouillés et arrosez la partie menacée.
- Manifestez votre présence aux services de secours depuis la fenêtre en façade opposée au sinistre, après avoir refermé la porte derrière vous.

### Gaz

**Ne bouchez pas les grilles d'entrée d'air et bouches d'extraction** (même en hiver). Elles assurent votre protection et votre sécurité.

#### Si vous constatez une fuite de gaz

- Fermez le robinet d'arrivée générale, ouvrez la fenêtre.
- Si vous décelez une fuite ou une odeur suspecte en amont de votre compteur, prévenez immédiatement votre fournisseur de gaz. Le numéro d'appel d'urgence se trouve sur votre facture de gaz.
- En cas de très forte odeur de gaz, n'utilisez aucune énergie électrique.

### DÉGÂTS DES eaux

Coupez l'arrivée d'eau. Si les dégâts sont très importants appelez les pompiers. Établissez un constat amiable de dégât des eaux que vous enverrez à votre assureur ainsi qu'à Toul Habitat.

### Électricité

- Disjonctez votre compteur électrique avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.
- Lorsqu'un fusible a sauté ou fondu, remplacez-le par un fusible homologué, de même puissance et de même calibre.
- Vérifiez régulièrement le bon état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques.
- En cas de projection d'eau sur des appareils électriques, coupez d'abord l'alimentation électrique au tableau avant de les déplacer.
- Faites sonner votre détecteur de fumée tous les 6 mois pour vous assurer qu'il fonctionne correctement. Ceci est une obligation. Pour cela, appuyez sur le bouton « TEST » de votre détecteur de fumée jusqu'à ce que l'alarme retentisse. Si votre détecteur ne déclenche pas d'alarme, contactez nos services.

# Ventilation DU LOGEMENT

Votre logement est équipé d'un système de ventilation dit « naturel » (sans assistance mécanique) ou d'un système de ventilation mécanique contrôlée (VMC).

La ventilation et l'aération de votre logement sont importantes car :

- la présence de plusieurs personnes dans un logement conduit à une augmentation rapide de la teneur en CO<sub>2</sub> et à une diminution de l'oxygène, ainsi qu'à l'augmentation du taux d'humidité,
- dans les parties froides du logement, la présence de vapeurs d'eau dans l'air entraîne l'apparition de condensation qui dégrade le logement (moisissures, décollement du papier peint...).

Gêner le fonctionnement de la ventilation empêche votre habitation de respirer, le taux d'humidité est trop important : le linge sèche mal, à température constante, on a plus froid dans un logement où l'air est humide que dans un logement où l'air est sec.

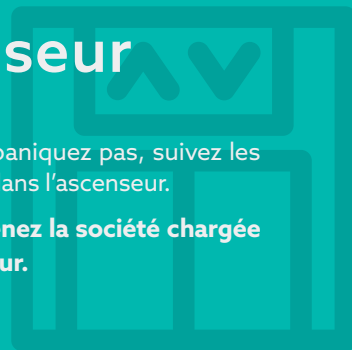
Pour pallier ces désagréments, nous vous conseillons vivement de :

- aérer votre habitation quotidiennement (10 minutes en été comme en hiver) pour éliminer les odeurs, les pollutions de l'air, les poussières et l'humidité ambiante,
- ouvrir votre fenêtre de cuisine pendant les cuissons générant beaucoup de vapeur et votre fenêtre de salle de bain après vous être douchés,
- ne pas obstruer les bouches d'entrée d'air et d'extraction,
- faire sécher votre linge dans la salle de bain pour évacuer au mieux l'humidité. En effet, faire sécher du linge dans les pièces de vie favorise la dispersion de l'humidité dans tout le logement,
- nettoyer les entrées d'air une fois par an, les bouches de cuisine tous les trimestres et les bouches de salle de bain et WC 2 à 3 fois par an,
- ne pas brancher de hotte sur le système d'extraction,
- chauffer suffisamment l'ensemble de votre logement.

## PANNE D'ascenseur

**Si vous êtes à l'intérieur :** ne paniquez pas, suivez les consignes de sécurité affichées dans l'ascenseur.

**Si vous êtes à l'extérieur, prévenez la société chargée de la maintenance de l'ascenseur.**



## Sécurité GÉNÉRALE

Pour votre sécurité, et par respect du règlement intérieur, nous vous rappelons de :

- laisser libres les accès réservés aux pompiers et aux véhicules d'urgence,
- ne rien entreposer dans les parties communes et les locaux techniques,
- ne pas entreposer de produits inflammables dans vos caves et greniers, et d'y faire un tri régulier,
- ne pas stationner de véhicules à moteur dans les locaux vélos,
- ne pas stationner de véhicules devant les points d'apport volontaires,
- laisser libres les entrées (stationnement de 2 roues interdit).



### DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN CAS DE SINISTRE

**Contactez au plus tôt votre assurance pour déclarer votre sinistre.**

**Vous devrez fournir la preuve du dommage : ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez tous vos justificatifs (factures, certificat de garantie, photos).**

**Votre assurance multirisque habitation prévoit la prise en charge de votre relogement provisoire si cela est nécessaire.**

**Contactez Toul Habitat pour nous informer de votre sinistre.**



# Loyer & charges

## CE QUE JE DOIS **payer**

### À L'ENTRÉE : LE DÉPÔT DE GARANTIE

À la signature du contrat : un dépôt de garantie d'un mois de loyer hors charges. Ce dépôt est restitué un mois après votre départ sous réserve d'un état des lieux de sortie conforme à l'état des lieux d'entrée, c'est-à-dire en l'absence de défaut d'entretien ou de toutes dégradations ou réparations locatives dont vous pourriez être responsable. La régularisation des charges et les éventuelles dettes de loyer seront également déduites du montant du dépôt de garantie lors du départ de l'appartement.

### TOUS LES MOIS : L'AVIS D'ÉCHÉANCE (LOYER ET CHARGES LOCATIVES)

#### Le loyer

Votre loyer est à payer à terme échu, c'est-à-dire pour le mois écoulé. Par exemple, vous payez au 8 octobre le loyer du mois de septembre. Le loyer peut être réévalué chaque année en janvier par décision du Conseil d'Administration - limité à l'indice de référence des loyers - ou en cas de réhabilitation thermique.

### Les charges locatives

Elles correspondent en règle générale à :

- vos consommations personnelles (eau chaude, eau froide et chauffage),
- aux consommations liées aux parties communes (nettoyage, espaces verts, électricité, ascenseurs...),
- aux contrats d'entretien (robinetterie, VMC...),
- taxe d'enlèvement des ordures ménagères incitative (TEOMI) au profit de la Communauté de Communes Terres Toulaises (CC2T).

Vos ordures ménagères sont comptabilisées au volume et non à la pesée. S'y ajoute un coût de la levée. Lorsque vous badgez pour ouvrir la trappe du conteneur, c'est un volume de 80 litres qui est comptabilisé.

La TEOMI correspond au remboursement de vos badges ou levées du bac poubelle de votre logement. Ces éléments de facturation transmis annuellement par la CC2T donnent lieu à une régularisation de charges ou taxe d'enlèvement des ordures ménagères pour les logements faisant partie de la Communauté de Communes Terres Toulaises.

# 5 Modalités DE paiement

## LES MODALITÉS DE PAIEMENT DE VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE

Chaque début de mois, vous recevez votre avis d'échéance qui détaille le montant de votre part restant à charge :

Reste à charge = loyer + acomptes de charges  
- APL ou AL (si bénéficiaire)\*.

\* Vous ne recevez pas directement l'APL ou AL : la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) la verse directement au bailleur qui la déduit de votre loyer.



Lors de chaque paiement, il est impératif de rappeler vos références, que vous pouvez retrouver sur votre avis d'échéance. Pensez-y surtout en cas de paiement par virement.

### 1 LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE LA SOLUTION DE FACILITÉ - GRATUIT

Il vous suffit de remplir le formulaire. N'hésitez pas à nous le demander ou à le télécharger sur notre site internet. Si vous souhaitez mettre en place le prélèvement, nos agents se tiennent à votre disposition pour vous aider à remplir le formulaire adéquat. Celui-ci doit parvenir à Toul Habitat avant le 20 du mois pour une mise en place sur le loyer en cours. Les dates de prélèvement sont le 2, le 8, le 13 et le 20 du mois suivant (le loyer de mai est prélevé en juin par ex.). Si vous rencontrez des difficultés particulières liées à la date de prélèvement, faites-en part à Toul Habitat.

### 2 LE VIREMENT BANCAIRE Coût selon les conditions tarifaires de votre établissement bancaire.

Votre établissement bancaire vous propose la possibilité de réaliser des virements directement sur le compte de Toul Habitat. Le RIB/IBAN de Toul Habitat est le suivant : FR 67 2004 1010 0524 9418 6S02 681.  
Code BIC : PSSTFRPPLIL.

### 3 LE CHÈQUE - GRATUIT

Facile d'utilisation avec le talon d'accompagnement en bas à gauche de votre avis d'échéance. Découpez-le et joignez-le à votre chèque libellé à l'ordre de Toul Habitat. Vous pouvez à votre convenance déposer votre enveloppe dans la boîte aux lettres qui se situe à l'entrée du parking de Toul Habitat ou nous transmettre votre chèque par voie postale à : Toul Habitat - 550, avenue des Leuques 54200 TOUL

### 4 LA CARTE BANCAIRE - GRATUIT

Rendez-vous au siège de Toul Habitat aux horaires dédiés pour paiement de votre loyer par carte bancaire. Avant de vous déplacer, vérifiez les horaires dédiés et pensez bien à vous munir de votre avis d'échéance.

### 5 L'ESPACE LOCATAIRE - GRATUIT

- 1/ Connectez-vous sur le site internet : [www.toulhabitat.fr](http://www.toulhabitat.fr)
- 2/ Rendez-vous sur « **MON ESPACE LOCATAIRE** »
- 3/ Cliquez sur l'onglet « **S'INSCRIRE** »
- 4/ Complétez le formulaire
- 5/ Validez en cliquant sur « **CRÉER MON COMPTE** »



## Des difficultés de paiement ?

Une rentrée financière qui tarde à arriver, une séparation, une perte d'emploi, une maladie... un accident de la vie peut rapidement entraîner des difficultés financières.

Un simple retard de loyer peut vite se transformer en une lourde dette. N'attendez pas que le problème s'aggrave et contactez rapidement nos services. Ensemble nous trouverons rapidement une solution amiable.

Nos conseillères pourront vous proposer de mettre en place un plan d'apurement pour régulariser votre dette dans de bonnes conditions et vous éviter ainsi une procédure contentieuse ainsi que des conséquences désagréables : suspension de l'APL, saisie des meubles, frais d'huissier, poursuites judiciaires, risque d'expulsion.

# LES aides AU logement



Une aide au logement peut vous être attribuée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) en fonction de vos ressources, de votre composition familiale et du montant de votre loyer. Cette aide est directement versée à Toul Habitat qui la déduira du montant de votre avis d'échéance.

Pour ne pas perdre vos droits, pensez à consulter régulièrement votre compte CAF pour la mise à jour de votre dossier. [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

## UN changement DANS VOTRE vie : PRÉVENEZ-NOUS

Pensez à nous avertir et à avertir votre CAF de tout changement de situation :

### MARIAGE - PACS

- Nous fournir une copie de votre livret de famille indiquant la date de votre mariage, ou un extrait d'acte de naissance pour le PACS.

### NAISSANCE

- Nous fournir une copie de l'acte de naissance ou du livret de famille.

### DIVORCE - SÉPARATION

- En cas de divorce, nous fournir une copie du Livret de famille retraçant le jugement de divorce.



Vous restez solidaires des loyers jusqu'à la transcription du divorce sur vos actes d'état civil.

- En cas de séparation après un PACS, une attestation de dissolution de votre PACS.
- En cas de séparation après un concubinage, un courrier précisant la personne restant dans le logement.
- En cas de départ du logement d'un membre de votre foyer.

### DÉCÈS

- Décès d'un locataire seul, la succession doit contacter Toul Habitat, afin d'effectuer les modalités pour restituer le logement.
- Décès du titulaire du bail hébergeant d'autres personnes : ces personnes doivent contacter Toul Habitat, afin d'étudier un éventuel transfert de bail suivant les conditions requises.
- Décès d'un des deux conjoints : nous fournir un certificat de décès.

### SITUATION PROFESSIONNELLE

- Modification de vos revenus : prenez contact avec les services de la CAF.
- En cas de diminution de vos ressources, et afin de vous prémunir de toutes difficultés de paiements de votre loyer, vous pouvez prendre contact avec le service prévention des impayés de Toul Habitat au **03 83 43 86 62**.

### PERTE D'AUTONOMIE

- Pour continuer à vivre dans votre logement en autonomie, Toul Habitat pourra étudier vos besoins, votre degré de dépendance, les caractéristiques de votre logement, pour envisager la possibilité de réaliser quelques travaux d'adaptation, d'aménagement ou installer des équipements spécifiques. Dans certains cas, un autre logement pourrait vous être proposé. Pour cela, il vous suffit de nous adresser un courrier accompagné d'un certificat médical attestant de votre perte d'autonomie et d'une carte d'invalidité si vous en possédez une.

## Info APL

Si vous êtes bénéficiaire de l'APL, pour vous éviter de payer l'intégralité de votre loyer, nous ne mettrons en place le prélèvement automatique qu'à compter du 1<sup>er</sup> versement de votre APL. En règle générale, la régularisation de votre APL par la CAF intervient 3 mois après votre emménagement. Cela implique que, durant cette période, vous devrez payer votre résiduel de loyer\* par carte bancaire, chèque, ou espèces. Un courrier vous sera adressé pour vous informer de la date de mise en place de votre prélèvement

automatique. En cas de doute, n'hésitez pas à contacter nos services à réception de votre avis d'échéance.

\* Le résiduel de loyer correspond au montant de votre loyer diminué de l'estimation de vos droits APL. Vous pouvez calculer le montant estimatif de vos droits APL en vous rendant sur le site internet de la CAF [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

En cas de difficultés, votre chargé de gestion locative pourra vous accompagner pour réaliser l'estimation de vos droits APL.



## réparations ET entretien

### Qui RÉPARE quoi ?

Selon la loi – Décret n°87 – 712 du 26 août 1987 pris en application de l'article 7 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986. Les réparations locatives sont à la charge des locataires. Il s'agit des 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.

Le code couleur sur les illustrations vous indique qui a la charge de l'entretien et des réparations. Si vous avez un doute, renseignez-vous auprès de Toul Habitat.



À LA CHARGE DU LOCATAIRE



À LA CHARGE DE TOUL HABITAT



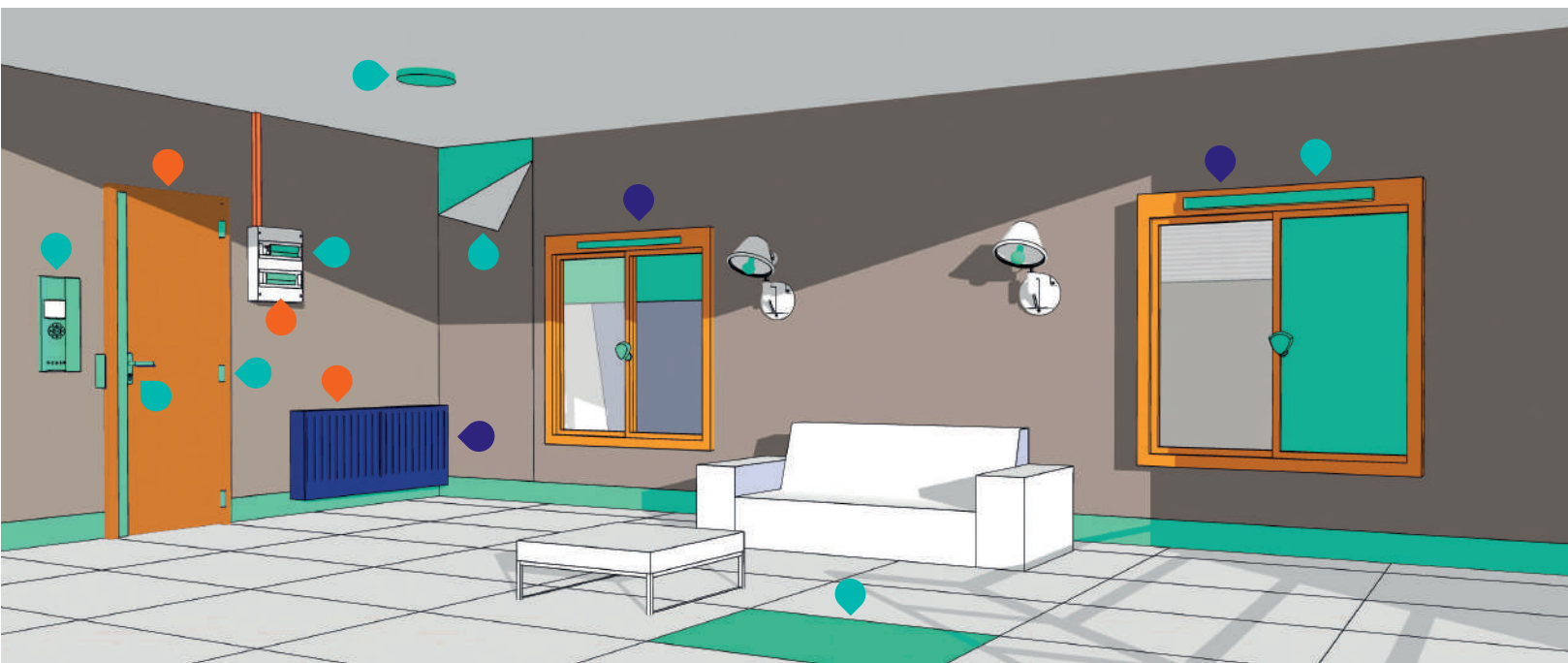
CONTRAT DE MAINTENANCE  
OU D'ENTRETIEN



# L'entrée, LE séjour, LA chambre

## RECOMMANDATIONS

- Prenez toujours la précaution de décoller le papier existant avant d'en changer.
- Ne posez pas de tablettes sur les radiateurs, n'y mettez pas de linge à sécher.
- Ne percez pas les fenêtres PVC.
- Pour vos rideaux, utilisez des supports adhésifs.
- Ne pas surcharger les circuits électriques avec des multiprises.
- Ne pas faire sécher de linge n'importe où à l'extérieur;



### PEINTURE ET TAPISSERIE

- La reprise des peintures ou papiers peints : plafonds, murs et boiseries (pour l'ensemble du logement).

### ENTRETIEN ET FONCTIONNEMENT

- Le contrôle de la sonnerie électrique de la porte d'entrée.
- L'entretien du détecteur de fumée
- La réparation des volets roulants : sangle et manivelle, lamelle défectueuse.
- Le fonctionnement de l'interphone et de la porte principale.

### ENTRETIEN ET PETITES RÉPARATIONS

- L'entretien des sols : parquet, linoléum, moquette (pour l'ensemble du logement).
- L'entretien et le remplacement des fusibles du tableau électrique.
- L'entretien des verrous et serrures et la réparation des poignées de porte (pour l'ensemble du logement).

- L'entretien des fenêtres, des portes et portes de placards (graissage, gonds, charnières, serrures, paumelles, poignées, roulettes, crémones).
- L'entretien des sangles, manivelles de volets.
- Le remplacement des vitres cassées et des joints de fenêtres (pour l'ensemble du logement).

### À LA CHARGE DE TOUL HABITAT\*

- Le remplacement de la porte palière.
- Le remplacement des convecteurs s'ils présentent des dysfonctionnements.
- Le disjoncteur du tableau électrique.

\* hors dégradation ou effraction



### ATTENTION À VOS CLEFS !




Toul Habitat ne possède pas de double de clés des logements. Certains logements sont dotés de serrures de sécurité pour lesquelles la fabrication de clés spécifiques est coûteuse.

# LA cuisine

## RECOMMANDATIONS

- Maintenez en bon état les joints sanitaires et nettoyez régulièrement les siphons.
- Pour éviter les moisissures, ouvrez les fenêtres une fois par jour, n'obstruez pas les bouches d'aération.
- Ne posez pas de tablettes sur les radiateurs, n'y mettez pas de linge à sécher.
- Ne pas surcharger les circuits électriques avec des multiprises.



-  À la charge du locataire
-  À la charge de Toul Habitat
-  Contrat de maintenance ou d'entretien

### PEINTURE ET TAPISSERIE

- La reprise des peintures ou papiers peints : plafonds, murs et boiseries (pour l'ensemble du logement).

### ENTRETIEN ET FONCTIONNEMENT

- Le nettoyage des grilles d'aération, des bouches VMC (pour l'ensemble du logement).
- Prises et poignées de portes intérieures.
- La refixation des plinthes (pour l'ensemble du logement).

### ENTRETIEN ET PETITES RÉPARATIONS

- L'entretien des évacuations jusqu'à la colonne principale (débouchage).

### À LA CHARGE DE TOUL HABITAT\*

- Chauffage gaz individuel
- La colonne d'eaux usées.
- L'alimentation d'eau.

### CONTRAT DE MAINTENANCE OU D'ENTRETIEN

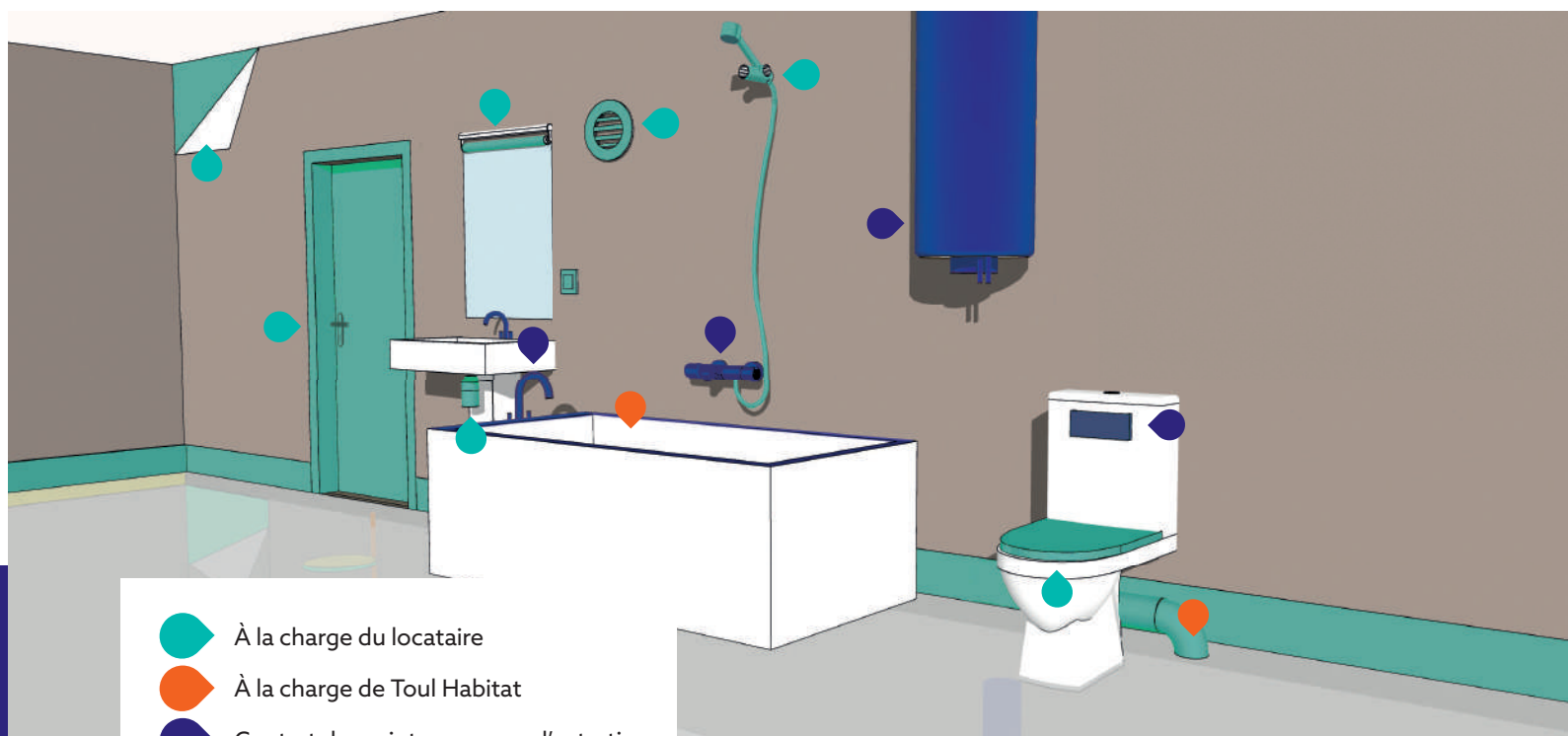
- Convecteurs électriques.
- Compteur d'eau résidence Port de France pour les locataires dont les charges d'eau sont facturées par Toul Habitat.
- Robinetterie et joints périphériques de lavabo, douche, baignoire et chasse d'eau.
- Chauffage collectif y compris eau chaude collective.
- Eau chaude solaire, eau chaude cumulus.
- VMC (conduit et moteur).
- Joints de silicone en périphérie des équipements dans toutes les pièces humides.




\* hors dégradation ou effraction

# LA salle DE bains ET LES wc

## RECOMMANDATIONS

- Ne jetez aucun objet dans les wc.
- Pour nettoyer vos sanitaires, privilégiez le vinaigre blanc.
- Maintenez en bon état les joints sanitaires et nettoyez régulièrement les siphons.
- Pour éviter les moisissures, ouvrez les fenêtres une fois par jour, n'obstruez pas les bouches d'aération.



-  À la charge du locataire
-  À la charge de Toul Habitat
-  Contrat de maintenance ou d'entretien

### PEINTURE ET TAPISSERIE

- La reprise des peintures ou papiers peints : plafonds, murs et boiseries (pour l'ensemble du logement).

### ENTRETIEN ET FONCTIONNEMENT

- Le nettoyage des grilles d'aération, des bouches VMC (pour l'ensemble du logement).

### ENTRETIEN ET PETITES RÉPARATIONS

- Le remplacement des néons ou ampoules, interrupteurs et prises, poignées de porte.
- L'entretien et le remplacement du flexible et pommeau de douche, siphon et bonde.
- Le remplacement ponctuel de faïence.
- L'entretien des évacuations jusqu'à la colonne principale (débouchage).

### À LA CHARGE DE TOUL HABITAT\*

- La colonne d'eaux usées.
- L'alimentation d'eau.

\* hors dégradation ou effraction

### CONTRAT DE MAINTENANCE OU D'ENTRETIEN

- Convecteurs électriques.
- Chaudière gaz.
- Compteur d'eau résidence Port de France pour les locataires dont les charges d'eau sont facturées par Toul Habitat.
- Robinetterie et joints périphériques de lavabo, douche, baignoire et chasse d'eau.
- Chauffage collectif y compris eau chaude collective.
- Eau chaude solaire, eau chaude cumulus.
- VMC (conduite et moteur).
- Joints de silicone en périphérie des équipements dans toutes les pièces humides.

# LES espaces verts, LA façade ET LE toit

## ATTENTION AU BRUIT ! PENSEZ À VOS VOISINS

Lorsque vous réalisez des travaux de jardinage en utilisant des outils bruyants (tondeuse à gazon, taille haie, tronçonneuse...), vous pouvez le faire :  
du lundi au vendredi de 8 h à 20 h  
le samedi de 9 h à 12 h et de 15 h à 19 h  
le dimanche et les jours fériés de 10 h à 12 h.

Dans tous les cas, se référer à la mairie du lieu de résidence qui peut avoir des arrêtés plus restrictifs.

- Ne pas suspendre de linge sur les garde-corps extérieurs.



## ENTRETIEN ET PETITES RÉPARATIONS

- L'entretien et la réparation de la porte du garage (poignée, chaînette et ressort) pour les logements individuels.
- Le graissage des gonds et des charnières.
- L'entretien de la porte d'entrée et du portail pour les logements individuels.
- L'entretien des volets et garde-corps de balcon.
- L'entretien de la boîte aux lettres et le remplacement des serrures et portillons.
- Le graissage des serrures.
- Le nettoyage et le démaillage du balconnet de la terrasse, de tous les chéneaux et gouttières, de même pour les auvents et les marquises (impérativement chaque année) pour les logements individuels.
- Le dégagement du réseau d'eau pluviale.
- L'entretien des pelouses pour les logements à jardin privatif.
- La taille des haies, arbustes et arbres pour les logements à jardin privatif.

 À la charge du locataire

 À la charge de Toul Habitat

 Contrat de maintenance ou d'entretien

## À LA CHARGE DE TOUL HABITAT\*

- Le réglage des portes d'entrée et de garage des logements collectifs.
  - La maintenance des descentes d'eau pluviale.
- \* hors dégradation ou effraction*

## CONTRAT DE MAINTENANCE OU D'ENTRETIEN

- L'entretien et le dépannage de l'ascenseur, l'entretien des espaces verts communs.
- La maintenance des portes automatiques des garages collectifs.
- La maintenance du système d'interphone et d'antenne TV.
- Nettoyage des parties communes pour les secteurs sous contrat d'entretien.

## VOTRE **départ** DU LOGEMENT



Vous pouvez résilier votre bail à tout moment, moyennant un **préavis de 3 mois**.

Dans certains cas bien précis, le délai de préavis est réduit à **1 mois** (sur présentation d'un justificatif) :

- vous devenez locataire d'un autre bailleur social
- obtention d'un premier emploi,
- mutation professionnelle,
- perte d'emploi ou nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi,
- locataire bénéficiaire du RSA,
- locataire dont l'état de santé justifie un changement de domicile, sur présentation d'un certificat médical,
- locataire bénéficiant de l'allocation adulte handicapé,
- locataire victime de violences conjugales ou enfant résidant dans le foyer victime de violences.

**Suppression du préavis** en cas de changement de logement au sein de Toul Habitat

## DONNER VOTRE **préavis** DE DÉPART

En prévenant Toul Habitat par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre remise en main propre à nos bureaux contre récépissé. Cette lettre doit être signée par tous les titulaires du contrat de location. Vous recevrez en retour un accusé de réception de nos services vous confirmant votre délai de préavis.

## La pré-visite

Quelques jours après la dénonciation de votre bail, une pré-visite de votre logement aura lieu. Elle permettra de déterminer avec vous les travaux, éventuels, à faire avant votre départ, afin de limiter le montant de votre facture de réparations locatives.

Lorsque Toul Habitat accuse réception de votre préavis de départ, il vous sera remis une note d'information reprenant l'ensemble des équipements de votre logement, ainsi que l'état dans lesquels ils doivent se trouver à votre départ.





MIEUX VIVRE  
**ensemble**

## L'état DES lieux DE SORTIE

À réception de votre préavis, nos services prendront contact avec vous pour convenir de la date et de l'heure de l'état des lieux. Ce constat s'effectuera en votre présence ou en la présence d'une tierce personne que vous aurez mandatée par écrit à cet effet.

Le logement y compris cave, grenier et garage, le cas échéant, devront être totalement vides et en parfait état de propreté.

Si tel n'est pas le cas, l'état des lieux sera reporté et un déplacement vous sera facturé. Dans ce cas, le paiement du loyer sera dû jusqu'à la nouvelle date d'état des lieux.

Une liste définitive des éventuelles réparations locatives sera dressée par comparaison entre l'état des lieux d'entrée et l'état des lieux de sortie. Celle-ci donnera lieu à l'établissement d'une facture tenant compte de l'usure normale des équipements.

Toutes les clés et badges du logement : communs, entrées, ordures ménagères, boîte aux lettres et annexes (cave, grenier, garage...) devront être restituées lors de l'état de lieux de sortie, sous peine de facturation.

## LE remboursement DU DÉPÔT DE GARANTIE

Après l'arrêté définitif de votre compte locataire, le dépôt de garantie vous sera restitué déduction faite, le cas échéant, des sommes dues à Toul Habitat : régularisation des charges, réparations locatives, dettes de loyer... dans le mois qui suit la fin du préavis légal.

Avant de quitter définitivement les lieux :

**Résiliez vos abonnements gaz, électricité et eau.**

**Communiquez votre nouvelle adresse :**

- à Toul Habitat afin de récupérer votre dépôt de garantie,
- à La Poste pour le suivi de votre courrier.

**Transmettez à Toul Habitat un RIB** (la restitution du dépôt de garantie se faisant obligatoirement par virement).

### LA CHARTE DE BON VOISINAGE

Bien vivre ensemble demande à chacun des efforts quotidiens qui passent par le respect de règles élémentaires de civilité et de bon voisinage.

Parce que nous n'avons pas toujours conscience de perturber notre voisinage, cette charte a vocation à rappeler des gestes simples qui permettent de limiter les nuisances afin de vivre en bonne harmonie.



## LE bruit

- De jour comme de nuit, je respecte la tranquillité de mes voisins.
- Dans mon appartement, je retire mes chaussures.
- Je ne cours pas dans l'appartement, et je m'assure que mes enfants en fassent de même.
- Je maîtrise les bruits : télé, radio, musique, claquements de portes et fenêtres...
- Je m'habitue à ne pas crier et je constate qu'on me comprend quand même.
- Je descends les escaliers sans faire trop de bruit, et je n'y parle pas trop fort.
- Je ne fais pas tourner ma machine à laver la nuit, et je l'installe sur des patins anti-vibrations.
- J'informe mes voisins à l'avance en cas de gênes ponctuelles (travaux, fête, déménagement...).
- Je demande à mes visiteurs de rester discrets.
- Je ne fais pas de bruit avec mon scooter et je demande à mes copains, frères, voisins... d'en faire autant.
- J'effectue mes travaux d'entretien ou de bricolage aux horaires autorisés.
- Je m'occupe de mon chien afin qu'il n'aboie pas.

## LES odeurs

- Fumeur, je ne dois pas incommoder le voisinage et je respecte l'obligation légale de ne pas fumer dans les parties communes ni sur mon balcon si cela dérange.
- Je ne fais pas de barbecue sur mon balcon.
- Je ne laisse pas traîner mes sacs poubelles sur le palier de mon étage, et je dépose mes poubelles aux points d'apports prévus à cet effet.

## LA propreté

- Je ne jette pas mes mégots de cigarette depuis ma fenêtre ou mon balcon, ni aucun autre déchet.
- En cas de salissure des parties communes de ma part, je prends les mesures nécessaires pour nettoyer sans attendre.
- J'évite de secouer tapis, balais ou paillasson par ma fenêtre.
- Je respecte et fais respecter à ma famille le travail du personnel d'entretien.



**Moins on fait de bruit,  
mieux on s'entend**

## LA CHARTE DE BON VOISINAGE

## Sécurité et code de la route

- Je respecte les limitations de vitesse (je pense aux enfants).
- Je ne me gare pas sur les trottoirs, les aires de stationnement réservées aux handicapés, ni aux sorties d'immeuble, points d'apport volontaires et accès sécurité.
- J'évite d'utiliser mon klaxon.
- Les véhicules ventouses et épaves sont enlevés aux frais de leurs propriétaires.



**Le code de la route s'applique sur l'ensemble des voiries et parkings de Toul Habitat**

## LES animaux

- Je m'assure que mon animal ne gêne pas mes voisins (abolements, salissures dans les parties communes, les aires de jeux, ou à proximité immédiate des habitations).
- Je ramasse les déjections de mon chien.
- Mon animal doit être accompagné et demeure sous mon contrôle.
- Je respecte les dispositions légales et réglementaires relatives à la détention d'animaux dangereux (déclaration, muselière, laisse...).



## LES désordres

- Je n'étends pas de linges sur la façade de mon balcon pour préserver la vue de mes voisins.
- J'évite de suspendre mes jardinières en façade pour des raisons de sécurité.
- Je ne laisse pas d'objets encombrants dans les parties communes (vélos, poussettes...) et ne me les approprie pas.
- Je ne lave pas mon véhicule sur les parkings de Toul Habitat (risques de salissure, de pollution et d'accidents).

## L'usage paisible DES LIEUX LOUÉS

- Les accès doivent demeurer libres et propres.
- Les parties communes et abords ne sont pas des aires de jeux ou de regroupement
- Les portes d'entrée des résidences doivent être maintenues fermées.
- L'usage des ascenseurs est réservé aux adultes et enfants accompagnés.

## En cas de non-respect de cette charte de bon voisinage

Vandalisme, dégradations de biens, déchets jetés par les fenêtres, encombrants laissés dans les parties communes, dépôts d'ordures ménagères hors des points d'apports volontaires, nuisances sonores, insultes aux gardiens sont autant d'incivilités qui pourront amener les agents assermentés de Toul Habitat à dresser un PV, qu'ils transmettront à la police : les locataires indécents n'ont qu'à bien se tenir ! En cas d'incivilités répétées nuisant au voisinage, à l'état sanitaire du logement, à la sécurité de l'immeuble ou des résidents, Toul Habitat pourrait demander la résiliation de bail.





ÊTRE ÉCO-LOCATAIRE

Choisir d'adopter un comportement éco-citoyen c'est protéger l'environnement tout en réalisant des économies. Chacun peut agir au quotidien pour réduire sa consommation d'énergie. Pour cela :

## J'ÉCONOMISE L'eau

### VOS CONSOMMATIONS D'EAU EN QUELQUES CHIFFRES

- Douche : 60 à 80 litres
- Bain : 150 à 200 litres
- Vaisselle à la main : 15 à 50 litres
- Lave-vaisselle : 25 à 40 litres par lavage
- Lave-linge : 70 à 120 litres par lessive
- Chasse d'eau : 6 à 12 litres (3 à 6 litres avec une chasse d'eau à double commande)
- 1 filet d'eau : 383 litres/jour, soit 1,05 €/jour
- 1 fuite d'eau : 20 % des consommations d'eau en moyenne
- 1 robinet qui goutte : 100 litres d'eau/jour environ (avec 100 litres on peut prendre une douche et faire une lessive).

### MES "EC-EAU" GESTES

- Je ne laisse pas couler l'eau.
- Je préfère la douche au bain.
- En cas de fuite, je la signale rapidement à Toul Habitat.
- J'investis dans un lave-linge et un lave-vaisselle modernes qui consomment 30 % d'eau en moins que les anciens modèles.

## JE MAÎTRISE MES CONSOMMATIONS D'énergie

- Oublier d'éteindre trois ampoules de 75 W pendant toute une nuit consomme autant d'électricité qu'un cycle de lessive à 60° C.
- 25 % d'électricité économisée avec un lavage à 40° C au lieu de 60° C.
- Passer de 20° C à 19° C, c'est réduire sa consommation d'énergie de 7 %.
- Couvrir les casseroles lorsque vous faites bouillir de l'eau, divise par 4 la consommation d'énergie.

### MES "ELEC-O" GESTES

- J'opte pour 19° C dans les pièces à vivre et 16° C à 17° C dans les chambres.
- J'éteins les radiateurs quand les fenêtres sont ouvertes pour aérer.
- Je laisse les volets et rideaux fermés pour conserver la chaleur et je baisse le chauffage lors de mon absence en journée.
- Lorsque je m'absente de mon logement pour la journée, je réduis mon chauffage de 3° C. Au-delà, le coût de réchauffement de l'air à mon retour sera supérieur à l'économie réalisée en mon absence.
- Je ne place pas de meubles devant les radiateurs ou de linge dessus pour une bonne diffusion de la chaleur et éviter les risques d'incendie.
- J'éteins les lumières lorsque je quitte une pièce et je mets hors tension plutôt qu'en veille certains équipements (Télé, Hi-Fi, ordinateurs...).
- Je privilégie la lumière naturelle : elle est gratuite.
- Je remplis mon lave-vaisselle et mon lave-linge avant de les mettre en marche.
- Je lave mon linge à basse température.
- J'utilise le programme éco de mon lave-vaisselle.
- Lorsque j'achète des nouveaux équipements, je préfère ceux les mieux classés sur l'étiquette énergie.
- J'utilise des ampoules à basse consommation.



**L'énergie la moins polluante est celle qui n'est pas utilisée !**

ÊTRE  
ÉCO-LOCATAIRE

## JE trie MIEUX

Jeté dans la nature, pour se dégrader :

- un mégot met **2 ans**,
- un chewing-gum met **5 ans**,
- un sac plastique met **450 ans** !

30 % de nos poubelles sont constitués de déchets compostables.

### MES "TRI-CO" GESTES

- Je dépose mes recyclables en vrac (verres et emballages recyclables + journaux/magazines) dans les conteneurs prévus à cet effet, et non à côté !
- Toul Habitat peut vous fournir gratuitement un sac de tri sur simple demande.
- Il est interdit de déposer des déchets autres que des ordures ménagères ou des recyclables (encombrants, déchets liquides ou dangereux) dans les conteneurs ou à côté de ceux-ci, ainsi que dans les entrées des immeubles.
- Je mets en sac mes ordures ménagères avant de les déposer dans le conteneur (trappe 80 l) sans les tasser pour éviter les risques de blocage.

## Déchèterie

### MUNI DE MA CARTE DE DÉCHÈTERIE, J'Y DÉPOSE

- Le mobilier
- L'électro-ménager
- Le bois
- Les gravats
- La ferraille
- Les déchets verts
- Les piles et batteries
- Huiles de vidange, de fritures
- Les matériels électroniques, cartouches
- Ordinateurs, TV, écrans, luminaires
- Pneus
- Le tout-venant

Si je dispose d'un jardin, je crée un compost avec mes restes de repas et d'épluchures ou sinon je peux les apporter dans les composteurs partagés de Toul Habitat ou de la Communauté de Communes des Terres Toulaises.

La CC2T propose un service de collecte des encombrants destiné aux personnes âgées, à mobilité réduite ou n'ayant pas de véhicule.

Pour tous renseignements relatifs à la collecte des ordures ménagères, le tri sélectif, la déchèterie, ou le service de collecte des encombrants, contactez la Communauté de Communes des Terres Toulaises au

**03 83 43 23 76**

## C'est facile !



### LE CONTENEUR VERT POUR LE VERRE

Je dépose bouteilles, pots et bocaux en verre, vides et non lavés sans bouchon, sans couvercle.



### LE CONTENEUR BLEU POUR LES PAPIERS, CARTONS ET CARTONNETTES

Papiers, journaux, magazines et revues, cartonnettes.



### LE CONTENEUR JAUNE POUR LES AUTRES EMBALLAGES

Bouteilles et flacons plastique, briques alimentaires, boîtes métalliques.



### LE CONTENEUR MARRON POUR LES BIO DÉCHETS ALIMENTAIRES

Déchets alimentaires et déchets verts.



**En cas de dépôt en dehors des conteneurs, nos services pourront vous verbaliser et vous devrez vous acquitter d'une amende de 150 €.**

**Tout dépôt sauvage transporté par un véhicule est passible d'une contravention de 5<sup>e</sup> classe allant jusqu'à 1 500 € et la saisie du véhicule qui a servi à commettre l'infraction.**







## NUMÉROS utiles

Toul Habitat, une équipe à votre écoute, proche de chez vous. Un renseignement sur votre loyer, une information sur les charges, un changement dans votre situation, un incident ou une difficulté particulière ?

- Vous souhaitez obtenir des informations concernant **le paiement de votre loyer ou de vos aides**, contactez-nous au **03 83 43 86 62**.
- En cas de **problème technique**, contactez-nous au **03 83 43 86 59**.
- Pour toute autre demande, **notre agent d'accueil est à votre écoute au 03 83 43 02 98** du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 45 ou à nos bureaux, 550 av. des Leuques, 54200 TOUL aux mêmes horaires.

## L'ASTREINTE

En dehors de nos heures d'ouverture nous sommes joignables 7 j/7 et 24 h/24 pour votre sécurité grâce à notre service d'astreinte : **03 83 43 86 59**.

**Nous interviendrons immédiatement si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause.**