

Le guide du locataire



Édito

Bienvenue chez vous.

Premier bailleur de la région présent depuis plus de 100 ans avec un patrimoine de plus de 27 000 logements, l'OPAC de Saône-et-Loire ne se contente pas de gérer un parc locatif mais personnalise des services associés.

Comme vous allez le découvrir dans ce guide, nous plaçons l'humain et la proximité au cœur de notre mission, au service du locataire.

Parce que vous avez des besoins particuliers et un parcours de vie qui vous est propre, nous avons fait le choix de mettre à votre disposition des équipes pluridisciplinaires sur l'ensemble du territoire. Avec nos 6 agences et nos 15 bureaux locaux, nous sommes là pour vous accompagner, vous écouter, jour après jour.

Ce guide a été conçu pour vous. Il rassemble les informations essentielles pour bien vivre dans votre logement, profiter de tous les services associés, comprendre vos droits et vos devoirs, mais aussi bénéficier de conseils pratiques, de repères clairs à chaque étape de votre location.

Vous accueillir, vous accompagner, vous écouter : telle est notre vocation.

Bonne lecture.



Le Directeur Général

Sommaire

BIENVENUE CHEZ VOUS

01	L'arrivée dans votre logement : tout ce qu'il faut savoir	06
	Votre espace personnel en ligne : un service pratique au quotidien	07
	Votre loyer et avis d'échéance : comprendre et anticiper	08
	Vos charges locatives : ce qui est inclus et comment ça fonctionne	09
	Vos modes de paiement : choisissez celui qui vous convient	10
	Vivre ensemble en toute sérénité	11

PRENEZ SOIN DE VOTRE LOGEMENT

02	Entretien et réparations de votre logement : qui fait quoi ?	14 à 18
	Entretien des parties communes : préservez un cadre de vie agréable	19
	Entretien et réparations des jardins privatifs	20
	Entretien et réparations extérieurs en maison individuelle : ce qu'il faut retenir	21
	En cas de sinistre dans le logement : les bons gestes à adopter	22
	Limitez les risques d'incendies domestiques : adoptez les bons gestes	23
	Astuces pour réduire vos factures	24 à 27

VOTRE SITUATION / VOS BESOINS CHANGENT ? DITES-LE NOUS

03	Adapter votre logement à vos besoins	29
	Quitter votre logement : les démarches essentielles	31

NOUS SOMMES À VOS CÔTÉS

04	Nos équipes à votre disposition : un accompagnement de proximité personnalisé	33
	Nous contacter : tous les moyens pour nous joindre	34
	Les numéros utiles à garder sous la main	35

01

Bienvenue chez vous

L'ARRIVÉE DANS VOTRE LOGEMENT : TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR

LE CONTRAT DE LOCATION/BAIL

Il s'agit d'un document réglementé et essentiel. Il précise toutes les informations/caractéristiques de votre logement, le montant du loyer et le dépôt de garantie. Ce document fixe également les droits et les obligations du locataire et de l'OPAC Saône-et-Loire. **Il est important de le conserver !**

LE DÉPÔT DE GARANTIE

Équivalent à un mois de loyer, il est payable en deux fois lors de la signature du bail. Il vous sera restitué à votre départ, déduction faite des sommes dont vous seriez redevables (régularisation de charges, dégradations, réparations locatives à votre charge...).

L'ÉTAT DES LIEUX

Ce document décrit dans le détail, pièce par pièce, l'état de votre logement ainsi que les équipements et annexes, le cas échéant. L'état des lieux entrant est complété ensemble et signé par les deux parties.

Un exemplaire vous sera remis et devra être conservé. Vous disposez de 20 jours après cet état des lieux pour nous indiquer tout nouvel élément.



Bon à savoir

Le jour de votre emménagement, privilégiez les horaires **8h30 - 12h et 14h - 19h**. Jetez vos encombrants à la déchèterie. Dans l'attente de votre plaque, pensez à indiquer votre nom sur votre boîte aux lettres.

VOTRE ESPACE PERSONNEL EN LIGNE : UN SERVICE PRATIQUE AU QUOTIDIEN

Conçu pour faciliter vos démarches, l'OPAC Saône-et-Loire a mis en ligne, ou depuis l'application Mon Appli OPAC, un espace dédié aux locataires.

Sur cet espace personnel, vous pourrez :

- ♦ Retrouver les documents relatifs à votre logement : avis d'échéance, bail et annexes
- ♦ Bénéficier du paiement en ligne afin d'effectuer vos règlements par carte bancaire (loyers, charges locatives, régularisations de charges)
- ♦ Mettre en place le prélèvement automatique
- ♦ Avoir la possibilité de déclarer facilement vos demandes et en avoir le suivi
- ♦ Retrouver les actualités locataires et toutes autres informations utiles
- ♦ Retrouver les coordonnées des prestataires de votre logement

POUR CRÉER VOTRE ESPACE PERSONNEL



Se munir du numéro de contrat locataire (L XXXXXX) qui figure sur votre bail

1

Connectez-vous sur le site
www.opacsaoneetloire.fr

2

Cliquez sur **Mon Espace**
(en haut à droite de l'écran)



3

Cliquez sur **Créer mon compte en ligne**

4

Complétez le formulaire (nom et prénom identiques à ceux qui se trouvent sur votre avis d'échéance) et acceptez les mentions

5

Terminez en cliquant sur
JE M'INSCRIS



POUR TÉLÉCHARGER L'APPLI GRATUITE MON APPLI OPAC

Connectez-vous sur votre espace personnel depuis votre smartphone ou votre tablette et téléchargez l'appli **Mon Appli OPAC**.

BIEN INFORMÉS, AU BON MOMENT

Recevez une alerte lorsque vous devez faire une démarche en ligne !



POUR TÉLÉCHARGER
MON APPLI OPAC
SCANNEZ LE QR CODE !

VOS CHARGES LOCATIVES : CE QUI EST INCLUS ET COMMENT ÇA FONCTIONNE

Les charges locatives correspondent aux dépenses dites récupérables engagées par l'OPAC Saône-et-Loire pour le compte du locataire, dans le cadre de l'entretien de son logement. Ces charges sont payables mensuellement sous forme de provisions et font l'objet d'une régularisation au moins une fois par an.

Elles correspondent :

- ♦ Aux dépenses collectives :
 - consommations d'énergie des parties communes intérieures et extérieures
 - entretien des équipements et réparations des parties communes : nettoyage et élimination des ordures ménagères, espaces verts, électricité, eau et ascenseurs...
 - impôts et taxes pour l'enlèvement des ordures ménagères
- ♦ Aux dépenses de chauffage collectif (selon les immeubles concernés), régularisées en octobre
- ♦ À vos consommations personnelles (eau chaude, eau froide selon les immeubles concernés).
Deux régularisations auront lieu en juin et en décembre

Un décompte individuel de régularisation des charges vous sera adressé. Nous vous indiquons dans ce document le montant réel des dépenses et vous précisons le montant restant des provisions que vous avez déjà versées pendant l'année.

Coup d'œil sur votre avis de régularisation de charges



Référence Module :
Numéro de Contrat :
Date d'entrée :
Date de sortie :

Décompte individuel de régularisation des charges

VOUS TROUVEREZ CI-DESSOUS LE RELEVÉ DE LA RÉGULARISATION DES CHARGES DE L'ANNÉE 2023. LE SOLDE SERA INSCRIT SUR VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE DU MOIS D'AVRIL 2024.

LIBELLÉ	MONTANT ANNUEL À RÉPARTIR	BASE DE RÉPARTITION TOTALE	BASE DE RÉPARTITION LOGEMENT	NOMBRE DE JOURS	DÉPENSE À VOTRE CHARGE	PROVISIONS DEMANDÉES	SOLDE
1 ASCENSEURS	1336,01	1812,60	118,90	365	87,64	77,90	9,74
ELECTRICITE DES COMMUNS	789,49	2252,00	118,90	365	41,68	44,20	-2,52
ENTRETIEN DES COMMUNS	0,00	2252,00	118,90	365	4,27	6,50	-2,23
PERSONNEL ENTRETIEN BATIM	6061,64	2252,00	118,90	365	320,04	326,54	-6,50
TAXES ORDURES MENAGERES	3693,00	2252,00	118,90	365	194,98	184,90	10,08
ENTRETIEN CHAUFFE BAIN	8197,74	262,00	1,00	365	31,29	47,00	-15,71
REGUL D'EAU	0,00	2252,00	118,90	365	22,01	20,60	1,41

DÉPENSES TOTALES	PROVISIONS VERSÉES	SOLDE
5 701,91	6 707,64	7 -5,73

NOUS VOUS DEVONS 5,73 Euros

somme positionnée sur votre prochain avis d'échéance

- 1 Dépenses du bâtiment
- 2 Surface utilisée du bâtiment pour la dépense
- 3 Surface appliquée à votre logement
- 4 Répartition de l'entretien au nombre de chauffe bain sous contrat
- 5 Dépenses réelles réalisées sur le bâtiment au cours de l'année
- 6 Addition de vos provisions versées toute l'année
- 7 Solde négatif ou positif en fonction du delta

VOS MODES DE PAIEMENT: CHOISISSEZ CELUI QUI VOUS CONVIENT



PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

C'est le moyen le plus simple, sûr et gratuit pour régler votre loyer.
Vous avez le choix de la date de prélèvement mensuel sur votre compte bancaire :
5 - 10 - 15 ou 20 du mois



CARTE BANCAIRE

- ♦ Depuis votre espace personnel sur le site **opacsaooneetloire.fr**
- ♦ Sur l'appli mobile **Mon Appli OPAC**
- ♦ En agence OPAC Saône-et-Loire
- ♦ Par téléphone au **0 810 71 71 71** Service 0,06 € / min + prix appel



TIP-SEPA

- ♦ Retournez votre TIP signé et daté (dans l'enveloppe jointe prévue à cet effet) l'adresse suivante :
OPAC Saône-et-Loire CTO - 87082 Limoges cedex 9
- ♦ Si vos coordonnées bancaires ne sont pas renseignées sur le TIP, joignez un RIB à votre envoi



VIREMENT

Pour un virement bancaire, renseignez-vous auprès de votre conseiller OPAC Saône-et-Loire



CHÈQUE BANCAIRE

Libellez votre chèque à l'ordre de l'OPAC Saône-et-Loire et adressez-le sous pli affranchi (accompagné du TIP-SEPA figurant sur votre avis d'échéance)

- ♦ soit à votre agence OPAC Saône-et-Loire
- ♦ soit au siège de l'OPAC Saône-et-Loire :
800, avenue Maréchal de Lattre de Tassigny - CS 41409 - 71009 Mâcon cedex



ESPÈCES

Rendez-vous dans un bureau de Poste avec votre avis d'échéance et votre carte d'identité.
Le coût du paiement par mandat Eficash est à consulter dans votre bureau de Poste.

Bon à savoir

Vous avez des difficultés de paiement?

N'attendez pas et contactez votre agence. Des équipes dédiées de conseillers en économie sociale et familiale et de chargés de recouvrement sont présentes dans chaque agence pour vous aider.

VIVRE ENSEMBLE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Pour veiller au confort de tous, quelques règles élémentaires sont à respecter. En signant la *Charte du mieux vivre ensemble* et le *Règlement intérieur annexé au bail*, vous vous engagez à les respecter. Dans le cas contraire, nous pourrions, en fonction de la gravité, prendre des mesures.



Veillez à la **tranquillité** de vos voisins ! Lorsque vous recevez des invités, ou organisez un événement ou même des travaux, prévenez vos voisins en amont.



En cas de **conflits avec le voisinage**, nos chargés de tranquillité résidentielle sont présents pour vous accompagner, contactez votre agence.



Les **appareils sonores** doivent être utilisés de manière à ce qu'ils ne puissent pas gêner vos voisins, de jour comme de nuit.



Les cartons volumineux ou autres **encombrants** doivent être déposés à la déchèterie.



Par mesure d'hygiène, **triez, emballez et jetez** vos déchets dans les bacs dédiés. Il est interdit de les stocker sur le palier.



Les **enfants** de moins de 12 ans doivent se déplacer sous la surveillance de leurs parents et ne peuvent emprunter seuls les ascenseurs.



Fumer et vapoter se pratiquent hors des parties communes et des ascenseurs.



Les **animaux de compagnie** sont tolérés s'ils n'importunent pas les voisins. Ils doivent être tenus en laisse dans les parties communes et espaces verts (les chiens de catégorie 1 sont interdits).



Les jets par les fenêtres sont dangereux et dégradent votre environnement de vie.



Les **déjections canines** doivent être ramassées par le propriétaire du chien.



Veillez à disposer **vos jardinières** dans des espaces sans risque de chute, votre responsabilité pouvant être engagée.



Les **travaux de mécanique** se réalisent dans des lieux adaptés à cette pratique.

02

Prenez soin de votre logement

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS DE VOTRE LOGEMENT : QUI FAIT QUOI ?

L'entretien du logement est une responsabilité commune, la loi définit les obligations du bailleur et celles du locataire selon le décret 87/712 du 26/08/1987.

CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

Vous devez entretenir votre logement et ses équipements et réaliser des petites interventions (cf. illustrations pages 15 à 21).

CE QUE L'OPAC DOIT FAIRE

L'OPAC Saône-et-Loire réalise des travaux de réparation ou remplacement d'équipements qui garantissent la sécurité et le confort de votre logement (cf. illustrations pages 15 à 21).

À noter

Vous souhaitez réaliser des modifications dans votre logement (changement des sols, cloisons...) vous devez obtenir une autorisation de l'OPAC Saône-et-Loire. Contactez votre chargé de clientèle.

Bon à savoir

Pour tous travaux autorisés par l'OPAC Saône-et-Loire, vous pouvez bénéficier de tarifs préférentiels auprès d'artisans partenaires. Le montant des vos travaux effectués vous sera refacturé lors de votre prochain avis d'échéance. Pour plus d'informations, contactez votre chargé de clientèle.

L'OPAC Saône-et-Loire et les associations représentatives des locataires ont signé un accord collectif sur l'application de la vétusté en matière de réparation locative. Cette grille sert à calculer la durée de vie théorique des matériaux et équipements. Elle permet de définir le coût à charge du locataire après abattement de la vétusté. La version intégrale est disponible dans votre agence ou auprès des associations des locataires.



LOCATAIRE

- 1 **Tableau électrique**
remplacement coupe-circuits
et fusibles
- 2 **Interrupteurs,
prises électriques
et téléphoniques**
entretien et remplacement
si détériorés
- 3 **Douilles, ampoules**
entretien et remplacement
- 4 **Interphone**
en cas de détérioration,
remplacement boîtier
et combiné
- 5 **Portes**
graissage des gonds,
paumelles et charnières
poignée : entretien,
remplacement
- 6 **Serrures, canons**
graissage et remplacement
de petites pièces
- 7 **Clés et badges**
remplacement
- 8 **Sol**
entretien et pose de raccords
parquet, dalles, linoléum,
moquette
- 9 **Plafond - murs**
maintien en état de propreté
menus raccords de peinture
et tapisseries
rebouchage de trous
- 10 **Détecteur de fumée**
entretien et remplacement
(vérification du fonctionnement,
dépoussiérage, remplacement
des piles...)
- 11 **Placards**
remplacement des tablettes
et tasseaux
remplacement des boutons
et poignées
graissage
- 12 **Radiateurs**
entretien

OPAC SAÔNE-ET-LOIRE

- 1 **Tableau électrique**
remplacement
- 2 **Porte d'entrée**
remplacement, sauf en cas
de dégradations

CONTRAT D'ENTRETIEN

*Inclus dans les charges (géré
par l'OPAC Saône-et-Loire)*

- 1 **Le service des eaux est propriétaire
du compteur d'eau (pas de contrat
d'entretien)**
- 2 **Appareil à gaz (chauffage, ...)**

**Et de manière générale : grosses
réparations et remplacement des gros
équipements (gros œuvre, toiture...)**

LES PIÈCES À VIVRE



LOCATAIRE

- 1** Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques, prise télévision
entretien et remplacement si détériorés
- 2** Douilles, ampoules
entretien et remplacement
- 3** Fenêtres
entretien poignée, graissage gonds, paumelles et charnières
grille d'entrée d'air : nettoyage
remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes
- 4** Volets, stores, sangles et manivelles
graissage et entretien courant
entretien du mécanisme de commande
- 5** Placards
remplacement des tablettes et tasseaux
remplacement des boutons et poignées
graissage
- 6** Sol
entretien et pose de raccords, parquet, dalles, linoléum, moquette
- 7** Plafond - murs
maintien en état de propreté
menus raccords de peinture et tapisseries
rebouchage de trous

OPAC SAÔNE-ET-LOIRE

- 1** Fenêtres
remplacement
- 2** Radiateurs
remplacement

CONTRAT D'ENTRETIEN

Inclus dans les charges (géré par l'OPAC Saône-et-Loire)

- 1** Appareils à gaz (chauffage, ...)

Et de manière générale : grosses réparations et remplacement des gros équipements (gros œuvre, toiture...)



LOCATAIRE

- 1** Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques, prise télévision
entretien et remplacement si détériorés
- 2** Douilles, ampoules
entretien et remplacement
- 3** Grilles de ventilation et VMC
nettoyage
interdiction de les boucher
- 4** Plafond - murs
menus raccords de peinture, tapisseries
rebouchage de trous
- 5** Sol et faïence
entretien et pose de raccords
parquet, dalles, linoléum, moquette
- 6** Fenêtres
entretien poignée, graissage gonds, paumelles et charnières
grille d'entrée d'air : nettoyage
remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes
- 7** Gaz
remplacement flexible, entretien courant des robinets, siphons et ouverture d'aération
- 8** Chaudière
nettoyage grille, remplacement tétine gaz, thermostat d'ambiance, ramonage conduit, entretien annuel par un professionnel mandaté par l'OPAC Saône-et-Loire
- 9** Évacuation/arrivée d'eau
débouchage évacuations sous évier, entretien et débouchage siphons, remplacement joints et colliers
- 10** Évier
remplacement joints silicone, nettoyage dépôts de calcaire
- 11** Robinetterie
remplacement de joints, clapets et presse-étoupe

OPAC SAÔNE-ET-LOIRE

- 1** Chaudière
remplacement
- 2** Colonne d'eau usée
remplacement
- 3** Fenêtres
remplacement
- 4** Conduit d'alimentation d'eau
remplacement

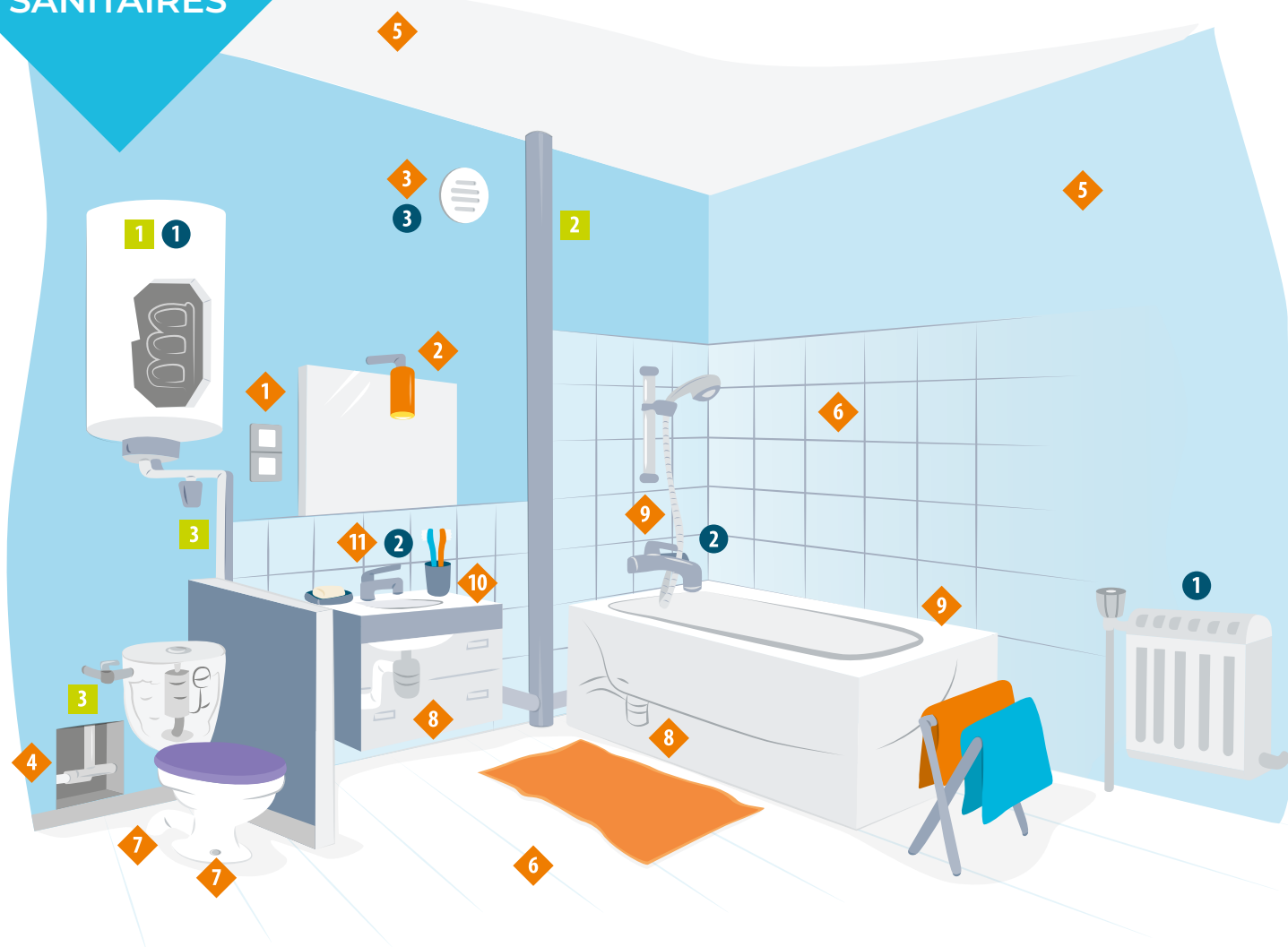
CONTRAT D'ENTRETIEN

Inclus dans les charges (géré par l'OPAC Saône-et-Loire)

- 1** Appareil à gaz (chauffe-eau, chaudière)
- 2** Robinetterie (selon les résidences)
- 3** VMC

Et de manière générale : grosses réparations et remplacement des gros équipements (gros œuvre, toiture...)

LES SANITAIRES



LOCATAIRE

- 1** Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques, prise télévision
entretien et remplacement si détériorés
- 2** Appliques, douilles et ampoules
réparation et remplacement
- 3** Grilles de ventilation et VMC
nettoyage, débouchage
- 4** Porte de la gaine technique
nettoyage
- 5** Plafond - murs
maintien en état de propreté, menus raccords de peinture, tapisseries, rebouchage de trous
- 6** Sol et faïence
entretien et pose de raccords, parquet, dalles, linoléum, moquette
- 7** WC
remplacement joints pipe, joints et colliers, flotteur de la chasse d'eau, fixations sol, débouchage évacuations
- 8** Évacuations d'eau
débouchage siphons, évacuations, baignoire, douche et lavabo jusqu'à la colonne, remplacement joints et colliers
- 9** Douche et baignoire
remplacement tuyaux flexibles, remplacement joints silicone
- 10** Lavabo
remplacement joints silicone, nettoyages dépôts calcaire
- 11** Robinetterie
remplacement de joints, clapets et presse-étoupe

OPAC SAÔNE-ET-LOIRE

- 1** Ballon électrique
remplacement, détartrage
- 2** Colonne d'eau usée
remplacement
- 3** Conduit d'alimentation d'eau
remplacement

CONTRAT D'ENTRETIEN

Inclus dans les charges (géré par l'OPAC Saône-et-Loire)

- 1** Appareil à gaz (chauffe-eau, chaudière)
- 2** Robinetterie (selon les résidences)
- 3** VMC

Et de manière générale : grosses réparations et remplacement des gros équipements (gros œuvre, toiture...)

ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES : PRÉSERVER UN CADRE DE VIE AGRÉABLE

L'entretien des parties communes est réalisé selon les immeubles par des agents de proximité, des entreprises ou des locataires. Il est de la responsabilité de tous de respecter la propreté des lieux.



LOCATAIRE

- 1 **Balcon**
débouchage de l'évacuation
- 2 **Volets et grilles**
entretien, remplacement des lames, graissages des gonds, paumelles et chanières
- 3 **Boîte aux lettres**
entretien porte, remplacement des serrures et des gonds, remplacement des clés
- 4 **Box/Garage**
entretien de la poignée, chaînette, ressorts, entretien et remplacement des serrures et des gonds, remplacement des clés
- 5 **Cave**
entretien de la porte, chaînette, ressorts, entretien et remplacement des serrures et des gonds, remplacement des clés

OPAC SAÔNE-ET-LOIRE

- 1 **Batterie de boîtes aux lettres**
remplacement
- 2 **Canalisations**
réparations
- 3 **Arbres**
élagage
- 4 **Porte palière**
remplacement, sauf dégradations

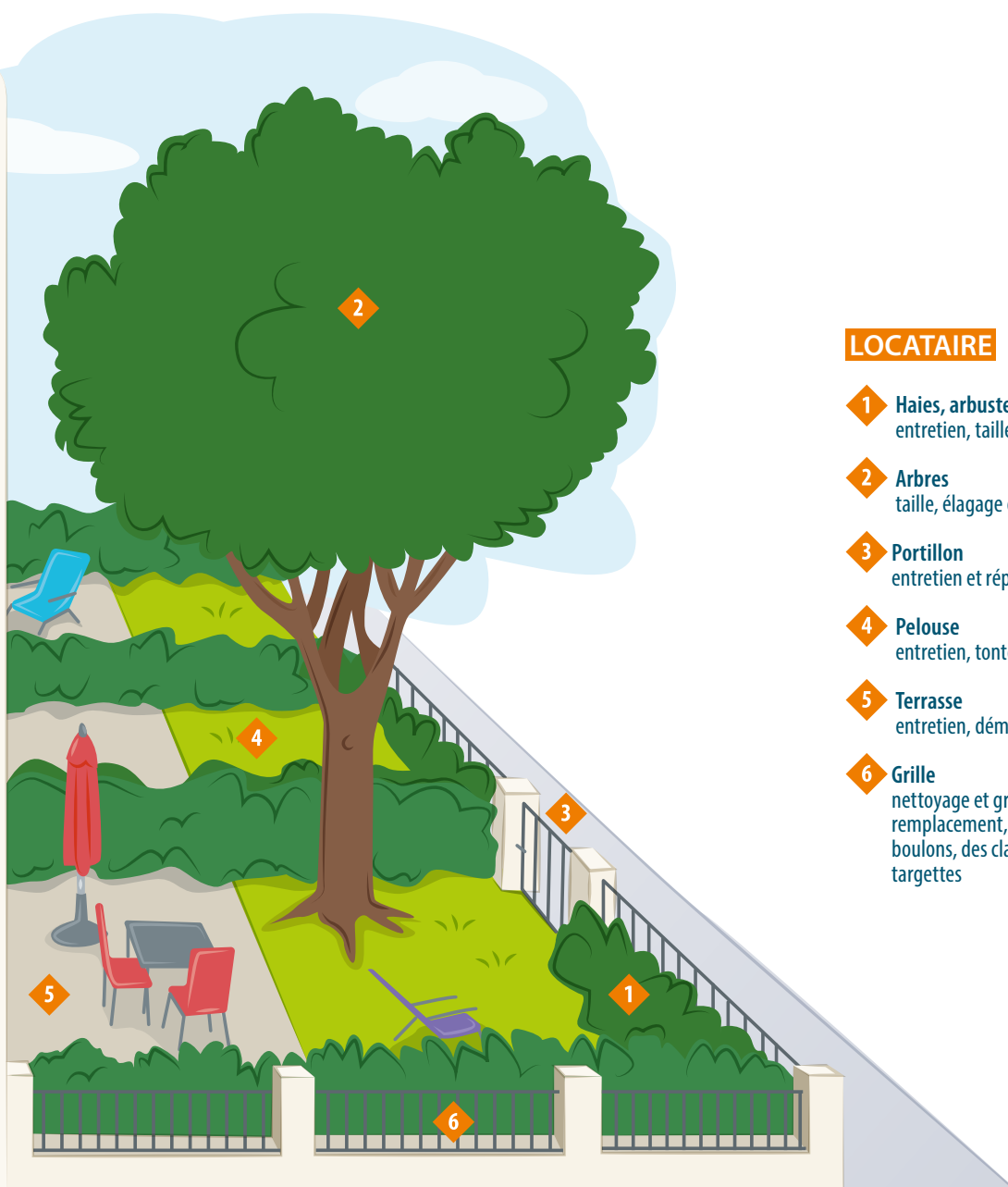
CONTRAT D'ENTRETIEN

Inclus dans les charges (géré par l'OPAC Saône-et-Loire). Selon les résidences.

- 1 **Compteurs d'eau et fluides**
entretien

Et de manière générale : grosses réparations et remplacement des gros équipements (gros œuvre, toiture...)

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS DES JARDINS PRIVATIFS



LOCATAIRE

- 1** Haies, arbustes
entretien, taille et remplacement
- 2** Arbres
taille, élagage et échenillage
- 3** Portillon
entretien et réparation
- 4** Pelouse
entretien, tonte
- 5** Terrasse
entretien, démoussage
- 6** Grille
nettoyage et graissage,
remplacement, notamment des
boulons, des clavettes et des
targettes

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS EXTÉRIEURS EN MAISON INDIVIDUELLE: CE QU'IL FAUT RETENIR



LOCATAIRE

- 1** Cheminée ramonage
- 2** Gouttières, chéneaux et descentes eaux pluviales débouchage, nettoyage et entretien de la grille d'évacuation des eaux pluviales
- 3** Balcon débouchage évacuation
- 4** Volets et grilles entretien et remplacement lames, graissage gonds, paumelles et charnières
- 5** Auvent entretien, nettoyage
- 6** Porte d'entrée graissage gonds, paumelles et charnières poignée : entretien, remplacement serrures, barillet : graissage et remplacement petites pièces clés et badges : remplacement
- 7** Boîte aux lettres entretien porte, remplacement serrures et gonds, remplacement clés
- 8** Porte garage entretien peinture, remplacement poignée, chaînette, ressorts...
- 9** Fosse septique vidange, entretien
- 10** Compteurs d'eau entretien, protection contre le gel

OPAC SAÔNE-ET-LOIRE

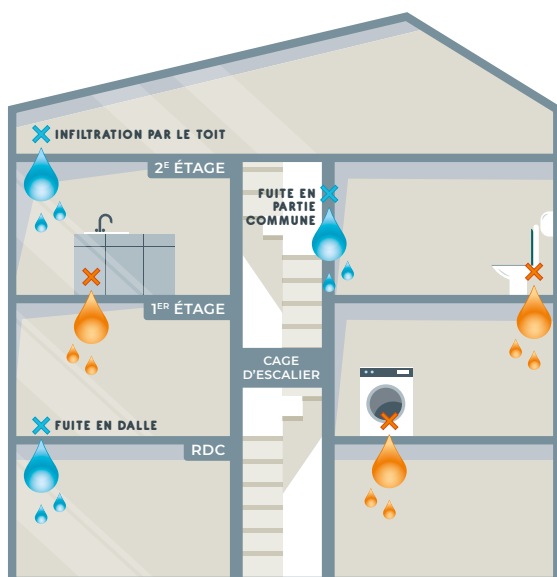
- 1** Toiture entretien, réparation, remplacement
- 2** Gros œuvre remplacement des gouttières, chéneaux et descentes d'eaux si rendus inutilisables par la vétusté
- 3** Porte palière, porte de garage,...

EN CAS DE SINISTRE DANS LE LOGEMENT : LES BONS GESTES À ADOPTER

L'entretien régulier du logement et des appareils permet d'éviter les désagréments. Si un problème se manifeste, agissez le plus rapidement possible pour éviter la dégradation de la situation et du logement.

DÉGÂT DES EAUX

Vous avez constaté une fuite d'eau chez vous ? Vous êtes sinistré ? Vous êtes responsable du sinistre ?



Dégâts entre locataires, que vous soyez victime ou responsable du dégât des eaux (fuite d'évier, de WC, de lave-linge...) :

- ♦ Remplir un constat amiable dégât des eaux avec le 2^e locataire
- ♦ Chaque locataire doit envoyer le constat de dégât des eaux à son propre assureur

⚠ LE LOCATAIRE À L'ORIGINE DE LA FUITE D'EAU DOIT LA STOPPER

Si un plombier est nécessaire pour trouver l'origine de la fuite et que vous souhaitez bénéficier des tarifs des entreprises de l'OPAC, vous pouvez vous rapprocher de votre chargé de clientèle.

La fuite a provoqué des dégâts : peinture, papiers peints, sols... ?

Chacun des locataires doit faire réaliser des devis auprès d'artisans de son choix pour la réparation des dégâts et les envoyer à son assureur.

Si vous souhaitez bénéficier des tarifs des entreprises de l'OPAC, vous pouvez vous rapprocher de votre chargé de clientèle.

Votre assureur vous accompagne, mais sachez que :

- ♦ Si les devis de réparation des dégâts sont de moins de 1 600 € HT, votre assureur gère seul le dossier avec vous. Transférez les devis à votre assurance pour avoir son accord sur la prise en charge des devis de réparations. Suivez les consignes de votre assureur et le cas échéant faites réaliser les travaux.
- ♦ Si les devis de réparation sont supérieurs à 1 600 € HT. Transférez les devis à votre assureur qui vous donnera la démarche à suivre.



Dégâts des eaux du type infiltration sous toit, fuite en dalle, fuite en partie commune, etc. :

- ♦ Un constat entre le sinistré et l'OPAC Saône-et-Loire sera réalisé.

INCENDIE

Pour tout sinistre incendie, dès que possible, nous nous déplacerons sur les lieux pour vous accompagner dans l'urgence, selon la situation nous pouvons vous proposer un relogement.

Nous pouvons vous accompagner dans les démarches auprès de votre assureur. Deux déclarations seront faites, une auprès de votre assureur et une auprès de l'assurance de l'OPAC Saône-et-Loire.

Nous serons à vos côtés le temps de l'avancée du dossier.

Bon à savoir

Prenez des photos du sinistre (dégât des eaux ou incendie) et des dommages, elles vous seront utiles lors de la déclaration auprès de votre assurance.

LIMITEZ LES RISQUES D'INCENDIES DOMESTIQUES : ADOPTEZ LES BONS GESTES.

Le saviez-vous ? Chaque année, près **300 000*** incendies domestiques se produisent en France, cela représente une intervention des pompiers toutes les **2* minutes**.

Pourtant, la plupart de ces sinistres pourraient être évités grâce à des mesures de prévention efficaces. Voici quelques conseils essentiels pour protéger votre foyer et votre famille des risques d'incendie.

❶ Vérifier et entretenir vos installations et équipements électriques

Un quart des incendies domestiques est lié, à une installation de gaz, de chauffage ou d'électricité défectueuse.

Il est donc crucial de :

- ♦ Faire **vérifier régulièrement** son installation électrique par un professionnel
- ♦ Éviter les **multiprises surchargées**. Cet équipement bien qu'utile est réservé à des appareils de faible puissance. Une surcharge peut provoquer un court-circuit et un départ de feu. Pensez à les **éteindre ou à les débrancher avant d'aller vous coucher**
- ♦ Débrancher les appareils électriques inutilisés. Cela vous sera aussi utile pour des **économies d'énergie** !

❷ Penser à l'entretien de votre système de chauffage

L'entretien annuel de sa chaudière par un professionnel est obligatoire. À l'OPAC Saône-et-Loire, nos prestataires vous contactent directement pour fixer un rendez-vous à la date anniversaire de votre contrat. Il est primordial de réaliser ce rendez-vous pour **votre sécurité et celle de vos voisins**.

Vous avez un poêle ou une cheminée ? Une à deux fois par an, en période de chauffe, le ramonage et la vérification du conduit est nécessaire. Nous avons des prestataires à votre disposition, n'hésitez pas à contacter votre chargé(e) de clientèle pour avoir directement leur numéro de téléphone.

❸ Stocker vos produits et matériaux inflammables en toute sécurité

Vos produits d'entretien, vos peintures, vos bombes aérosols doivent être conservés loin de toute source de chaleur, dans un **endroit fermé et en hauteur** afin de prévenir tout risque d'incendie, d'explosion ou d'inhalation de substances toxiques, et ainsi garantir votre sécurité et celle de votre entourage.

❹ Adopter de bonnes habitudes au quotidien

Certaines pratiques peuvent réduire considérablement les risques d'incendie. Quelques gestes simples sont à adopter au quotidien :

- ♦ Éteindre les bougies et cigarettes en quittant une pièce
- ♦ Ne pas jeter son mégot à la poubelle ou pas la fenêtre
- ♦ Ne jamais laisser un appareil électroménager en marche sans surveillance
- ♦ Sensibiliser vos enfants aux dangers du feu

La prévention des incendies domestiques commence par ces gestes simples mais vitaux pour assurer la sécurité de tous. Elle repose sur la vigilance et l'application de bonnes pratiques au quotidien pour la protection de vos proches et de votre habitation.

*Ministère du travail, de la santé, des solutions et des familles

ASTUCES POUR RÉDUIRE VOS FACTURES

L'ÉLECTRICITÉ

Conseil malin

Suivez régulièrement votre consommation d'électricité en relevant les index sur votre compteur.

Le soleil c'est de l'éclairage gratuit et de la chaleur en hiver. Le jour, ouvrez les volets et rideaux ou stores !

Dégivrez régulièrement le réfrigérateur. 4 cm de glace multiplient par 2 la consommation électrique.

Débranchez les appareils peu utilisés, vous économisez plus de 10 % d'électricité.

ASTUCES POUR RÉDUIRE VOS FACTURES

L'EAU

Conseil malin

Suivez régulièrement vos consommations d'eau en relevant vos compteurs.

Évitez les consommations inutiles.

Privilégiez les douches aux bains.
Une douche de 5 minutes = 50 litres d'eau.
Un bain = 200 litres d'eau.

Traquez les fuites.

Un robinet qui fuit c'est 150 € d'eau froide ou jusqu'à 400 € d'eau chaude perdus par an.
Une chasse d'eau qui fuit c'est 800 € perdus par an.

ASTUCES POUR RÉDUIRE VOS FACTURES

LE CHAUFFAGE

Conseil malin

Coupez le chauffage quand les fenêtres sont ouvertes pour aérer la pièce. Dépoussiérez régulièrement les radiateurs, c'est réaliser jusqu'à 5 % d'économie.

Il est interdit de percer les montants de fenêtres pour ne pas créer d'infiltrations d'eau et d'air.

La nuit, volets et rideaux ou stores fermés, permettent de conserver la chaleur.

Laissez les radiateurs dégagés. Des meubles ou objets installés sur et devant absorbent la chaleur. Nettoyez-les régulièrement.

Bon à savoir

19° C, c'est la température réglementaire. Ne couvrez pas les radiateurs. Du linge humide posé dessus absorbe la chaleur et augmente l'humidité du logement.

ASTUCES POUR RÉDUIRE VOS FACTURES

LA VENTILATION

Conseil matin

Vérifiez régulièrement votre système de ventilation pour éviter une dégradation de votre logement.

N'obstruez pas et nettoyez régulièrement les bouches d'aération pour ne pas perturber le bon renouvellement et la qualité de l'air.

Aérez de 5 à 10 minutes matin et soir chaque jour et lorsque cela est nécessaire : cuisine, ménage, bricolage...



Bon à savoir

La ventilation permet le renouvellement de l'air dans le logement et assure sa bonne qualité. Le manque d'aération, notamment des pièces humides, engendre de l'humidité dans l'air et l'apparition de moisissures sur les murs.

03

**Votre situation /
vos besoins
changent ?
Dites-le nous**

ADAPTER VOTRE LOGEMENT À VOS BESOINS

Votre famille évolue ? Vous avez besoin d'un logement plus grand, plus petit, ou simplement différent ? On a LA solution.

Mariage, naissance, séparation, décès... La vie change, et votre logement doit suivre. À l'OPAC Saône-et-Loire, nous sommes à vos côtés pour vous proposer un logement adapté à votre nouvelle réalité. Plus d'espace, une pièce en plus ou un garage ? Parlons-en ensemble.

Un heureux événement, un changement de situation ou un départ du foyer peut entraîner la nécessité d'un logement plus adapté.

En nous informant rapidement de ces évolutions, vous nous permettez de vous proposer des solutions concrètes, voire un nouveau logement qui corresponde mieux à vos besoins.



MARIAGE, PACS (PACTE CIVIL DE SOLIDARITÉ)

FÉLICITATIONS ! Pour mettre à jour votre contrat de location, nous vous invitons à transmettre à votre agence une copie de votre acte de mariage ou de PACS, accompagnée du formulaire dédié dûment complété. L'intégration des personnes rejoignant le foyer au bail pourra être effectuée, sous réserve que le logement constitue leur résidence principale.

NAISSANCE, ADOPTION OU DÉCÈS

Un nouvel arrivant dans la famille ? Un proche vous a quittés ? Ces événements modifient la composition de votre foyer... et parfois vos besoins en logement.

Pour mettre à jour votre contrat de location, nous vous invitons à contacter votre agence afin de demander le formulaire dédié. Une fois celui-ci complété, vous devrez le transmettre accompagné d'une copie de l'acte de naissance, d'adoption ou de décès, ou une mise à jour de votre livret de famille : **cela nous permet d'actualiser votre contrat, mais aussi de vous proposer, si besoin, un logement plus adapté.**

Et si vos enfants quittent le nid pour leurs études, sachez que **nous proposons des résidences étudiantes pratiques, bien situées et pensées pour les jeunes.** Un nouveau départ, en toute sérénité.





SÉPARATION, DIVORCE

Quand la vie prend un nouveau tournant, nous sommes là pour vous accompagner, côté logement.

En cas de séparation ou de divorce, il est important de nous contacter afin d'obtenir le formulaire dédié à la mise à jour de votre situation locative. Une fois complété, ce formulaire devra nous être retourné, accompagné d'une copie du jugement de divorce ou du livret de famille mis à jour. Vos droits seront étudiés selon votre situation et un nouveau bail pourra vous être proposé à la signature. À noter que la personne quittant le logement peut rester solidaire du paiement du loyer, conformément au contrat de location et en fonction de la situation.

C'est aussi peut-être l'occasion de repenser votre cadre de vie : un logement moins grand, plus fonctionnel. **Parlons ensemble de vos besoins pour trouver la solution la plus adaptée à votre nouvelle situation.**

ET SI VOS PROJETS CHANGEAIENT ?



VOTRE LOGEMENT N'EST PLUS ADAPTÉ ?

Votre quotidien change, et votre logement ne suit plus ? Que ce soit en lien avec l'âge ou un handicap, **nous pouvons vous accompagner pour adapter votre logement et vous permettre de rester chez vous, en toute sécurité.**

Et si vous souhaitez un cadre de vie encore plus confortable, avez-vous pensé à **nos résidences seniors** ? Sécurisées, conviviales et bien situées, elles offrent un environnement pensé pour le bien-être au quotidien.

BESOIN DE PLUS D'ESPACE ?

Vous manquez de place pour stocker ou stationner votre véhicule ? Votre chargé de clientèle peut vous aider à louer un garage, un grenier ou une place de parking, dans votre résidence ou à proximité.

Votre situation évolue ? Parlez-en avec nous. Ensemble, trouvons la solution qui vous correspond.

ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ

L'OPAC Saône-et-Loire propose **une sélection de logements à la vente** : une belle opportunité d'acheter à prix accessible.

Consultez nos offres sur notre site internet !



*Bon à
Savoir*

Ces changements donnent aussi souvent lieu à des revalorisation de vos aides (Caisse d'allocations familiales, Mutualité sociale agricole).



L'essentiel & plus encore

QUITTER VOTRE LOGEMENT: LES DÉMARCHES ESSENTIELLES

Quitter son logement engage certaines procédures qui doivent être traitées en amont de l'état des lieux de sortie.

LE PRÉAVIS

Vous devez prévenir l'OPAC Saône-et-Loire de votre départ **3 mois à l'avance** par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre en agence. Ce préavis peut être ramené à 1 mois selon la réglementation, avec justificatif.

LES VISITES

Pour la relocation du logement, vous devez le laisser propre et accessible aux visites. Nous conviendrons ensemble des horaires de visites.

La visite conseil

Cette visite permet de vous accompagner sur les éventuelles réparations à votre charge. Vous pourrez ainsi les exécuter ou faire intervenir une entreprise de votre choix avant l'état des lieux. Elle vous sera proposée par votre chargé de clientèle.

PRÉPARATION DE VOTRE DÉMÉNAGEMENT

Préparer en amont votre état des lieux de sortie en vérifiant ces 3 points :

- ♦ Le logement doit être remis dans l'état de votre arrivée, toute réparation nécessaire doit être faite en amont
- ♦ Si des aménagements ont été réalisés, ils doivent être retirés (sauf autorisation préalable de l'OPAC Saône-et-Loire)
- ♦ Le logement doit être propre

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

L'état des lieux de sortie engage les deux parties (le locataire et l'OPAC Saône-et-Loire). Nous constaterons ensemble l'état du logement puis comparerons avec l'état des lieux d'entrée et le cas échéant déterminerons les éventuelles réparations à votre charge.

Nous relèverons vos différents compteurs d'énergies. Les index seront notés sur le document, vous pourrez les transmettre à vos fournisseurs d'énergies pour clôturer votre contrat. Votre dépôt de garantie vous sera restitué après votre départ, déduction faite des réparations locatives et autres frais restant à votre charge le cas échéant.

04

**Nous sommes
à vos côtés**

NOS ÉQUIPES À VOTRE DISPOSITION : UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ PERSONNALISÉ

AU QUOTIDIEN ET EN CONTACT DIRECT AVEC VOUS, PLUSIEURS INTERVENANTS SONT À VOTRE DISPOSITION

- ♦ **Les chargés de commercialisation** sont vos premiers interlocuteurs. Ils vous accompagnent dans la recherche de logement jusqu'à la signature de votre bail
- ♦ **Les chargés de clientèle** vous accueillent dans votre logement. Ils répondent à vos interrogations et demandes relatives à celui-ci durant toute la durée de votre bail
- ♦ Afin de créer du lien entre les locataires, **les agents de développement social local** développent des projets solidaires à destination du bien vivre ensemble (jardins partagés, gratifierias, projets culturels...)
- ♦ **Les conseillers en économie sociale et familiale** accompagnent les locataires qui se trouvent en difficulté dans leur logement pour des raisons financières ou familiales. Nos conseillers vous proposent un accompagnement personnalisé
- ♦ Si vous rencontrez des difficultés dans le paiement de votre loyer, **nos chargés de recouvrement** sont à votre écoute afin de trouver ensemble des solutions adaptées à votre situation
- ♦ **Les chargés de tranquillité résidentielle** interviennent sur les troubles à la tranquillité lorsque la gestion amiable est restée sans suite. Ils assurent également la synergie avec les partenaires institutionnels, sur les situations de troubles publics et/ou de sécurité

DE NOMBREUSES AUTRES PERSONNES TRAVAILLENT AU QUOTIDIEN POUR VOUS APPORTER LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

- ♦ **128 agents de proximité** sont déployés sur le département. Ils sont en charge de l'entretien, du nettoyage des parties communes, et peuvent vous renseigner sur toutes les informations utiles de la résidence
- ♦ **Les agents d'espaces verts** entretiennent quant à eux les extérieurs afin de vous apporter un cadre de vie plaisant
- ♦ Afin de maintenir en bon état de fonctionnement les équipements collectifs, **nos employés de maintenance** veillent sur le patrimoine, réalisent certains travaux et ou pilotent les prestataires

NOUS CONTACTER: TOUS LES MOYENS POUR NOUS JOINDRE

PLUSIEURS MOYENS SONT À VOTRE DISPOSITION POUR NOUS CONTACTER

- ♦ Sur votre **espace personnel** (modalité de création de compte page 7)
- ♦ **Par mail** à l'adresse suivante service.client@opacsaoneetloire.fr

- ♦ **Accueil de proximité**
Retrouvez votre agence ou bureau local le plus proche ainsi que les horaires d'ouverture sur notre site www.opacsaoneetloire.fr

- ♦ **Par téléphone 7 j/7 et 24 h/24 au**

0 810 71 71 71

Service 0,06 € / min
+ prix appel

VOUS RENCONTREZ UN SOUCI TECHNIQUE ?

L'OPAC Saône-et-Loire vous propose de **solliciter directement le prestataire** sous contrat. Les coordonnées et noms de ces prestataires sont disponibles :

- ♦ Dans le hall de votre immeuble
- ♦ Dans l'annexe de votre contrat de location
- ♦ Sur votre espace personnel



LES NUMÉROS UTILES À GARDER SOUS LA MAIN

112

**APPELS
D'URGENCE**
[POLICE SECOURS,
POMPIERS, SAMU]

.....

3919

**VIOLENCES
FAMILIALES**

.....

3677

**MALTRAITANCE
ANIMALE**





800, avenue Maréchal De Lattre De Tassigny
CS 41409 - 71009 MÂCON CEDEX