



Livret d'accueil **du locataire**

Sommaire

04

Bienvenue chez vous !

05

Présentation de Valdevy

06

Mes contacts Valdevy

07

Infos pratiques

08

J'emménage

10

Bien vivre dans mon logement

16

Votre situation évolue



Bienvenue chez vous !



Afin de mieux vous accompagner dans votre installation, vous trouverez dans ce guide du locataire toutes les informations sur votre entrée dans les lieux, le paiement de votre loyer, la sécurité dans votre logement ainsi que des conseils pratiques.

Les équipes de Valdevy se tiennent à votre disposition pour tout renseignement et seront à vos côtés tout au long de votre location.

Présentation de Valdevy



Valdevy est un Office public de l'habitat (OPH) implanté dans cinq communes du Val de Marne : Arcueil, Cachan, Gentilly, Villejuif et Vitry-sur-Seine.

Notre Office est né de la fusion d'Opaly, historiquement implanté à Arcueil et Gentilly, avec les OPH de Cachan (janvier 2021), de Villejuif et de Vitry-sur-Seine (janvier 2022), dans le cadre des regroupements initiés par la loi Elan (loi portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique).

Nos équipes vous accueillent dans nos six agences.

Elles sont votre contact privilégié pour la vie du bail : transmettre une attestation, mettre à jour votre dossier locataire, rencontrer la conseillère sociale en cas de difficultés à régler son loyer, vous informer du suivi de votre réclamation, etc.

Ce dispositif est complété par différents points d'accueil (centres d'accueil, loges) déployés au sein de nos groupes d'habitation. Votre gardien, votre agent d'accueil sont à votre écoute en cas de réclamation ou question dans votre résidence ou votre logement.



Mes contacts Valdevy



- **Les gardien.nes ou agent.es d'accueil**, sont vos premiers interlocuteurs. Ils et elles veillent à l'entretien et à la surveillance de la résidence. Ce sont elles et eux qui vous accueillent, vous remettent les clés de votre logement et interviennent au quotidien pour répondre à vos réclamations. **Les centres d'accueil ou les loges** sont déployés sur l'ensemble de nos groupes d'habitation.
- **Nous vous accueillons en agence** pour vos échanges avec nos chargé.es de relations locataires (CRL), déposer un courrier ou rencontrer (sur rendez-vous) votre chargé.e d'économie sociale et familiale (CESF).

Agence Raspail

01 41 24 25 90

contact.raspail@valdevy.fr

Agence Frileuse

01 49 08 58 90

contact.frileuse@valdevy.fr

Agence de Cachan

01 46 15 70 00

contact.cachan@valdevy.fr

Agence du Chaperon vert

01 46 12 06 20

contact.chaperonvert@valdevy.fr

Agence de Villejuif

01 43 90 16 00

contact.villejuif@valdevy.fr

Agence de Vitry

01 47 18 11 20

contact.vitry@valdevy.fr

● Le service d'astreinte

À utiliser en dehors des horaires d'ouverture des agences et de travail des agent.e.s et gardien.ne.s, le dispositif d'astreinte vous permet de signaler un problème technique important ou une urgence : en cas de fuite, panne électrique, engorgement...

- > Si vous habitez Arcueil ou Gentilly : composez le 0800 71 02 27
- > Si vous habitez Cachan : composez le 0800 73 00 63
- > Si vous habitez Villejuif : composez le 0800 71 01 64
- > Si vous habitez Vitry : composez le 0800 73 00 31

● Notre siège social

Le siège social de Valdevy est situé à Arcueil. Il regroupe la Direction générale de l'Office et les services administratifs.

Nos services sont ouverts :

- > du lundi au jeudi
de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30
- > Le vendredi
de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00
- > 51, rue de Stalingrad 94110 Arcueil
01 46 15 32 00
- > infos@valdevy.fr

Retrouvez tous les contacts et adresses sur notre site internet : www.valdevy.fr



Infos pratiques



**Cette page est faite pour vous.
Vous pouvez y noter toutes les
informations pratiques concernant
votre logement.**

- Mon numéro de contrat gestion locative :
- Date état des lieux entrant :
- Coordonnées de mon/ma chargé.e de relations locataires référent.e :
- Coordonnées gardien.ne ou agent.e d'accueil de proximité :
- Contact conseiller.ère en économie sociale et familiale :
- Numéro d'astreinte :
- Autre :

J'emménage



L'état des lieux entrant et la remise de clés

Au moment de la signature du bail, l'Office vous contactera pour la réalisation de l'état des lieux entrant de votre futur logement. Cette étape vous permet de constater avec l'Office l'état du logement, à l'entrée dans les lieux.

Un document vous est remis, rédigé en votre présence par votre gardien.ne ou agent.e d'accueil, qui décrit l'état du logement, pièce par pièce à votre arrivée. Vous disposez d'un délai de 10 jours pour toute réclamation écrite, par courrier recommandé avec accusé de réception à l'agence. Lorsque vous quitterez les lieux, un état des lieux sortant sera dressé. Il sera comparé à l'état des lieux entrant. Soyez attentif.ve et n'hésitez pas à faire part de vos propres remarques et les faire apparaître sur ce document.

L'Office met à votre disposition un logement propre et sécurisé : les équipements présents sont en bon état de fonctionnement. Afin de respecter les goûts de chacun, les travaux d'embellissement (papiers peints, peintures...) sont à réaliser par vous-même si vous le souhaitez. L'entretien et les embellissements de votre logement se déroulent sous votre propre responsabilité.



Conservez précieusement ces documents. Ils vous seront utiles tout au long de votre bail ainsi qu'au moment de l'état des lieux de sortie, quand vous quitterez votre logement.



Mon contrat de location (bail)

Le contrat de location est le document officiel qui vous lie avec l'Office.

Avant votre emménagement et la remise de vos clés, Valdevy vous invite en agence afin de signer votre bail. Ce document engage chacune des parties, Valdevy et vous ! Lisez-le attentivement et conservez-le avec ses annexes parmi vos papiers importants. **Il fixe les règles générales de location de votre logement (loyer, charges, réparations, état des lieux, congés...).**

Plusieurs documents vous sont demandés :

- votre pièce d'identité ;
- votre attestation d'assurance pour votre nouveau logement ;
- un chèque libellé à l'ordre de Valdevy, dont le montant correspond à un loyer de base, hors charges, cela correspond au dépôt de garantie. Ce versement encaissé par Valdevy, couvre le propriétaire-bailleur sur les risques liés à la location. Conformément à la réglementation, il ne produit aucun intérêt, n'est pas réactualisé en cours de bail et sera restitué après votre départ si vous n'êtes redevable d'aucune somme.





LES ANNEXES REMISES AVEC VOTRE BAIL :

- Le règlement intérieur de Valdevy vous est remis avec votre bail. Son annexe porte sur vos droits et devoirs ainsi que ceux de l'Office.
- Le diagnostic technique : il recense notamment les équipements du logement et donne un aperçu de l'état des installations (électricité, gaz, amiante, risques naturels miniers et technologiques).
- Le DPE (Diagnostic de Performance Energétique) qui donne les caractéristiques de consommation énergétique de votre logement.
- Le décompte de surface de votre logement.



Démarches utiles

Compteurs

Eau

Selon les cas, l'eau froide et l'eau chaude sont soit collectives soit individualisées. Dans ce dernier cas, il vous revient de souscrire un abonnement auprès d'un concessionnaire (Régie de l'eau, Veolia, etc.). Vous vous acquitterez directement auprès de lui pour régler vos factures.

Énergie

Pour le gaz et l'électricité, pensez également à souscrire à un abonnement.

Coordonnées

► Transférer ou souscrire un nouvel abonnement téléphone - internet - télévision

Lors de votre entrée dans les lieux, vous devez contacter votre opérateur pour le transfert ou la résiliation de vos abonnements.

► Informer de votre changement d'adresse les services administratifs

N'oubliez pas de prévenir les différents services administratifs en leur transmettant vos nouvelles coordonnées : Service des impôts, CAF, Sécurité sociale, Mairie, Préfecture, école, crèche, banque, employeur, etc. **En vous connectant sur : www.changement-adresse.gouv.fr**

NB : Pour le suivi de votre courrier, pensez au service de réexpédition de La Poste.

Bien vivre dans mon logement



IMPORTANT

Chaque année vous devez fournir à l'Office une attestation d'assurance habitation

Assurer votre logement

À votre entrée dans les lieux et à chaque renouvellement de votre assurance (changement de compagnie d'assurance et date anniversaire de contrat d'assurance), **vous devez obligatoirement nous adresser une attestation en cours de validité.**

Souscrire une assurance habitation multirisque pour votre logement et ses accessoires (cave, parking) auprès de la compagnie de votre choix est une obligation légale (loi du 6 juillet 1989). **En cas de défaut d'assurance, votre bail peut être résilié.**



En cas de danger grave et imminent avéré, comme un risque d'incendie ou d'effondrement, vous devez appeler les pompiers en composant le 18 ou le 112.



Que faire en cas de sinistre ?

Que le sinistre soit subi ou provoqué (incendie, dégâts des eaux, explosion), **prévenez votre agence et votre assureur** le plus rapidement possible.

Conservez les objets détériorés jusqu'au passage de l'expert assurance. **Rassemblez tout ce qui peut constituer une preuve** de la valeur de vos biens abîmés ou disparus (factures, photos...).



Travaux

Avant toute intervention par vos soins dans votre logement, vous devez contacter votre agence. Aucune modification du logement n'est autorisée. Seuls les travaux de décoration (embellissement) sont possibles par vos soins et à condition de remettre le logement en état au moment du départ.

En cas de départ, la remise en état du logement pourrait, en effet, vous être facturée.

En cas de perte de mobilité, des travaux peuvent être réalisés afin d'adapter votre logement. Ils doivent être étudiés au préalable avec Valdevy qui pourra, selon les situations, mandater une entreprise et vous orienter vers les institutions proposant une prise en charge financière (partielle ou totale selon les cas).

Réclamation

Pour toute demande d'ordre technique (problème de chauffage, sinistre, fuite d'eau ou électrique...) contactez votre gardien.ne ou votre agent d'accueil. Le bon suivi de cette réclamation sera assuré par les services de votre agence et ses prestataires. Une fois votre réclamation clôturée, vous recevrez une courte enquête de satisfaction pour connaître votre retour d'expérience.

Nos conseils :

- En cas d'absence quelques jours pensez à couper l'eau et le gaz.
- Prévenez votre gardien ou un proche de votre départ.
- Reportez-vous aux dépliants prévention et notre site internet afin de mieux prévenir les risques dans votre logement, comme les risques d'incendie par exemple.
- Dégagez les sorties d'air, grilles et bouches d'aération, nettoyez les régulièrement.
- Ne branchez pas trop d'appareils électriques sur une même prise.
- Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles caoutchouc de gaz, vérifiez le bon état des siphons de lavabo/ évier et joints de vos robinets, n'obstruez pas l'évacuation de vos WC.
- Le stockage de bouteille de gaz est interdit. La cuisine au gaz n'est possible que si votre logement est doté d'un raccordement au gaz de ville installé par Valdevy.



Mon loyer et mes charges

Chaque locataire est tenu de payer son loyer et ses charges tous les mois.

COMMENT EST CALCULÉ LE LOYER ?

Le montant du loyer est calculé en fonction de la surface de mon logement, de sa localisation, de son mode de financement. Il est le résultat d'un prix au mètre carré encadré par l'Etat, multiplié par la surface de votre logement. Il peut être révisé chaque année par le conseil d'administration, selon la réglementation en vigueur.

À QUOI SERT UN LOYER ?

Vous êtes locataire d'un logement social et recevez chaque mois, à terme échu, votre avis d'échéance dans votre boîte-aux-lettres. Le paiement du loyer est une obligation légale et contractuelle. Payer son loyer, permet à Valdevy de réaliser de grosses réparations, d'entretenir ses résidences, d'emprunter pour construire et réhabiliter, payer son personnel et les impôts et taxes divers.



À QUOI CORRESPONDENT LES CHARGES ?

Les charges sont les dépenses avancées pour vous par Valdevy pour le bon fonctionnement de votre résidence (chauffage, entretien des parties communes, élimination des déchets, entretien des espaces verts, utilisation d'eau pour les espaces communs).

En règle générale ces charges sont payées par provision, tous les mois, et régularisées une fois par an. Vous recevez alors un décompte annuel qui fixe un solde négatif (si les provisions dépassent le montant de vos charges réelles, Valdevy vous remboursera donc le trop-perçu) ou un solde positif (le montant des charges réelles est plus élevé que les provisions versées, il y a donc un **complément à régler par le locataire**).





LES MOYENS DE PAIEMENT

Payer le loyer et les charges est une obligation.
Plusieurs moyens sont mis à disposition par Valdevy :

- **Par prélèvement automatique** le 1^{er}, le 5, le 10 ou le 15 du mois.
- **En ligne**, accessible depuis le site sécurisé de Valdevy.fr puis section « vous êtes locataire » puis « payez mon loyer en ligne ».
- **Par chèque** en loge lors des permanences de votre gardien.ne : libellez le chèque à l'ordre de Valdevy, en joignant le talon de votre avis d'échéance qui comporte vos références. Vous pouvez également faire parvenir votre chèque au siège ou en agence.
- **Par carte bleue** uniquement via le service Eficash en bureau de Poste, les trois premiers jours ouvrés du mois. À noter : le règlement en espèce d'une quittance de loyer, dans le logement social, est désormais limité à 600 € par mois (le code monétaire et financier a été modifié par le décret 2023-63 du 6 février 2023).

Les aides au logement

Vous pouvez peut-être bénéficier d'aides au logement (APL, ALF, ALS) selon votre situation familiale, vos revenus, le logement occupé (conventionné ou pas).

Elles permettent d'aider les ménages éligibles à **réduire le coût de leur logement**.

Leur montant est calculé et ré-évalué en fonction des dispositions réglementaires.



Entretenir mon logement

VENTILATION

Il est très important d'**aérer votre logement quotidiennement**, même en hiver. Les entrées d'air et les bouches d'extraction ne doivent jamais être obstruées. Elles doivent être nettoyées régulièrement, afin d'éviter le développement de moisissures.

CHAUFFAGE

Les températures moyennes de chauffage du logement sont limitées par la réglementation à 19°C. En respectant cette température de confort, je limite ma consommation d'énergie et ma facture !

À savoir : 1°C en moins = 7 % en moins sur ma facture.



Si le chauffage est collectif dans votre résidence et que vous rencontrez un problème, vous devez solliciter votre gardien, qui pourra faire un contrôle de température. Si le dysfonctionnement est avéré, votre agence pourra solliciter le prestataire exploitant le chauffage.

FUITES D'EAU

Que vous soyez responsable ou non, remplissez un « constat amiable dégâts des eaux ». Vous devez en adresser un exemplaire à votre assureur et un à l'Office dans un délai de 5 jours ouvrés.

RISQUES INCENDIE

Afin d'éviter tout risques d'incendie, pensez à vérifier que les détecteurs avertisseurs automatiques de fumée (DAAF) sont en bon état de fonctionnement et notamment à remplacer les piles par vous-même.

NUISIBLES :

Attention punaises de lit : la propagation des punaises de lits est très rapide. Il est difficile de s'en débarrasser. Adoptez les bons réflexes afin d'éviter au maximum qu'elles ne s'installent. **Prévenez Valdevy en cas de présence de punaises ou de cafards dans votre logement. Le cout du traitement contre les punaises de lit est pris en charge par Valdevy, n'attendez pas !**





Bien vivre avec mes voisin.e.s

Vous avez signé lors de votre arrivée dans votre logement, un règlement intérieur qui vous concerne, vous et vos occupants. Vous vous engagez à respecter quelques règles de vie, et notamment :

LES BRUITS

Le bruit est la principale source de nuisance entre voisins. **Attention à ne pas gêner !** Que ce soit entre 22 heures et 7 heures du matin, mais aussi dans la journée. **Quelques solutions simples permettent de réduire les nuisances sonores : tapis, patins sous les meubles, retirer ses chaussures.**

LES ANIMAUX

Attention aux aboiements, de jour comme de nuit. **Assurez-vous que votre animal ne laisse pas de traces désagréables de son passage dans les parties communes** et les espaces extérieurs. La détention de chiens classés « chiens d'attaque » est soumise à une réglementation spéciale.

LES PARTIES COMMUNES

Ce sont les espaces communs de votre résidence (halls d'entrée, paliers, couloirs, escaliers, ascenseurs, espaces verts, parkings...). Il convient d'y appliquer des **règles de bonne conduite :**

- gardez les parties communes propres,
- ne laissez pas les enfants emprunter seuls l'ascenseur,
- déposer les ordures dans le local prévu à cet effet,
- **respecter les emplacements de parking,**
- toujours laisser libre l'accès pompier.



Collecte des déchets

Trier c'est l'affaire de toutes et tous ! respectez les règles de tri dans votre commune et suivez les affichages sur les conteneurs.

Pour plus d'informations, prenez contact avec votre mairie ou bien le Territoire du Grand Orly Seine Bièvre qui met à votre disposition plusieurs solutions, notamment pour ce qui concerne les encombrants : <https://www.grandorlyseinebievre.fr/au-quotidien/gestion-des-dechets>

Respectons les espaces communs pour le bien être de tous et toutes !

Votre situation évolue



Un changement de situation familiale ou financière peut entraîner des modifications du bail : pensez à prévenir Valdevy et votre Caisse d'allocations familiales.

Évolution familiale

À la suite d'une naissance, d'un mariage ou d'un divorce, ou encore d'un décès, mettez rapidement à jour votre situation auprès de la CAF et de l'État civil, puis contactez Valdevy.

- **Dans le cadre d'un mariage**, votre conjoint.e devient titulaire à part entière du contrat de location. Transmettez à Valdevy l'acte de mariage et toute pièce d'identité ou titre de séjour (en cours de validité) de la personne qui vous rejoint dans le logement. Transmettez une copie de votre livret de famille.
- **En cas de PACS**, le locataire doit fournir le justificatif du PACS, et transmettre à Valdevy une demande signée par les partenaires liés par ce PACS pour devenir cotitulaires du bail. Le concubin / la concubine devient automatiquement solidaire du paiement des loyers.
- **Départ des enfants** : au départ des enfants, il peut être opportun de demander à occuper un logement mieux adapté à votre composition familiale.
- **Dans une situation de décès**, transmettez l'acte du décès et prenez contact rapidement avec l'agence afin d'être accompagné-e dans vos démarches relatives au logement.
- **Demande de mutation** à la suite d'un changement de situation familiale, déposez une demande de logement sur le site :

Accueil | demande de logement social en ligne :
demande-logement-social.gouv.fr



En cas de difficultés financières

En cas de difficultés de ressources financières, à la suite d'une perte d'emploi, ou d'un événement imprévu, **prenez immédiatement contact avec votre agence**. Vous pourrez y exposer vos problèmes et trouver des solutions.



Vous quittez votre logement

LE PRÉAVIS DE DÉPART

Il doit être signé par les titulaires du contrat de location, et être adressé à votre agence, par lettre recommandée, avec accusé de réception, **dans un délai d'au moins 1 mois avant votre départ**. À réception, votre agence vous indiquera la procédure à suivre pour l'état des lieux de sortie et la restitution des clés.

LA PRÉ-VISITE

Avant votre déménagement, une visite de votre logement vous sera proposée par votre agence ou votre chargé.e d'accueil de proximité.

Elle permettra d'estimer les éventuelles réparations à votre charge que vous pourrez exécuter ou faire exécuter par une entreprise spécialisée.

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Ce document vous permet de constater l'état de votre logement au moment de votre départ et de relever les éventuelles anomalies. **C'est au moment de l'état des lieux que vous avez à remettre les clés et badges et éventuellement les doubles de votre logement, cave, garage, boîte aux lettres.** Après comparaison avec l'état des lieux d'entrée, certains travaux peuvent vous être facturés. Un exemplaire de ce document signé vous est remis. Aussi, pour éviter ces frais supplémentaires, **pensez à rendre votre logement vide, nettoyé (y compris radiateurs, bouches d'aération, VMC, robinetterie) et en bon état.**

LE SOLDE DE TOUT COMPTE

30 jours après votre départ, **une régularisation de votre compte sera effectuée.** Elle intègre le solde de vos loyers et charges, les éventuelles réparations à la suite de l'état des lieux et le remboursement de votre dépôt de garantie (*) versé lors de votre arrivée dans le logement. Les sommes restantes en votre faveur vous seront remboursées.



(*) sauf si le dépôt de garantie a été versé par un organisme ou un tiers.



Siège de Valdevy

51, rue de Stalingrad, 94110 Arcueil
Tél. 01 46 15 32 00

