

GUIDE

BIENVENUE !



Mieux connaître Moselis

Au service du logement social depuis 1949, Moselis construit, réhabilite, gère et vend des logements sur l'ensemble du département de la Moselle.

+ Un patrimoine important

Moselis dispose d'un parc immobilier de plus de 11 000 appartements et pavillons. Un patrimoine qui répond à la demande des familles, des étudiants, des jeunes salariés, ainsi qu'aux besoins spécifiques des personnes âgées et des personnes handicapées. Il loge près de 30 000 personnes en Moselle.

+ Une gestion de proximité

Afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle, Moselis a mis en place une gestion décentralisée de son patrimoine. Nos collaborateurs vous réservent un accueil personnalisé dans nos six agences commerciales.

+ Vos représentants

Moselis est géré par un conseil d'administration composé de 23 membres, dont 4 représentants des locataires élus par vous et par l'intermédiaire desquels vous participez activement à la gestion de l'organisme.



Vous vous installez

+ Votre contrat de location

Ce document que vous avez signé détermine précisément vos droits et obligations ainsi que ceux de Moselis. Il est complété par un règlement intérieur.

+ L'état des lieux

Document contractuel établi en double exemplaire par votre chargé(e) de clientèle en votre présence, c'est un descriptif détaillé de l'état du logement à la remise des clés.

Si vous constatez des anomalies de fonctionnement après votre entrée dans les lieux, vous disposez de 20 jours pour compléter et nous renvoyer ce document.

Contrat de location et état des lieux sont à conserver précieusement.

+ Le dépôt de garantie

Lors de la signature de votre contrat, vous avez réglé une caution correspondant à 1 mois de loyer. Elle vous sera restituée à votre départ, déduction faite des éventuelles sommes restant à votre charge (régularisation de charges, dégradations...).

+ Communiquez votre nouvelle adresse

- à la mairie
- à la CPAM
- à la Caisse d'allocations familiales (pour votre aide au logement)
- à la Poste pour faire suivre votre courrier

Le site www.service-public.fr vous permet de signaler gratuitement votre changement d'adresse à plusieurs organismes en un seul clic ou presque.



Assurances

+ Avant votre entrée dans les lieux

Il est indispensable et obligatoire de souscrire une assurance multirisques habitation qui couvre à la fois votre logement et les locaux annexes loués (cave, garage...) contre les risques suivants :

- incendie
- explosion
- dégât des eaux (y compris le mobilier)
- recours des voisins

Cette police d'assurance vous prémunit également contre les risques de vols et de bris de glace et comprend une garantie responsabilité civile. En effet, en cas de sinistre dans votre logement, vous êtes généralement tenu pour responsable des dommages causés à l'immeuble, même en votre absence. Vous risquez alors de devoir indemniser le propriétaire et les voisins.

Si vous étiez déjà assuré en multirisques habitation, votre contrat reste valable mais vous devez prévenir votre assureur du changement d'adresse. N'oubliez pas de payer régulièrement vos cotisations. Une attestation d'assurance pourra vous être demandée par Moselis. La non souscription à une assurance entraînerait une résiliation de plein droit de votre bail.

+ En cas de sinistre vous devez contacter immédiatement :

- notre Centre de la Relation Clients au 03 87 55 75 00*. Un téléconseiller prendra votre appel en compte et informera votre gérant d'immeubles du problème. Ce dernier vous contactera rapidement si nécessaire
- votre compagnie d'assurance dans un délai de 5 jours (24 heures en cas de vol)

Vous devrez ensuite fournir la preuve des dommages à votre assureur en rassemblant toute documentation justifiant la valeur des biens disparus ou abîmés (factures, photos, certificats de garantie...).

* coût d'un appel local



Votre loyer, vos charges

+ CHAQUE MOIS VOUS DEVREZ PAYER :

• Un loyer

Fixé par le Conseil d'Administration de Moselis selon la réglementation HLM en vigueur, il est révisable annuellement en vertu des dispositions légales.

• Une provision sur charges qui correspond :

- à vos consommations personnelles (chauffage et eau chaude en cas de chauffage collectif, eau froide...)
- aux consommations des parties communes (ascenseur, éclairage...)
- aux dépenses d'entretien des parties communes et des espaces extérieurs
- à la taxe ou à la redevance d'enlèvement des ordures ménagères

Un décompte de régularisation de charges vous sera adressé chaque année. Vous disposerez alors d'un mois pour consulter l'ensemble des justificatifs (factures, contrats...) si vous le souhaitez.

• Le service télévisuel

Et éventuellement un supplément de loyer de solidarité

Les locataires en place dont les revenus ont évolué depuis leur entrée dans les lieux et qui dépassent les plafonds de ressources autorisés pour pouvoir bénéficier d'un logement social sont susceptibles de payer un supplément de loyer de solidarité, imposé par la loi. Un questionnaire vous sera adressé chaque année, que vous devrez nous retourner dûment rempli et accompagné des pièces demandées.

En cas de non réponse de votre part, vous devrez payer le supplément maximum et une indemnité pour frais de dossier.





Un changement dans votre vie

Vous vous mariez, vous vivez maritalement, votre famille s'agrandit, vous divorcez, votre conjoint décède, vous perdez votre emploi... Vos droits changent, signalez-le par courrier à votre agence ainsi qu'à votre CAF.



Règlement

A la fin de chaque mois, vous recevrez un avis d'échéance vous indiquant le montant à régler. Votre règlement devra s'effectuer avant le 5 du mois suivant. Nous vous conseillons vivement d'opter pour le **prélèvement automatique**, mode de paiement pratique, gratuit et qui vous facilitera la vie. Plusieurs dates de prélèvement sont possibles, ce qui permet une certaine souplesse dans la gestion de votre budget.



Vous avez des difficultés financières

En cas de difficultés pour payer votre loyer ou vos charges, n'attendez pas que votre dette s'aggrave pour réagir.

Contactez rapidement notre Centre de la Relation Clients au 03 87 55 75 00*.

Un téléconseiller prendra votre demande en compte et informera votre Conseillère sociale de votre situation. Cette dernière vous recontactera rapidement pour étudier avec vous les possibilités de règlement.

* coût d'un appel local



Préserver votre cadre de vie



Balcons, terrasses et loggias

Pour éviter les ruissellements d'eau sur les façades, maintenez les écoulements en bon état de fonctionnement. Il est strictement interdit de suspendre son linge à l'extérieur des fenêtres et balcons. L'usage des barbecues est également interdit.

Caves, celliers, greniers et garages

Ces différentes dépendances sont sous votre responsabilité. Ne les encombrez pas inutilement.



Chauffage

Afin de vous permettre d'utiliser avec un maximum de confort votre installation de chauffage, il est conseillé, **en période d'été** :

- de laisser tous les robinets de radiateurs ouverts pour éviter qu'ils ne restent bloqués lors du redémarrage
- pour les logements équipés de thermostat individuel, de monter tous les quinze jours le thermostat au maximum (25-30°) pendant 5 minutes puis de le remettre au minimum. Cette manœuvre évite le blocage de la pompe de circulation du chauffage lors du redémarrage.

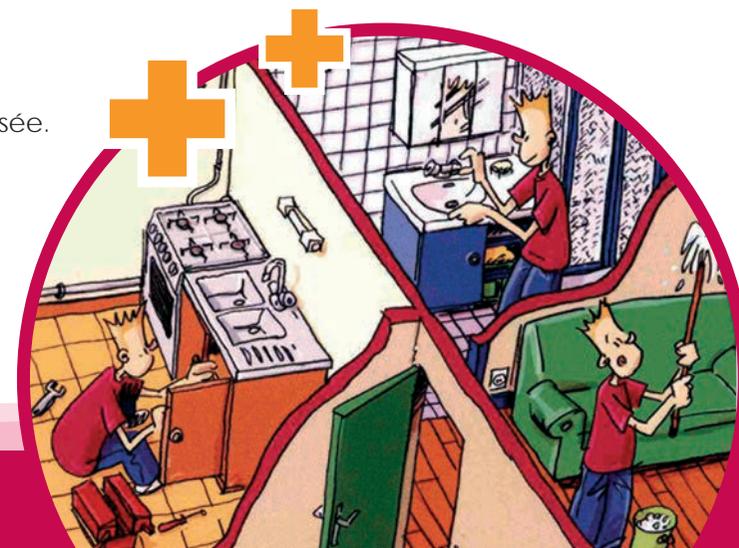


Insectes et rongeurs

Contactez votre gérant d'immeubles qui fera appel à une société spécialisée.

Parties communes

Respectez les peintures et équipements de votre entrée.





Plomberie

Remplacez les joints sur la robinetterie et les appareils sanitaires.
Remplacez les flexibles et les pommeaux de douche.

Portes et fenêtres

Graissez régulièrement les gonds, charnières, crémones et parties mobiles de vos portes et fenêtres. Ne percez pas vos fenêtres PVC pour y installer des tringles à rideaux ou des stores. Utilisez plutôt des fixations autocollantes.

Revêtements de sols

Lorsque vous déplacez vos meubles, veillez à ne pas rayer les sols. Posez des feutres sous vos meubles. Si vous posez une moquette, ne la collez pas et laissez une circulation d'air suffisante sous les portes.

Travaux, transformations

Pour tous travaux importants dans votre appartement, faites une demande écrite auprès de votre agence.

Tri sélectif et déchets ménagers

Déposez toujours vos poubelles dans les conteneurs prévus à cet effet, qu'ils se trouvent dans le local ou à l'extérieur (veille de ramassage). Si le tri sélectif est mis en place sur votre commune, veillez à bien le respecter. Renseignez-vous auprès de votre mairie pour plus d'informations sur le tri sélectif ou les déchetteries.

Ventilez, évitez l'humidité

Votre logement est équipé d'un système de ventilation de type mécanique contrôlée (VMC) ou statique (grilles en haut ou en bas des murs de chaque pièce) qui assure la circulation et le renouvellement de l'air. N'obstruez pas les bouches de ventilation et nettoyez-les périodiquement. Aérez quotidiennement les différentes pièces de votre logement pour éviter les problèmes de condensation (gouttes d'eau ou buée sur les vitres) parfois synonyme de moisissures.

Bien vivre ensemble

Une vie agréable dans un cadre agréable, c'est autant votre affaire que celle de votre voisin. Petits conseils pour « bien voisiner ».

+ RÉDUISEZ LES DÉCIBELS

De jour comme de nuit, respectez la tranquillité de vos voisins. Ne montez pas trop le volume de votre télévision ou de votre chaîne, ne claquez pas les portes, enlevez vos chaussures en rentrant chez vous, ne laissez pas vos enfants jouer dans les parties communes, ...

Si vous devez faire des travaux bruyants ou si vous organisez une petite fête, prévenez vos voisins. Dans tous les cas, n'abusez pas.

+ GARDEZ VOTRE ENVIRONNEMENT PROPRE

Respectez la propreté des parties communes (hall d'entrée, cage d'escaliers, ascenseur...) et des abords (espaces verts, aires de jeux...). Rangez vos deux-roues, landaus et poussettes dans le local réservé à cet effet. Respectez votre tour de nettoyage des parties communes.

Garez vos véhicules exclusivement sur les places de stationnement.

+ SURVEILLEZ VOS ANIMAUX

Tenez vos chiens en laisse pour les promenades (et avec une muselière pour les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégories), ne les laissez pas aboyer de manière intempestive ou faire leurs besoins n'importe où.

+ NE FUMEZ PAS DANS LES PARTIES COMMUNES

Fumer dans un lieu public est passible d'une amende.



“Petits gestes, grosses économies”



Moselis a mis en place une **politique énergétique musclée** afin d'apporter à sa clientèle un service de qualité tout en réduisant le coût (télégestion des chaufferies, chauffage individuel centralisé, énergies renouvelables...). En ce qui concerne l'utilisation de votre chauffage, respectez les consignes qui vous ont été transmises lors de votre entrée dans les lieux. En cas de problème, n'hésitez pas à demander conseil à votre gérant d'immeubles.

+ Petits rappels pour maîtriser vos consommations

CHAUFFAGE

- température de confort = 19° le jour et 16° la nuit
- 1 degré de plus = 15 % de consommation en plus dans un logement BBC / 7 % dans un logement classique
- en hiver, n'éteignez jamais le chauffage en cas d'absence prolongée mais baissez-le à 16° (la remise en route consomme plus qu'un chauffage au ralenti)

EAU

- une douche consomme jusqu'à 10 fois moins d'eau qu'un bain
- une chasse d'eau qui fuit = jusqu'à 600 litres/jour
- un robinet qui fuit = jusqu'à 300 litres/jour
- ne laissez pas couler l'eau inutilement (vaisselle, lavage des mains, brossage des dents, rasage, douche, etc.)
- ne faites pas tourner le lave-linge ou le lave-vaisselle s'il n'est pas plein (ou utilisez la fonction demi-charge)
- traquez la fuite. Relevez votre compteur d'eau le soir avant de vous coucher et vérifiez le matin, avant d'utiliser de l'eau, que les chiffres n'ont pas bougé

ÉLECTRICITÉ

- évitez de laisser les appareils électriques en veille
- éteignez la lumière quand vous sortez d'une pièce
- privilégiez les ampoules basse consommation



Sécurité

Mieux vaut prévenir que guérir. Quelques précautions élémentaires suffisent le plus souvent à vous protéger ainsi que votre famille.



ASCENSEURS

Ne laissez pas les enfants l'utiliser seuls. En cas de panne, appuyez sur le bouton d'alarme et attendez calmement l'arrivée de la société d'intervention.

CHAUFFAGE

Ne bouchez pas les grilles d'extraction de votre logement. Ne couvrez pas les convecteurs électriques et ne faites jamais sécher de linge dessus. Limitez au minimum vos stocks de combustible dans votre cave ou votre cellier.

DALLES DE POLYSTYRÈNE

Elles sont strictement interdites car source d'accidents mortels. En cas d'incendie, elles provoquent des émanations de gaz toxiques et des brûlures importantes lorsqu'elles fondent.

ELECTRICITÉ

Les branchements sauvages sur l'installation existante sont formellement interdits. Vérifiez régulièrement l'état de vos prises de courant et des fils de vos appareils électriques. Ne surchargez pas vos prises par de nombreuses triplettes. Coupez le courant avant toute intervention sur l'installation (changement d'ampoule, etc.). Remplacez toujours vos fusibles usagés par des fusibles de même puissance.

PARTIES COMMUNES

N'entreposez rien, laissez les parties communes libres d'accès.



+ Service assistance/urgence

De 18h à 8h en semaine et 24h/24 les week-ends et jours fériés, vous pouvez nous contacter au **03 87 55 75 00*** pour les cas d'urgence : incendie (appelez d'abord les pompiers), rupture de canalisation, fuite de gaz, important dégât des eaux, problème grave lié aux intempéries.

Un serveur vocal vous aiguillera vers le gérant d'immeubles de permanence sur votre secteur d'agence.

*coût d'un appel local

+ Un incendie se déclare : que faire ?

Prévenez d'abord les pompiers (18). En attendant l'arrivée des secours, s'il n'y a pas de fumée, essayez d'éteindre le feu avec vos propres moyens (eau, extincteur). S'il y a de la fumée, fermez la porte de la pièce où le feu a démarré, évacuez les lieux (en restant près du sol en cas de fumées épaisses) et prévenez vos voisins. Si c'est possible, placez des torchons mouillés au bas de la porte ou arrosez-la d'eau. Ne provoquez pas de courant d'air, vous ne feriez qu'activer le feu, le manque d'oxygène ralentissant la combustion.

+ Gaz, produits inflammables

Les bouteilles de gaz sont interdites. Les produits inflammables (alcool à brûler, trichloréthylène, ...) nécessitent des précautions de stockage et d'emploi loin d'une source de chaleur et hors de portée des enfants.

Vous quittez votre appartement



1- LE PRÉAVIS

Conformément à la législation en cours, vous devez impérativement signifier, 3 mois avant votre départ, votre préavis à votre agence Moselis par courrier recommandé avec accusé de réception.

2- LES VISITES

Pendant la durée de votre préavis, vous devez permettre la visite de votre appartement à toute personne intéressée par sa location.

3- LE PRÉ-ÉTAT DES LIEUX CHIFFRÉ

Lors de cette visite conseil, un représentant de Moselis vous signalera les éventuelles réparations locatives à votre charge et qui, à défaut d'être réalisées, figureront à l'état des lieux et vous seront facturées. Ce service vous permet de réaliser par vous-même ces réparations avant votre sortie du logement.

4- L'ÉTAT DES LIEUX

Une fois l'appartement ainsi que ses annexes (cave, garage, cellier) vidés de tout mobilier et en parfait état de propreté, un état des lieux de sortie sera établi contradictoirement, à une date fixée d'un commun accord. Il détaillera l'état de votre logement au jour de sa libération. Comparé à l'état des lieux d'entrée, il déterminera les éventuelles réparations locatives à votre charge après application d'une grille de vétusté. Leur montant sera calculé en fonction d'un bordereau de prix établi par la commission mixte HLM Usagers. Il vous faudra également à ce moment redonner l'ensemble des clés remises lors de votre entrée dans les lieux.

5- LA CLÔTURE DE VOTRE COMPTE

Votre loyer est quittancé à terme échu. Votre dernier quittancement interviendra donc le mois suivant votre départ ou à la fin de votre préavis. Vous recevrez un décompte définitif dans les deux mois suivant votre départ.

6- CONTRATS D'ENERGIE

N'oubliez pas de résilier vos contrats de gaz et d'électricité.

ATTENTION !

L'attribution des logements sociaux étant étroitement réglementée par les pouvoirs publics, vous ne pouvez pas présenter un successeur pour la location de votre logement.

The logo for Moselis features a stylized lowercase 'm' in red with a small yellow dot above it, followed by 'o' in orange, 's' in red, 'e' in red, 'l' in red, and 'i' in grey. The letters are bold and sans-serif.

moselis

UNE AUTRE VISION DE L'HABITAT

Office Public de l'Habitat

Siège social

3 rue de Courcelles

BP 25040

57071 METZ Cedex 3

Centre de la Relation Clients

03 87 55 75 00*

moselis.fr

*coût d'un appel local