

**OPH de l'Angoumois**

**42 rue Charles Duroselle - CS 32313  
16023 ANGOULEME CEDEX**

Tél. : 05.45.94.28.00

Fax : 05.45.94.20.88

Email : oph16@oph-angoumois.fr


Site Internet : **www.oph-angoumois.fr**

Nos horaires d'ouverture :

Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30  
à 17 h (vendredi 16h30).

*Attention : le mercredi, fermeture au  
public du service gestion locative et  
recouvrement*

# LIVRET DU LOCATAIRE



Votre gardien ou agent de secteur :

.....  
.....

Numéro de téléphone de l'astreinte:

**0.820.222.146**

# SOMMAIRE

- 1. Bienvenue dans votre logement.....p 3**  
Présentation de l'OPH de l'Angoumois
- 2. Votre arrivée ..... p 4**  
Le contrat de location  
L'état des lieux d'entrée  
Le dépôt de garantie  
L'assurance du logement  
L'extranet locataires
- 3. Votre loyer et vos charges ..... p 7**  
Le loyer  
Les charges  
Les différents modes de paiement  
Les aides financières  
Le Supplément de loyer de Solidarité
- 4. Votre changement de situation..... p 11**
- 5. Bien vivre dans votre logement.....p 12**  
L'entretien et les réparations locatives  
La sécurité  
Mes interlocuteurs
- 6. Bien vivre avec mes voisins..... p 21**
- 7. Votre départ du logement..... p 22**  
Le préavis  
L'état des lieux de sortie  
Le solde de tout compte
- 8. Vos contacts utiles..... p 23**

8.

## Vos CONTACTS UTILES

### LES ADMINISTRATIONS

- **PREFECTURE**  
7-9 rue de la Préfecture  
16000 ANGOULEME - ☎ 05.45.97.61.00
- **POLICE**  
Hôtel de ville du Champs de Mars  
Rue Poincaré - 16000 ANGOULEME  
☎ 17 ou 05.45.39.38.37

### SERVICES SOCIAUX

- **CCAS**  
1 rue Jean Jaurès - 16000 ANGOULEME  
☎ 05.45.97.40.00
- **ASSOCIATION OMEGA**  
(Gestion des conflits de voisinage,  
conseil, orientation et accompagnement )  
67, bd Besson Bey - 16000 ANGOULEME  
☎ 05.45.38.69.83
- **CAF**  
30 bd de Bury - 16000 ANGOULEME  
☎ 0.820.25.16.10
- **MSA**  
Rue du Dr Duroselle - 16000 ANGOULEME  
☎ 05.45.97.50.50
- **CPAM**  
30 bd de Bury - 16000 ANGOULEME  
☎ 0.811.70.90.16

### URGENCES

- **SAMU** : ☎ 15
- **POMPIERS** : ☎ 18
- **SANS-ABRI** : ☎ 115
- **ALLO ENFANT MALTRAITE** :  
☎ 119
- **VIOLENCES CONJUGALE**  
☎ 0.800.16.79.74 ou 3919

### LES ENERGIES

#### TROUVER VOTRE FOURNISSEUR D'EAU

- **SEMEA**  
☎ 05.45.37.37.37
- **SAUR**  
☎ 05.87.23.10.00
- **VEOLIA**  
☎ 05.61.80.09.02
- **AGUR**  
☎ 0.820.02.70.57

#### CHOISIR VOTRE FOURNISSEUR D'ELECTRICITE ET/OU DE GAZ

- **EDF**  
☎ 09.69.32.15.15
- **ENGIE**  
☎ 09.69.39.99.93
- **DIRECT ENERGIE**  
☎ 30 99
- **LAMPIRIS** :  
☎ 09.70.250.250

### EN CAS DE DEPANNAGE

- **ENEDIS - Dépannage urgence électricité**  
☎ 09.72.67.50.16
- **GRDF - Fuite ou coupure de gaz**  
☎ 08.00.47.33.33
- **ECC**  
*Si vous rencontrez une difficulté avec :*  
- votre chaudière,  
- votre chasse d'eau,  
- votre VMC)  
☎ 05.45.37.35.35

## Le Préavis

Pour résilier votre contrat de location, vous devez adresser votre congé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'OPH de l'Angoumois. Le délai de préavis varie en fonction de votre situation :

3 mois	2 mois	1 mois
cas usuel	si vous emménagez dans un autre organisme HLM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- si vous quittez votre logement pour être relogé par l'OPH de l'Angoumois,</li> <li>- en cas de 1er emploi, de mutation professionnelle, de perte d'emploi ou de nouvel emploi,</li> <li>- si vous touchez le RSA ou bénéficiez de l'allocation adulte handicapée (AAH),</li> <li>- si votre état de santé justifie un changement de domicile (certificat médical obligatoire),</li> </ul>

Pour bénéficier d'un délai de préavis réduit à un mois, vous devez préciser le motif dans votre lettre de congé et fournir des justificatifs. Vous devez continuer à payer le loyer et les charges jusqu'à la fin du délai de préavis.

Votre congé doit être signé par vous-même et par votre conjoint ou colocataire .

## Pré-visite et état des lieux de sortie

Une pré-visite indicative, sans valeur d'état des lieux, peut être effectuée par un représentant de l'OPH pour déterminer les travaux éventuels à faire avant votre départ.

L'état des lieux de sortie est obligatoire. Ce document est rédigé en votre présence par votre gardien. Un exemplaire vous sera remis. Ce document constate l'état du logement au moment de votre départ. Il sera établi lorsque votre logement sera vidé de tous meubles (n'oubliez pas de vider également cave ou grenier s'il y a lieu). Il détermine les éventuelles réparations locatives qui seront à votre charge.

## Le solde de tout compte

Ce solde du compte locataire peut être positif ou négatif.

L'OPH de l'Angoumois peut vous demander des loyers et charges restant à payer et éventuellement des réparations locatives. Ces sommes seront imputées sur le dépôt de garantie que vous avez versé lors de votre entrée dans les lieux.

Si le solde est CREDITEUR , il sera versé dans les 2 mois suivant votre départ par virement (pensez à fournir un RIB). Si le solde est DÉBITEUR, le montant vous en sera réclamé dans le même délai. La récupération postérieure du dépôt de garantie ne vous dispense pas de payer le dernier mois de loyer.



L'OPH a réalisé ce guide pour faciliter votre installation, vous aider à résoudre les petits problèmes de la vie quotidienne et faciliter vos relations avec vos voisins et notre organisme.



## Présentation de l'OPH de l'Angoumois



L'OPH est un établissement public créé à l'initiative de la Ville d'Angoulême en août 1929. Il devient OPH de l'Angoumois en novembre 2008 et est rattaché au Grand Angoulême le 27 mars 2012.

C'est un organisme sans but lucratif, qui a pour objet de construire, réhabiliter, et gérer des logements sociaux. Il assure la gestion de plus de 3 840 logements ainsi que des garages, des locaux commerciaux et professionnels.

Son conseil d'administration, composé de 23 membres, prend les décisions importantes : vote du budget, politique des loyers, construction immobilière, réhabilitation de logements...

### Siège social :

**OPH DE L'ANGOUMOIS**  
42 rue Charles Duroselle - CS 32 313  
16023 ANGOULEME CEDEX

Tél. : **05.45.94.28.00** - Fax : 05.45.94.20.88  
Site Internet : [www.oph-angoumois.fr](http://www.oph-angoumois.fr)  
Email : [oph16@oph-angoumois.fr](mailto:oph16@oph-angoumois.fr)



### Horaires d'ouverture :

du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30  
et de 13h30 à 17 h (vendredi 16h30)

Fermeture au public du service  
gestion locative et recouvrement :  
le mercredi

**En cas d'urgence** après la fermeture des bureaux, les week ends et jours fériés, vous pouvez appeler le service d'astreinte de l'OPH de l'Angoumois au : **0 820 222 146**

## Le contrat de location



### A lire, à signer et à conserver !

La signature de votre contrat de location avec votre chargé de clientèle est la première étape. Ce document atteste que vous êtes le locataire du logement. Lisez-le attentivement et conservez-le avec ses annexes parmi vos papiers importants. Il précise quels sont vos droits et vos engagements ainsi que ceux de l'OPH. Le règlement intérieur vous est également remis à cette occasion ainsi qu'un dossier diagnostic technique immobilier de votre logement.

## L'état des lieux d'entrée

Un état des lieux est obligatoire avant la remise des clés. Ce document, rédigé en votre présence par votre agent de proximité ou gardien, décrit l'état très précis du logement. Vous pouvez y faire noter les imperfections que vous constatez sur les parties immobilières comme sur les installations et équipements. Vous pouvez demander à ce qu'il soit complété pour les éléments de chauffage dans le mois qui suit la première période de chauffe.

Un exemplaire de l'état des lieux, signé par les deux parties vous est remis. **Conservez-le soigneusement.** Lorsque vous quitterez votre logement, il témoignera de l'état dans lequel il se trouvait à votre arrivée.



### N'OUBLIEZ PAS !

Prenez contact le plus vite possible et **communiquez votre nouvelle adresse** aux administrations et services publics : *fournisseurs d'électricité, gaz, eau, prestataires téléphonie et internet, Sécurité Sociale, Caisse d'Allocations Familiales, centre des Impôts, banque, assurances, mutuelle, etc. en vous connectant sur :*

**[www.changement-adresse.gouv.fr](http://www.changement-adresse.gouv.fr)**



La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun. L'observation de quelques règles permettra à tous les habitants de se sentir bien chez eux dans leur logement et dans leur environnement. Pour entretenir de bonnes relations avec vos voisins, préférez le dialogue et la courtoisie et participez à la vie associative.

Prenez régulièrement connaissance des informations apposées sur les panneaux d'affichage ou diffusées sous forme de note.

### Les bruits

Le bruit est la principale source de nuisances de la vie en communauté. Il gêne la nuit (entre 22 H et 7 H du matin), mais également dans la journée.

Si vous devez exceptionnellement faire du bruit (travaux ou fête), prévenez vos voisins à l'avance : ils apprécieront d'avoir été informés.

Attention ! Même en journée, le bruit peut être sanctionné d'une amende

### Les animaux

Assurez vous qu'ils ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les parties communes et les espaces extérieurs.

Tenez votre animal en laisse quand vous sortez, ne le laissez pas divaguer dans la résidence et les espaces verts. Faites attention aux aboiements de jour comme de nuit.

La détention de chiens susceptibles d'être dangereux ou classés « chiens d'attaque » doit être déclarée à la mairie du lieu de vie de l'animal. Ces chiens doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure

sur la voie publique comme dans les parties communes des immeubles collectifs.

### Les parties communes

Il s'agit de l'espace commun de votre résidence (halls d'entrée, couloirs, escaliers, ascenseurs, espaces verts, parkings...). Il est important d'appliquer quelques règles de bonne conduite :

- gardez les parties communes et les espaces extérieurs de l'immeuble propres ;
- rappelez à vos enfants que les halls et les paliers ne sont pas des aires de jeux ;
- ne laissez pas vos enfants prendre seuls les ascenseurs ;
- n'entreposez rien, même temporairement ni vélos, ni poussettes, ni sacs-poubelles sur les paliers / halls ;
- déposez vos ordures ménagères dans les containers prévus à cet effet ;
- portez vos encombrants à la déchetterie ;
- respectez les emplacements de stationnement et laissez toujours libres les accès pompiers.



### À SAVOIR

La pose d'antenne/ parabole pour réceptionner la télévision est règlementée.

Le locataire doit demander à l'OPH son accord par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Mes interlocuteurs

Pour toute question sur votre résidence, votre logement ou votre contrat, des interlocuteurs sont à votre service.

### VOTRE GARDIEN :

Il est le premier à vous accueillir et reste votre principal interlocuteur en tant que représentant du bailleur. Il intervient pour régler vos problèmes soit par lui-même, soit en transmettant vos demandes aux autres services de l'OPH de l'Angoumois ou aux entreprises spécialisées pour le fonctionnement des équipements techniques (chaufferie, porte de parking, ascenseur...).

### S'il n'y a pas de gardien dans votre résidence :

L'OPH assure les mêmes services, un agent de secteur veille au bon fonctionnement de la résidence et de ses équipements. Appelez le standard de l'OPH : 05.45.94.28.00.

### VOTRE CHARGÉ DE GESTION LOCATIVE :

A votre service depuis la signature du contrat de location jusqu'à votre départ, il gère votre dossier. Signalez-lui les changements de situation dans votre famille. Si vous souhaitez une mutation, contactez le.

### VOTRE CHARGÉ DE RECouvreMENT :

En cas de difficulté, il peut rechercher avec vous des solutions pour le paiement de votre loyer.

### VOS REPRESENTANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET AU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Des élus des locataires vous représentent au sein du Conseil d'Administration de l'OPH.

Deux associations participent au conseil de Concertation Locative : la CLCV et la CNL.

## Les associations de locataires :

- **CONSOMMATION - LOGEMENT - CADRE DE VIE (CLCV) - Charente**  
Résidence Hildesheim - Bd Jean Moulin  
Ma Campagne - 16000 ANGOULEME - tél. : 05.45.61.08.96 - [www.clcv.org](http://www.clcv.org)
- **FÉDÉRATION NATIONALE DU LOGEMENT (CNL) - Charente**  
4 rue Marcel Cerdan - 16800 SOYAUX - [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)



## Le dépôt de garantie

Vous versez un dépôt de garantie dont le montant, précisé sur votre contrat, correspond à un mois de loyer sans les charges. Il vous sera restitué dans les deux mois suivant votre départ du logement, déduction faite des éventuelles sommes dont vous seriez redevable (régularisation de charges, dégradations, réparations locatives à votre charge...).

## L'assurance du logement

Assurer son logement est une **obligation**. Le locataire doit souscrire une assurance contre les risques locatifs. Ceux-ci concernent les dommages causés à l'immeuble, aux voisins, à des tiers, par le feu, l'eau ou une explosion.

- ▶ **C'est une sécurité pour vous !** En cas de sinistre, incendie, explosion, dégâts des eaux, vous êtes généralement tenu pour responsable des dommages causés à l'immeuble, même en votre absence. Étant assuré, c'est votre assureur qui paiera à votre place. De plus, si vos propres biens sont endommagés, vous serez indemnisé.

### En cas de sinistre.... Que faire ? :

- 1- Informer votre assureur (délai de 5 jours ouvrés, sauf en cas de vol 2 jours ouvrés)
2. Informer l'OPH
3. Rédiger un constat amiable

### ▶ Contre quels risques vous assurer ?

Nous vous invitons à vous assurer également pour votre « responsabilité civile » vis-à-vis de vos voisins ou d'autres tiers pour les dégâts qu'ils subiraient suite à un sinistre dont vous seriez responsable. Il est utile de vous assurer contre le risque de vol, de bris de glace et pour tout dommage que pourrait subir votre mobilier. Si vous étiez assuré au titre de votre ancien logement, n'oubliez pas de prévenir l'assureur de votre changement d'adresse et de lui indiquer les caractéristiques de votre nouveau logement.



## RENOUVELLEMENT ANNUEL



Vous devez fournir chaque année à l'OPH et à la date d'échéance de votre assurance une nouvelle attestation. En cas de non présentation de cette attestation, l'OPH se réserve le droit de résilier votre contrat de location.

# L'extranet locataires

Au démarrage de votre contrat de location, vous pouvez créer un compte extranet locataire.



Cet espace privatif et confidentiel vous permet d'accéder à un grand nombre de services matérialisé dans ce livret par le logo.

Vous pouvez y accéder via notre site internet **www.angouleme-habitat.fr**

Pour activer votre compte, cliquez sur « accédez à votre espace locataire » puis suivez les instructions pas à pas.



1. Cliquez sur  
« accédez à votre espace locataire »



2. Cliquez sur  
« Créer un Compte »

**Inscription**

\* Champs obligatoires

Référence client \*

Nom du signataire \*

Adresse mail \*

Confirmer l'adresse mail \*

Mot de passe \*

Confirmer le mot de passe \*

**CRÉER MON COMPTE**

3. Inscription

MUNISSEZ VOUS DE :

- Votre référence client / locataire
- Votre nom
- Une adresse mail valide
- Un mot de passe

Puis cliquez sur « créer mon compte »

## PANNE D'ASCENSEUR

Les ascenseurs sont périodiquement vérifiés et entretenus par une société spécialisée.

- Ne laissez pas vos enfants jouer près des ascenseurs et accompagnez-les lorsqu'ils souhaitent les utiliser.
- Si vous êtes bloqués à l'intérieur, conformez-vous aux consignes de sécurité affichées, en appelant le numéro indiqué dans la cabine.
- Si vous êtes à l'extérieur, ne tentez aucune manœuvre. Prévenez immédiatement votre gardien ou votre bailleur ou l'entreprise chargée du contrat d'entretien. Il est déconseillé d'appeler les secours qui gèrent d'autres priorités plus urgentes.

## RISQUES ÉLECTRIQUES

- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur l'installation, même pour changer une ampoule.
- Si un fusible ne fonctionne plus, remplacez-le par un fusible du même calibre.
- Soyez vigilant aux multiprises qui risquent de chauffer. Vérifiez régulièrement le bon état des cordons d'alimentation et des prises électriques.
- Ne modifiez en aucun cas l'installation électrique : rajouts de prises, d'interrupteurs...

## RISQUES DE FUITES DE GAZ

- Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles d'arrivée de gaz. Ils doivent comporter l'indication NF D36101 et une date de validité (sauf pour les visso-gaz).
- Veillez à ne jamais boucher les grilles de ventilation qui assurent la bonne ventilation de votre logement notamment en cas de fuite de gaz.

**Il est strictement interdit d'utiliser des feux à pétrole d'appoint et des bouteilles de gaz dans les logements de l'OPH.**



Les numéros d'urgences :

Les pompiers : 18

Le SAMU : 15

La police : 17

Urgence pour les personnes sourdes et malentendantes : 114

## La sécurité

Votre sécurité et celle de votre famille dépendent directement des précautions que vous prenez. Dans bien des cas, il suffit d'avoir les bons réflexes.

### EN CAS D'INCENDIE :

**Le plus important est de prévenir immédiatement les pompiers : 18**

En attendant leur intervention :

- Fermez la porte de la pièce concernée et les fenêtres pour éviter d'attiser le feu
- Fermez le gaz
- Essayez d'éteindre le feu avec un extincteur ou un linge humide
- Si le feu est chez vous, sortez et refermez bien la porte
- Si le feu n'est pas chez vous (cage d'escaliers, parties communes...) :
  - Restez chez vous
  - Signalez votre présence
  - Calfeutrez votre porte avec un linge humide

Allo, le 18 ?



Contactez dans les 5 jours votre assureur et constituez la preuve des dommages (factures, bons de garanties, justificatifs d'achat...). Votre logement est équipé d'un DAAF (Détecteur et Avertisseur Autonome de Fumée).

### ACCÈS AUX COMPTEURS

Laissez toujours l'accès libre aux différents compteurs : électricité, gaz et eau. Chaque membre de la famille doit en connaître l'emplacement et savoir les couper en cas de nécessité.

### DÉGÂTS DES EAUX

Coupez l'arrivée d'eau. Si les dégâts sont très importants, appelez les pompiers.

- Entre voisins : la personne qui a subi le dommage doit remplir un constat amiable de dégât des eaux, seule ou avec un voisin si son appartement est touché.
- Entre l'OPH et vous : alertez votre gardien et remplissez votre déclaration de dégâts des eaux. Renvoyez le constat sous 5 jours ouvrés, à votre assureur.

### VOUS VOUS ABSENTEZ PLUSIEURS JOURS

- En période hivernale, réglez vos radiateurs en mode hors gel (température comprise entre 10° et 12°) et ne coupez pas la ventilation
- Faites vider votre boîte aux lettres par un voisin ou un proche
- Pensez à laisser un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre

## 3.

# Votre LOYER et vos CHARGES

A chaque fin de mois, vous recevez un avis d'échéance comprenant votre loyer, vos charges ainsi que le montant de l'APL s'il y a lieu. Vous payez votre loyer à terme échu c'est-à-dire pour le mois écoulé.

Le montant de votre loyer est calculé à partir de la surface de votre logement, de sa localisation et de son mode de financement. Il peut être révisé chaque année par le Conseil d'Administration de l'OPH dans les limites fixées par la réglementation pour assurer l'équilibre de gestion de l'organisme.

**Avis d'échéance : mode d'emploi**

O.P.H. DE L'ANGOUMOIS  
42, Rue Charles Duroselle CS 32313  
19023 ANGOULEME CEDEX  
Tel : 05 45 94 28 00  
Angoulême le 20/12/2019

Nom/ adresse du locataire

Nom Prénom  
Adresse

n° logement  
n° locataire

**Avis d'échéance ou d'indemnité d'occupation de décembre 2019**  
Ne pouvant servir de quittance

RUBRIQUE	MONTANT (en Euros)
ECHÉANCE PRÉCÉDENTE Situation à la date du 20/12/2019	0.00 €
LOYER	319.82 €
charges	
Prov. eau froide	12.46 €
entretien parties communes	26.57 €
50 - prov. taxe cotures ménag.	13.36 €
prov entretien appareil indiv	18.62 €
AIDE(S) ET DÉDUCTION(S)	
RLS 2019/12 à 2019/12	-28.18 €
Mensualité APL CAF 2019/12 à 2019/12	-154.02 €
<b>Total à payer sur votre compte le 10/01/2020</b>	<b>202.23 €</b>
Echéance du 12/2019	202.23 €
<b>Total prélevé sur votre compte le 10/01/2020</b>	<b>202.23 €</b>

acompte de charges

Réduction APL  
Total loyer +  
acompte de charges

ICS : FR74ZZZ30788 RUM : 17H1602-005000111-4053  
voir les modalités de paiement au verso

TALON DE PAIEMENT A JOINDRE EN CAS DE  
RÈGLEMENT PAR CHEQUE

Centre des Paiements  
87074 LIMOGES CEDEX 9

Partie à détacher et à joindre au règlement

Montant à payer

n° locataire 000324319  
échéance 12/2019  
n° logement 0005 0001 11  
total dû 202.23 €  
0005 0001 11 2019 12 01 07 00

Nom Prénom  
Adresse

## À QUOI EST UTILISÉ VOTRE LOYER ?

- ♦ le remboursement des emprunts faits par l'OPH pour acheter les terrains, construire les logements et les améliorer,
- ♦ les salaires et charges sociales des salariés de l'OPH,
- ♦ les dépenses de gestion et d'entretien non récupérables au titre des charges,
- ♦ les grosses réparations,
- ♦ les taxes et impôts payés par l'OPH.

## LES CHARGES

Les charges, fixées réglementairement, correspondent notamment à :

- ♦ des impôts et des taxes : notamment la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.
- ♦ vos consommations personnelles (essentiellement chauffage, eau chaude, eau froide). Elles peuvent être mesurées directement par votre compteur individuel ou calculées en fonction de critères de répartition mentionnés dans le contrat de location ou ses annexes.
- ♦ des consommations liées aux parties communes réparties entre tous les locataires de l'immeuble : gardiens, nettoyage et produits d'entretien, éclairage des parties communes, ascenseurs, entretien des espaces verts, etc. L'OPH prend en charge la part revenant aux logements vacants.

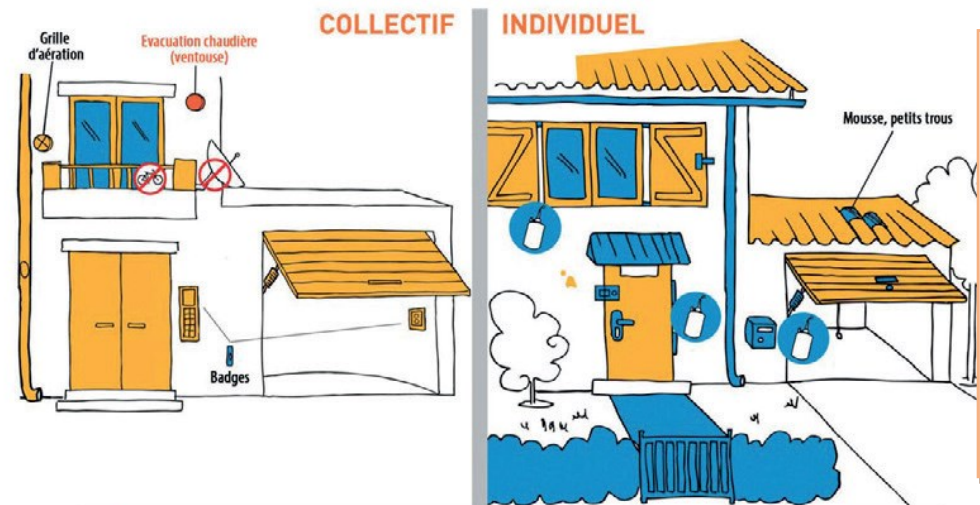
Ces charges sont prévisionnelles et sont payables, par provisions mensuelles, révisables périodiquement et justifiées annuellement.

Le montant des charges étant lié directement à l'évolution du coût de la vie, du prix de l'énergie et des services, l'OPH ne peut pas connaître par avance, les sommes qui lui seront facturées.

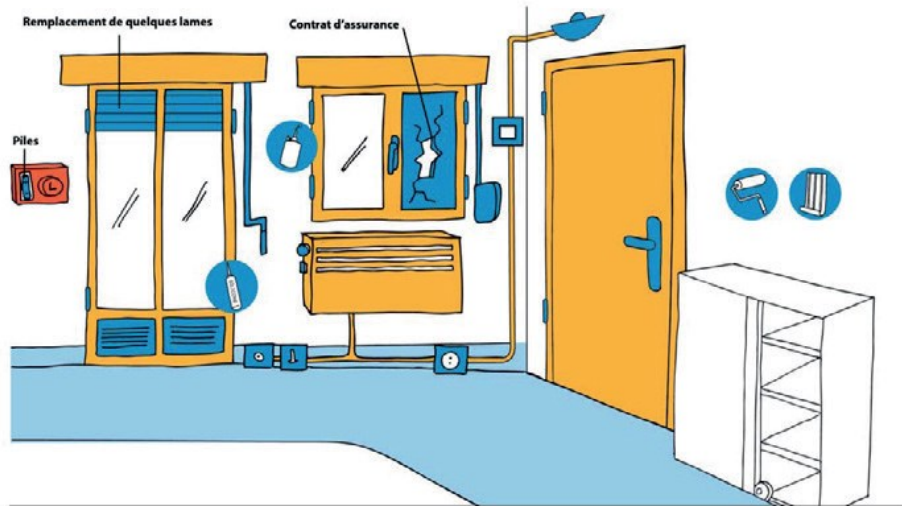
Votre décompte annuel des charges vous est adressé personnellement. Vos charges sont calculées sur une année civile (1er janvier au 31 décembre) .

Les documents justificatifs sont à votre disposition.

## Qui fait quoi ?

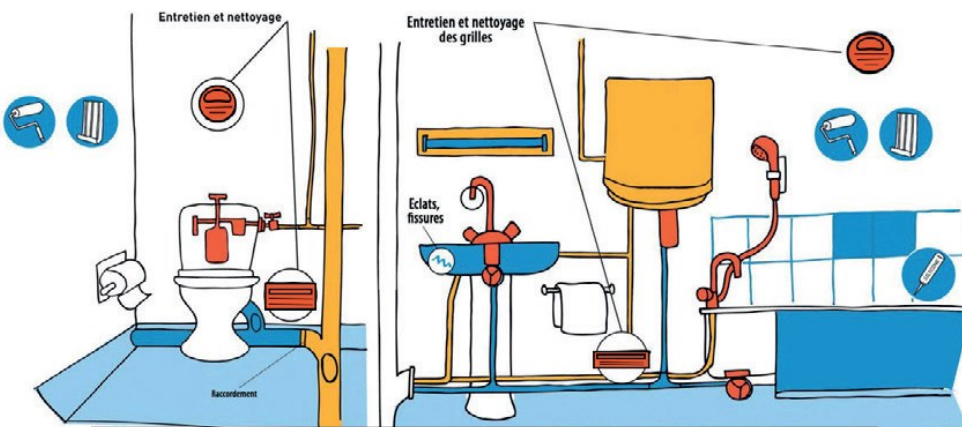






OPH
  LOCATAIRE
  Contrat entretien

LE SEJOUR

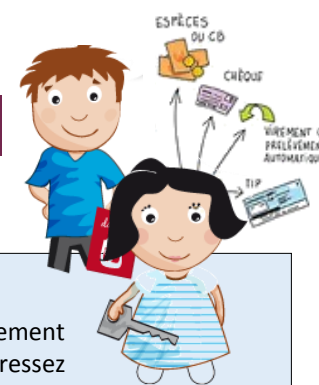


OPH
  LOCATAIRE
  Contrat entretien

SALLE BAIN/WC

## LES DIFFERENTS MODES DE PAIEMENT

Vous pouvez payer votre loyer :



### PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Pour cela, il vous suffit de remplir la demande de prélèvement automatique disponible auprès de l'accueil de notre siège et adressez-la avec un RIB récent à l'OPH de l'Angoumois - 42 rue Charles Duroselle - CS 32313 - 16023 ANGOULEME Cedex. Ce paiement vous évite les oublis et vous permet de choisir entre 5 dates de prélèvement : **le 2 ; 5 ; 7 ; 10 ou 15 de chaque mois.**

### PAR CARTE BANCAIRE



L'OPH vous propose de payer votre loyer à l'aide d'une carte bancaire soit à la borne de paiement situé au siège de l'OPH disponible 24/24h ou via notre site internet, **ww.angouleme-habitat.fr**. Un portail sécurisé est ouvert dans votre espace locataire.

### PAR CHEQUE

Complétez votre chèque à l'ordre de l'OPH de l'Angoumois en joignant votre talon de paiement situé en bas de votre avis d'échéance et envoyez le à :

**CMTO - 87074 LIMOGES Cedex 9**

ou déposer votre chèque à la borne au siège de l'OPH, 42 rue Charles Duroselle à Angoulême. Le chèque doit être introduit vierge, la machine le complétera automatiquement ; puis vous le signerez.

### EN ESPECES

Une borne de paiement située au siège de l'OPH de l'Angoumois est disponible 24/24h. Les billets et les pièces sont acceptés. *(pensez à vous munir de votre avis d'échéance sur lequel figurent votre numéro de compte client et un code-barres indispensables à votre identification).*

## LES AIDES DONT VOUS POUVEZ BENEFICIER

Vous pouvez être bénéficiaire d'aides au logement (APL, AL) en fonction de votre situation familiale, de vos revenus et du logement occupé. Elles sont versées par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA).

### ↳ L' AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

Elle peut être attribuée à tous, célibataire, veufs, divorcés, mariées ou concubins. Elle est calculée à partir de votre revenu imposable. Elle est directement versée à l'OPH sur votre compte client et est déduite du montant de votre avis d'échéance (Votre APL apparaît en clair sur votre avis).

↳ L' ALLOCATION LOGEMENT (AL), si votre logement n'est pas conventionné, c'est-à-dire qu'il n'a pas fait l'objet d'un accord entre l'État et l'OPH. L'AL sera directement versée sur votre compte.

**⚠ A compter de janvier 2021** votre APL sera calculée en fonction de vos ressources sur les 12 derniers mois, et non plus celles d'il y a 2 ans. Pour mieux s'adapter à votre situation, votre droit sera actualisé tous les 3 mois. Le mode de calcul, la nature des ressources et les barèmes pris en compte restent les mêmes.

Plus de renseignements : Tél. : 0810 251 210 - Site internet : [ww.caf.fr](http://ww.caf.fr)

## LE SUPPLEMENT DE LOYER DE SOLIDARITE

Le Supplément de loyer solidarité (SLS) est appliqué aux locataires du parc de logement locatif social qui dépassent d'au moins 20 % les plafonds de ressources applicables à leur logement.

Tous les ans, l'OPH procède à une enquête sur les ressources des locataires ne bénéficiant pas de l'APL et occupant un logement assujéti au supplément de loyer de solidarité. Les locataires concernés par l'enquête ont l'obligation d'y répondre, faute de quoi une pénalité leur est appliquée.

## DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?

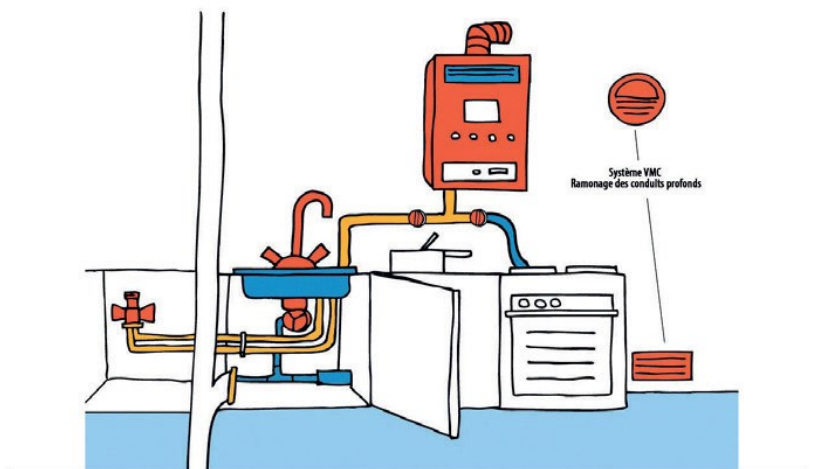
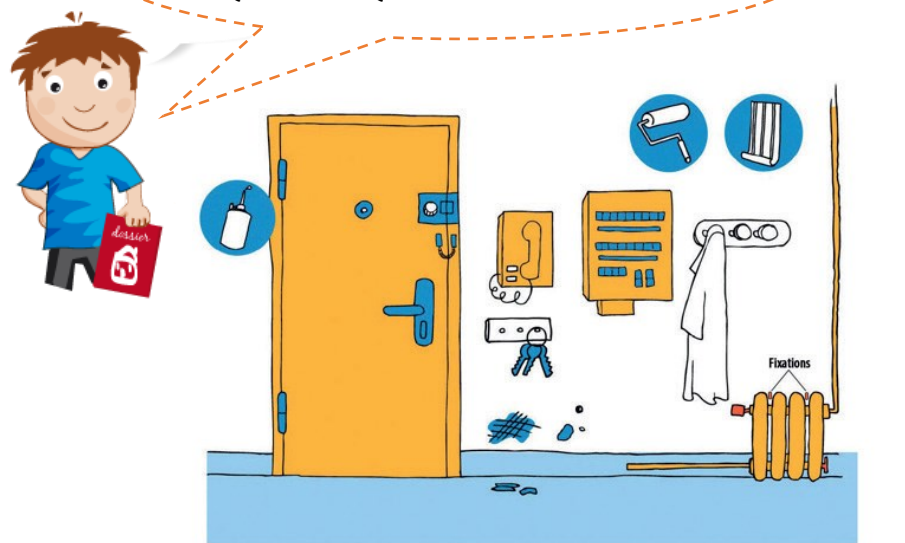


↳ Prenez contact dès le 1er mois de retard avec le service « recouvrement » de l'OPH qui étudiera avec vous les possibilités de règlement de votre dette et vous informera des différents dispositifs existants.

↳ Rencontrez les services sociaux de votre commune (CCAS), de la CAF ou de votre département qui rechercheront avec vous des solutions.

↳ Ne laissez pas votre dette s'aggraver, en ne répondant pas aux rappels, vous vous exposez à des poursuites plus graves et coûteuses pouvant aller jusqu'à des saisies sur vos revenus, (et même l'expulsion par l'OPH).

## L'entretien de votre logement : QUI FAIT QUOI ?



OPH LOCATAIRE Contrat entretien



## Quelques conseils

### Le chauffage :

Le chauffage domestique et la production d'eau chaude consomment beaucoup d'énergie et contribuent à l'émission de gaz à effet de serre et donc au réchauffement climatique.



En respectant les températures de confort (17° C dans les chambres pendant la nuit, 19° C dans les pièces à vivre et 20° C dans la salle de bains), vous réduisez votre facture et participez à la préservation de la planète.



**À SAVOIR : 1° C en moins = 7% en moins sur votre facture !**

Les températures moyennes de chauffage du logement et celles de chaque pièce sont limitées par la réglementation. Si vous en avez la possibilité, baissez le chauffage quand vous aérez et avant de vous coucher.

Pour une bonne diffusion de la chaleur, ne placez pas de meubles devant les radiateurs ni de linge dessus.

### La ventilation :

Il est très important d'aérer chaque jour votre logement au moins 10 minutes, même en hiver. La VMC renouvelle l'air ambiant mais ne suffit

pas pour évacuer de l'air les polluants qui peuvent représenter des risques pour votre santé.

### L'eau, la robinetterie, la plomberie

L'eau est un bien précieux, ne la laissez pas couler inutilement. Préférez la douche au bain (30 à 60 litres utilisés pour une douche, contre 150 à 200 litres pour un bain)

Installez des mousseurs sur vos robinets pour réduire le débit jusqu'à 50 % et donc votre consommation d'eau, sans diminuer la pression et votre confort.

Vérifiez vos installations, le bon état de fonctionnement de la robinetterie et des chasses d'eau et réparez rapidement les fuites, qui augmentent fortement votre consommation d'eau et provoquent des dégâts.

### CONSEILS POUR DIMINUER VOTRE CONSOMMATION D'ELECTRICITE

- Valorisez la lumière du jour
- Eteignez les lumières quand vous quittez une pièce
- Evitez les lampes halogènes, qui consomment beaucoup d'énergie
- Pensez que les abat-jour absorbent jusqu'à 50 % de la lumière
- Tous les appareils électriques en veille consomment du courant (TV, ordinateur, chargeur de portable, chaîne hi-fi...) Utilisez des multiprises avec interrupteur, qui vous permettront plus facilement d'éteindre vos appareils quand vous vous absentez.

## Les réparations locatives

Les réparations locatives (loi du 23.12.1986, modifiée par la loi du 8.07.1986) « sont des réparations locatives, les 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. »

Pour la réparation et l'entretien des appareils de chauffage, d'eau chaude, de ventilation, de gaz et de robinetterie, vous bénéficiez des contrats d'entretien que l'OPH de l'Angoumois a contractualisé avec des entreprises qualifiées.

## 4. Votre CHANGEMENT de

### Evolution familiale

#### UN CHANGEMENT DANS VOTRE VIE ?

#### PRÉVENEZ-NOUS...



Les changements de votre situation familiale peuvent entraîner des modifications au niveau de votre contrat de location ou de vos aides sociales. Prévenez votre chargé de clientèle de l'OPH ainsi que la CAF ou la MSA le plus tôt possible (cela peut modifier vos droits relatifs au logement et les aides qui vous sont versées).

MARIAGE OU PACS	- photocopie du certificat de mariage, de PACS, ou du livret de famille
CONCUBINAGE	- courrier indiquant les informations relatives à la personne hébergée : - son dernier avis d'imposition - une pièce d'identité - un justificatif de ressources mensuelles
DIVORCE OU SEPARATION	- lettre de congé du conjoint qui quitte le logement avec copie d'un justificatif d'identité - photocopie du livret de famille mentionnant votre divorce ou extrait du jugement de divorce - si Pacs : justificatif de dissolution du Pacs
DECES	- photocopie du certificat de décès - lors du décès du titulaire du bail hébergeant d'autres personnes, le transfert de bail s'effectue sous conditions
NAISSANCE OU ADOPTION	- photocopie du livret de famille ou de l'acte de naissance

**Si vous souhaitez changer de logement**, vous devez déposer une demande de mutation sur le site internet <https://www.demandedelogement16.fr> ou à l'accueil au siège de l'OPH de l'Angoumois.

## 5. BIEN VIVRE dans votre logement

Aucune modification de structure ou de distribution, construction nouvelle ou aucune pose de parabole ne peut être réalisée sans autorisation formelle écrite de l'OPH qui en définit les conditions d'exécution.

### L'entretien de votre logement

Pour maintenir la qualité de vie dans votre logement et l'entretenir de manière régulière, voici quelques conseils à appliquer :

#### Balcons, terrasses

Tenez en bon état de fonctionnement les écoulements d'eau et évitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes. Ne fermez pas vos balcons par des systèmes de fortune.

#### Boîtes aux lettres/ Caves

Inscrivez lisiblement sur votre boîte aux lettres les noms des membres de votre famille et le numéro de l'étage et de l'appartement que vous occupez.

Si vous disposez d'une cave, vous devez en assurer la surveillance et l'entretien. Pensez à l'assurer.

#### Insectes

A la moindre apparition d'insectes, utilisez des produits insecticides appropriés. En cas de prolifération, prévenez l'OPH.

#### Fenêtres / Fixation

Vérifiez périodiquement que les rainures d'égouttage et trous d'évacuation d'eau ne sont pas obstrués. Pour fixer des tableaux, des éléments, etc., utilisez des crochets ou des chevilles appropriées afin d'éviter les dégradations. Ne perforez pas les menuiseries en PVC.

#### Papiers peints et peintures

Décolliez les papiers peints existants avant d'en changer. Nettoyez la peinture avec de l'eau tiède savonneuse.

#### Moisissures

Pour prévenir la condensation et l'apparition de moisissures, veillez à bien aérer les pièces, notamment celles où se produisent des dégagements de vapeur d'eau importants (cuisine, salle de bains), n'obstruez pas les ventilations et ne coupez pas le chauffage lorsque vous vous absentez, baissez seulement le thermostat de quelques degrés.



### Revêtements de sols

Dalles plastiques et carrelages : évitez le lavage à grande eau, utilisez des produits adaptés. Moquette : l'aspirateur suffit pour l'entretien courant (un shampoing peut être effectué périodiquement).

### Robinetterie et chasse d'eau

Évitez les fuites qui peuvent augmenter considérablement votre consommation d'eau et provoquer des dégâts, en réparant rapidement les chasses d'eau, les robinets et les raccords défectueux. Si l'évacuation se fait mal, pour le dégorgement des WC, lavabos, éviers, n'utilisez pas de produits à base de soude caustique qui attaquent les joints et les canalisations, mais plutôt une ventouse. Pensez à nettoyer régulièrement les mousseurs ou brise-jet de l'ensemble de votre robinetterie.



### Chaudière

Pour une bonne utilisation de votre chaudière, voici un certain nombre de manipulations courantes :

#### 1) Allumage de l'appareil :

vérifiez si le robinet gaz est ouvert et si la chaudière est alimentée électriquement. Pour les chaudières avec veilleuse, appuyez et maintenez le bouton poussoir pour que le gaz arrive et appuyez sur l'allumeur. Une fois la veilleuse allumée, maintenir le bouton poussoir environ 30 secondes. Si la veilleuse ne tient pas allumée, répétez l'opération. Vérifiez ensuite la pression d'eau en rajouter si nécessaire.



#### 2) Rajout d'eau dans la chaudière :

L'aiguille des manomètres doit être située entre 1 et 2 bars. Les vannes / robinets sont en général situés sous la chaudière. Pour la majorité des chaudières, la notice technique est imprimée sur le capot ou sous la chaudière.

#### 3) Passage du mode été au mode hiver :

agissez sur le sélecteur été/hiver de la chaudière.

#### 4) Réglage d'ambiance :

la notice technique est imprimée sur le capot.

Conseils pratiques : En cas d'absence prolongée, placez votre installation en position « hors gel ». Si votre installation est équipée de robinets thermostatiques, maintenez-les en permanence été comme hiver, en position ouverte.

**En cas de persistance de panne, contactez alors la société E.C.C au 05.45.37.35.35.**

### Ventilation contrôlée

En aucun cas les entrées d'air et les bouches d'extraction ne doivent être obstruées. Assurez un entretien régulier des bouches d'aération en les nettoyant une fois par an minimum, pour éviter les moisissures.