

LIVRET D'ACCUEIL

**BIENVENUE  
CHEZ VOUS**



## NOUS VOUS SOUHAITONS

# la bienvenue

Ce livret d'accueil est destiné à vous accompagner tout au long de votre vie dans votre logement.

Il rassemble des informations pour vous aider dans vos démarches auprès de votre bailleur : des précisions sur vos interlocuteurs privilégiés, le loyer, les charges. Ce livret vous propose également des conseils pratiques pour votre vie quotidienne : services d'accueil téléphonique, entretien du logement, mesures de sécurité, règles pour vivre en bon voisinage...

Conçu pour faciliter vos démarches, il vous sera très utile pour bien vivre dans votre logement et répondre à toutes vos questions.

*Nous vous en souhaitons une bonne lecture.*

## 04

### VOTRE ARRIVÉE



12  
**VOTRE  
BUDGET  
LOGEMENT**

18  
**BIEN VIVRE  
DANS VOTRE  
LOGEMENT**

24  
**BIEN VIVRE  
ENSEMBLE**

28  
**VOS BESOINS  
EVOLUENT**



VOTRE  
ARRIVÉE



# Bienvenue chez vous

Contrat

État des lieux

Nouvelle adresse

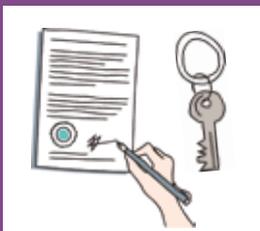
Vous venez d'emménager dans un logement et nous vous remercions de votre confiance.

Pour profiter pleinement de votre nouveau logement, il vous reste quelques démarches à effectuer.

## Votre contrat de location

Ce document vous engage comme il nous engage : **il fixe vos droits et vos obligations.**

Lisez-le attentivement, il contient des éléments importants qui vous concernent. Conservez-le précieusement avec ses annexes.



**Gardez l'original vous en aurez besoin pour d'autres démarches administratives.**

## L'état des lieux

L'état des lieux est établi entre vous et votre bailleur. Faites vos observations ou remarques sur l'état du logement, tant sur les pièces que sur les installations et équipements, car **ce document attestera, lors de votre départ, l'état initial du logement.**



Vous disposez de 10 jours pour signaler d'éventuelles anomalies.

## Votre nouvelle adresse

Vous venez d'emménager : avez-vous pensé à prévenir l'ensemble de vos correspondants ?

Pensez à leur indiquer votre nouvelle adresse le plus rapidement possible.



## Changez votre adresse en ligne

**<https://mon.service-public.fr>**

vous permet de déclarer, par Internet et en une seule opération, votre changement d'adresse auprès de plusieurs organismes.



## Qui prévenir ?

### Vos services administratifs

- Vos fournisseurs d'électricité, d'eau.
- Votre opérateur téléphonique.
- La Poste.
- Votre caisse de sécurité sociale.
- Votre caisse d'allocations familiales (CAF).
- La mairie (listes électorales).
- La préfecture (carte grise).
- Le service des impôts.

### Vos correspondants personnels

- Votre employeur.
- Les écoles.
- Les crèches.
- Votre compagnie d'assurances.
- Votre banque.
- Les journaux auxquels vous êtes abonné.

# Un service client de proximité

Accueil

Proximité

Information

Service d'accueil téléphonique

Service d'urgence

## L'accueil

### Qui vous accueille ?

Votre chargé de clientèle est votre interlocuteur privilégié.

Si votre résidence dispose d'un gardien d'immeubles, il est disponible quotidiennement pour vos demandes.



Pensez à regarder les affiches dans votre hall d'entrée. Vous y trouverez notamment le règlement intérieur, les numéros d'urgence et celui du service client.



## Notre service client est à votre écoute

**0262 521 521**

Du lundi au jeudi 7h30-12h00 13h-16h00  
le vendredi de 7h30 à 12h00

## Facilitez-vous la vie avec votre espace client !

Accessible de chez vous **24h/24 et 7j/7.**

- **Consultez** votre compte locataire
- **Enregistrez** et **suivez** vos demandes d'intervention
- **Payez** votre loyer en ligne
- **Signalez** un changement de situation
- **Prenez rendez-vous** avec votre chargé de clientèle
- **Déposez** votre attestation d'assurance
- **Consultez** notre foire aux questions et les vidéos tutos



Pour accéder à votre espace client  
<http://www.sidr.fr>

## Service d'urgence

Les pannes et les ennuis de la vie quotidienne surviennent à toute heure. Pour votre sécurité et votre confort, nous avons mis en place une assistance d'urgence qui fonctionne **en dehors des heures d'ouverture du service client**.

### Dans quels cas l'utiliser ?

#### Impossibilité d'utiliser un équipement commun :

- panne d'électricité dans les parties communes (hors panne générale);
- impossibilité d'accès aux parties communes ou aux parkings;
- panne générale de télévision dans la résidence;
- etc.

#### Problèmes de canalisation :

- fuite d'eau dans les parties communes de l'immeuble (ou provenant d'un logement inoccupé);
- coupure d'eau commune à plusieurs appartements voisins;
- engorgement des canalisations communes.

#### Ascenseur :

- appelez directement le numéro qui est dans la cabine. L'ascenseur dispose de sa ligne téléphonique.
- en cas de panne, ne paniquez pas, suivez les consignes.



## Assistance d'urgence

**0 806 800 521**

Service disponible les soirs, les week-ends et les jours fériés.

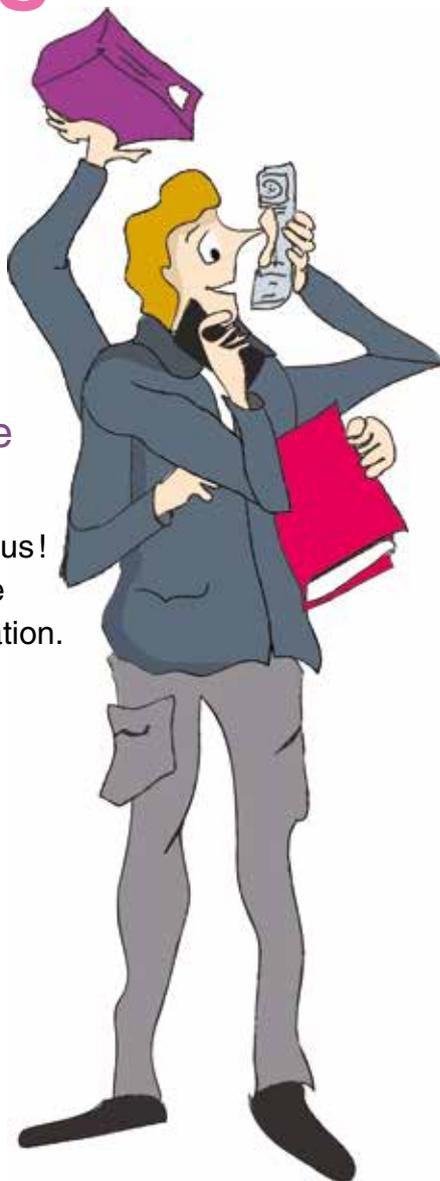
### Un bon conseil

En cas d'incident grave (incendie, explosion, etc.), appelez les pompiers (18). Puis appelez votre bailleur afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires à cet incident.

# Nous sommes à votre écoute

Satisfaction  
Qualité  
Espace locataire

Vous voilà enfin chez vous!  
C'est le moment de faire  
le point sur votre installation.



## L'emménagement

À votre arrivée, tous les équipements de votre logement ont été vérifiés. Dans le cas d'un dysfonctionnement, signalé **dans le mois** qui suit votre installation, nous prenons sa réparation à notre charge. **Rapprochez-vous de votre gardien ou de votre chargé de clientèle**, ils sauront vous renseigner.

## Les enquêtes de satisfaction

Soucieux d'améliorer jour après jour la qualité de nos services, nous vous donnons la parole et vous proposons de répondre à un questionnaire chaque année.

### Qui est concerné ?

Un échantillon de locataires est interrogé chaque année dans le cadre de l'enquête annuelle de satisfaction.



# Assurez-vous et vivez en toute tranquillité

Assurance multirisque  
habitation

Responsabilité civile

Sinistre

Dégât des eaux, incendie, bris de vitre.  
Les sinistres n'arrivent pas que chez  
les autres. Souscrire à une assurance  
est une obligation et vous permet  
de vivre l'esprit tranquille!



## Les bons réflexes

Vous avez subi ou provoqué  
un dégât des eaux :

- Vous contactez votre assurance  
qui vous accompagne dans votre  
déclaration
- Vous prévenez votre voisin
- Vous informez votre bailleur.



## Assurance : une obligation

### Que dit la loi ?

La loi vous impose de vous assurer  
pour les dommages causés à autrui :  
c'est la responsabilité civile.

En effet, vous êtes responsable  
des dommages causés à l'immeuble  
ou à vos voisins par votre faute, votre  
imprudence ou votre négligence  
(dégât des eaux, explosion,  
dégât électrique, incendie  
provenant de votre logement...).

### En cas de sinistre

- Votre assurance prendra en charge  
les frais à votre place.
- Vous serez indemnisé si vos propres  
biens sont endommagés et s'ils sont  
assurés.

### Le saviez-vous ?

La responsabilité civile  
vous couvre même en  
dehors de votre domicile :  
si vous ou vos enfants  
cassez un objet chez  
quelqu'un, prévenez  
votre assureur !

## Pour plus de confort

Protéger les autres, c'est bien... mais **avez-vous pensé à vous protéger vous-même ?** Parce que c'est important, n'oubliez pas de prévoir quelques garanties supplémentaires pour votre mobilier et soyez attentif aux clauses d'exclusion de garantie, tels le vol ou le bris de glace.

La meilleure solution consiste à couvrir un maximum de risques à travers un contrat multirisque habitation.

NB : tous les locaux doivent être déclarés à l'assureur (le logement, mais aussi, le parking



## Risque cyclonique

### Numéros utiles

#### Météo France

Les prévisions

**0892 680 000**

Le point cyclone

**0897 650 101**

#### Préfecture

**0262 407 777**

[www.reunion.gouv.fr](http://www.reunion.gouv.fr)

## Que dois-je faire en cas de sinistre ?

**Prévenez-nous ainsi que votre assureur dans les 5 jours ouvrés** (2 jours en cas de vol) par lettre recommandée avec accusé de réception en précisant :

- votre nom, votre adresse et votre numéro de contrat d'assurance ;
- la date et la nature du sinistre ;
- la liste des dommages subis et l'existence éventuelle de dégâts chez vos voisins ou dans l'immeuble (en y joignant factures, tickets de caisse, photos...).

Un expert envoyé par votre compagnie d'assurances viendra évaluer les dommages.



### Attention

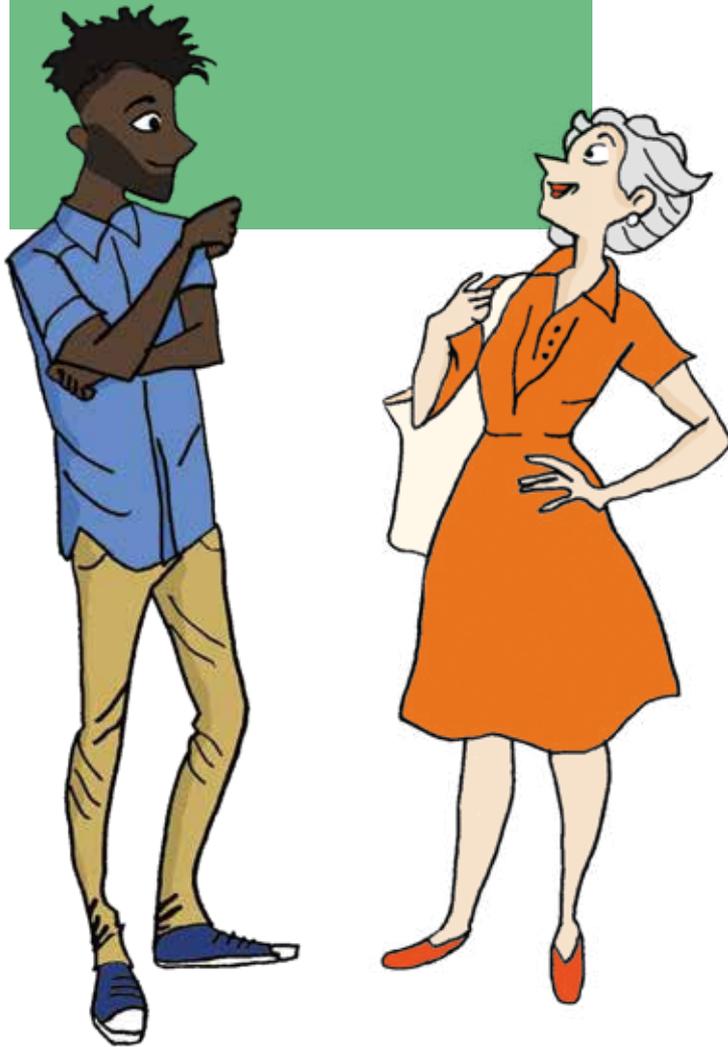
Transmettez-nous chaque année une attestation d'assurance. Si vous ne vous assurez pas, nous pourrions résilier, de droit, votre contrat de location.

A défaut de la remise de l'attestation d'assurance et après un délai d'un mois à compter d'une mise en demeure non suivie d'effet, la SIDR peut souscrire une assurance pour compte du locataire, récupérable auprès de celui-ci.

### Simple

Déposez votre attestation d'assurance sur votre espace client : <http://www.sidr.fr>

# VOTRE BUDGET LOGEMENT



## Les dépenses liées à votre logement

Loyer

Charges

Prélèvement automatique

Les dépenses liées au logement sont nombreuses. Vous vous demandez sans doute à quoi elles correspondent ou comment elles sont calculées. Voici quelques explications.

## Le loyer et les charges

### Comment votre loyer est-il calculé ?

Sur la base de la surface du logement, de sa situation géographique et du type de financement ayant servi à sa construction ou à sa réhabilitation.

### Quelles sont vos charges locatives ?

Elles correspondent à trois grandes catégories de dépenses :

- les dépenses de maintenance : maintenance eau chaude solaire , portillons, portails
- les dépenses liées aux parties communes : électricité, eau, entretien des espaces verts et des ascenseurs, nettoyage des halls et des escaliers, élimination des déchets, désinsectisation,...
- la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.



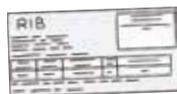
### Comment sont calculées les charges locatives ?



Une fois par an, nous comparons les provisions de charges que vous avez versées pendant l'année et les dépenses que nous avons effectuées. C'est le **décompte individuel de régularisation** des dépenses de charges. Selon le cas, nous vous remboursons la différence ou nous vous demandons un complément.

### À quoi sert l'argent de votre loyer ?

À assurer l'entretien et la gestion de la résidence.  
À rembourser les emprunts nécessaires à l'achat des terrains, à la construction et à la rénovation des immeubles.



### Comment payer ?

Par **prélèvement automatique** : mode de paiement simple, pratique, sans frais et rassurant, il vous évite les oublis. Demandez le formulaire d'autorisation de prélèvement à votre agence ou renseignez-le sur votre espace client et informez votre banque.  
Dates de prélèvement **au choix** : 3, 8, 13 du mois.  
Il est possible de mettre en place un prélèvement à partir d'un livret A.

Vous pouvez aussi payer :

- par **carte bancaire** :
- sur votre espace client [www.sidr.fr](http://www.sidr.fr)
- par téléphone au 09 70 28 92 35
- avec l'application mobile Zapay (TIP électronique). Le TIP SEPA est une autorisation de paiement ponctuel.

## Les autres dépenses liées à votre logement

Vous devrez également payer :

- au service des impôts locaux, la **taxe d'habitation** si vous y êtes assujéti ;
- à votre assureur, la **cotisation annuelle pour votre assurance** ;
- à vos fournisseurs, l'**abonnement et le montant de vos dépenses** d'électricité, de téléphone...



### Bon à savoir

Adaptation du logement  
Si vous devez faire face à une situation de perte d'autonomie ou de handicap, des travaux d'aménagements peuvent être évalués par la SIDR sous certaines conditions.

# Les aides que vous pouvez recevoir

## CAF

Tout locataire, en fonction de ses revenus et de la composition de sa famille, est susceptible de percevoir une aide pour faire face à la dépense liée à son logement.

### L'enquête de ressources

L'attribution d'un logement social se fait sous conditions de plafonds de ressources.

Tous les deux ans, une enquête de ressources est envoyée à tous les locataires. C'est une obligation pour chaque bailleur. L'absence de réponse entraîne l'application de pénalités sur l'avis d'échéance..

### Aide au Logement (AL)

Cette aide, versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), est calculée selon des barèmes établis par l'État.

Renseignez-vous pour connaître vos droits.

D'autres aides ponctuelles sont possibles : prime de déménagement, Fonds de Solidarité Logement (FSL) Loca-Pass... Pour être sûr que vous recevez toutes les aides auxquelles vous avez droit, informez-vous auprès de votre CAF ([www.caf.fr](http://www.caf.fr)) et consultez [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

### Changement de situation

Les aides au logement évoluent en fonction de la composition de la famille, des revenus, de l'âge des enfants... Tout changement de situation peut entraîner un changement du montant de votre aide au logement. Prévenez-nous ainsi que votre CAF et pensez à envoyer rapidement les justificatifs pour conserver vos droits ou bénéficier de toutes les prestations auxquelles vous avez droit.

Tous les trimestres, vos ressources sont mises à jour par la CAF, vous n'avez aucune démarche à faire.



### Attention

Vous ne recevrez pas directement l'AL.

Elle nous est versée par la caisse d'allocations familiales et nous la déduisons de votre loyer.

Vous pouvez estimer vous-même son montant éventuel sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr).



### Bon à savoir

Pour conserver vos droits à l'AL, il est important d'être à jour dans le paiement de votre loyer.

Le versement de votre aide peut en effet être suspendu en cas de loyer impayé.

# Vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer ? N'attendez pas, agissez !

Écoute

Aides sociales

Délai de paiement

Vous avez des difficultés financières temporaires et vous ne pouvez pas payer votre loyer à la date prévue ? Des solutions existent et nous sommes à votre écoute pour vous conseiller et vous orienter.

## Face à une difficulté passagère, que faire ?

### Contactez-nous sans attendre

En signalant rapidement vos difficultés financières, vous évitez de vous exposer à des relances et à des poursuites pouvant entraîner l'expulsion. Dans votre intérêt, nous étudierons votre situation et vous aiderons à trouver les meilleures solutions pour surmonter vos difficultés de règlement de loyer.

### Besoin d'aide ?

Nous sommes à votre disposition pour vous orienter vers les services sociaux et les organismes qui vous aideront à équilibrer votre budget familial, à faire face à une situation nouvelle ou à des événements imprévus (maladie, chômage, retraite, départ des enfants...).



### Attention

Le loyer est à payer  
avant le 1<sup>er</sup> du mois.



En fonction de votre situation, nous pourrons :

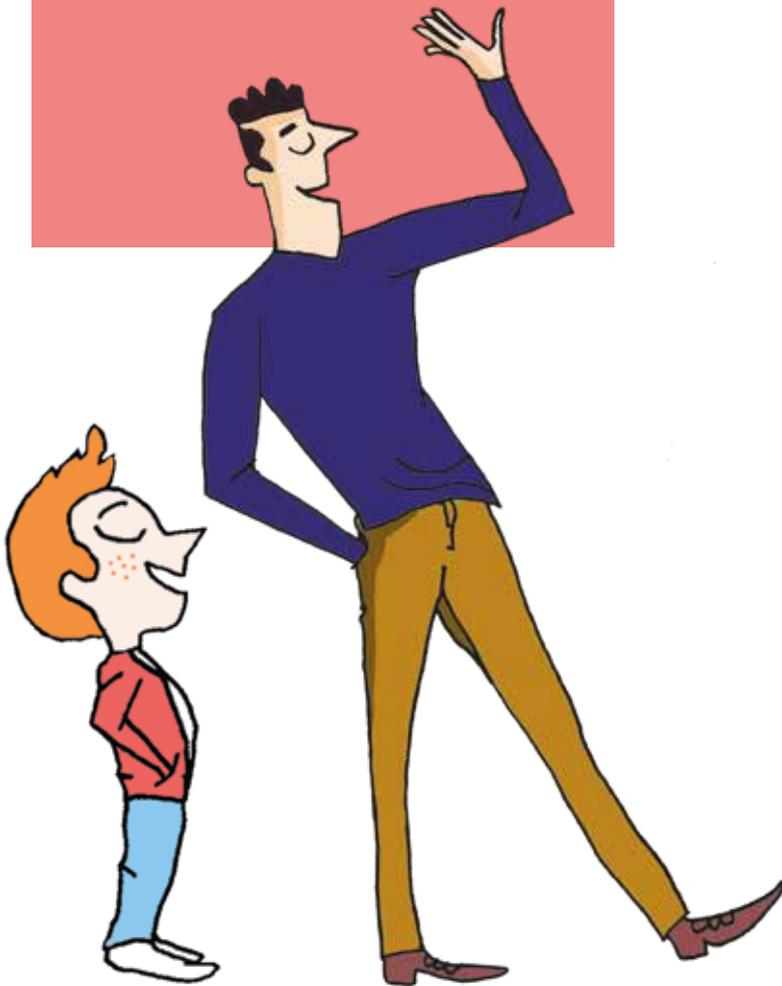
- vous conseiller et vous informer sur les démarches à suivre pour bénéficier des dispositifs d'aide sociale (demande d'aide au logement, droits CAF, dossier de surendettement, etc.);
- vous proposer un accord de règlement, par exemple, pour verser une partie du loyer à une date définie;
- étudier avec vous d'autres solutions comme la recherche d'un logement mieux adapté à vos revenus.



### Bon à savoir

Les services sociaux de votre commune ou la Maison Départementale sont également là pour vous aider. N'hésitez pas à les solliciter.

# BIEN VIVRE DANS VOTRE LOGEMENT



# Entretenir votre logement

Intérieur

Entretien

Réparations

En entretenant et en maintenant propre le logement que vous occupez, vous conserverez la qualité de confort que vous avez appréciée à votre arrivée. Quelques conseils.



## Bon à savoir

Faciliter l'accès à votre logement aux entreprises pour les campagnes d'entretien, de dératisation, etc. contribue à l'efficacité de ces interventions.

## Autour de votre logement...

Les balcons, terrasses, jardins et garages font également partie de votre logement. N'oubliez pas de **les entretenir régulièrement**.

### Balcons, terrasses

- Veillez à les tenir propres et non encombrés.
- Veillez à ce que les écoulements d'eau restent libres.
- Évitez tout **ruissellement sur les façades** lors de l'arrosage de vos plantes.
- Installez **vos pots de fleurs à l'intérieur de votre balcon** et prenez toutes les précautions pour qu'ils ne tombent pas en cas de vent.

### Cave

- Si vous disposez d'une cave, vous devez en assurer **la surveillance et l'entretien**.
- Faites-la mentionner dans votre **contrat d'assurance multirisque habitation**.
- Vérifiez régulièrement son état.

### Déchets

- **Emballez vos ordures**. Rappelez-vous qu'une cigarette mal éteinte peut provoquer un incendie.
- **Sortez les encombrants la veille** de la date de ramassage ou apportez les à la déchetterie.

Pour des mesures d'hygiène, les dépôts d'encombrants sauvages sont enlevés. Des amendes sont prévues par la loi. Ces dépenses de ramassage engagées par le bailleur sont autant d'investissement en moins pour l'amélioration de votre cadre de vie.



Les travaux d'entretien courant à votre charge sont précisés, pièce par pièce dans un guide disponible sur votre espace.



### Insectes

- À la moindre apparition d'insectes, **utilisez des produits insecticides appropriés**.
- **En cas de prolifération** dans les parties communes, informez-nous sans tarder. Nous ferons intervenir, si nécessaire, l'entreprise titulaire du contrat de désinsectisation.



### Bon à savoir

La loi n° 2010-238 du 9 mars 2010 a rendu obligatoire l'installation d'au moins un détecteur avertisseur autonome de fumée (DAAF) dans tous les logements. Conformément à la loi, vous devez veiller à l'entretien et au bon fonctionnement de ce détecteur et en assurer le renouvellement si nécessaire.



### Attention

Ne percez pas les montants des fenêtres en PVC. Si votre logement ne possède pas de ventilation automatique, pensez à aérer régulièrement pour éviter l'apparition de moisissures. Pour les fixations murales, demandez conseil dans les magasins spécialisés.

# La sécurité dans votre logement

Entretien  
Sécurité  
Confort

Parce que votre sécurité mérite toute votre attention, quelques précautions sont à prendre pour profiter en toute tranquillité de votre intérieur.



## L'électricité

### Bien utiliser vos appareils électriques

- Éteignez ou débranchez les appareils qui produisent de la chaleur (fer à repasser, plaques électriques...) dès que vous vous en éloignez.
- Pensez à toujours bien **débrancher vos appareils avant de les nettoyer.**

### Attention aux fils, prises, rallonges

- Pensez à **contrôler régulièrement le bon état** de vos prises de courant et des cordons d'alimentation de vos appareils électriques.



### Bon à savoir

Au même titre que votre logement, cave et parking sont sous votre responsabilité. Vous ne devez pas y stocker de produits dangereux, explosifs ou inflammables.

En cas d'odeur de gaz, il est impératif d'aérer puis de sortir de chez soi pour appeler les secours de l'extérieur (pompiers : 18 ou 112).



- Si vous avez de jeunes enfants, **utilisez des caches** pour les prises de courant.
- Évitez les fils qui traînent par terre et ne laissez jamais sous tension ou veillez à débrancher une rallonge non raccordée à un appareil.
- **Ne surchargez pas vos multiprises**, elles pourraient chauffer et provoquer un incendie.

### Électricité + eau = danger

- **N'utilisez jamais d'appareils électriques les mains mouillées ou les pieds dans l'eau** : les risques d'électrocution sont plus importants.
- **Ne branchez jamais de convecteurs ou de radiateurs dans la salle de bains** : les projections d'eau peuvent être dangereuses.

## Le gaz

En cas d'absence prolongée, **pensez à fermer le robinet de gaz**. **Ne stockez pas plusieurs bouteilles de gaz ou votre barbecue** dans votre appartement ou sur votre balcon.



Veillez à **nettoyer les brûleurs** de votre cuisinière.

Pensez à **contrôler régulièrement le bon état des tuyaux d'alimentation** de vos appareils à gaz et leur date limite d'utilisation.

**En cas de fuite de gaz**, fermez immédiatement le robinet de gaz, ne restez pas chez vous et ne touchez à aucun appareil électrique pour éviter les étincelles (ne pas téléphoner, ne pas allumer la lumière, ne pas sonner chez un voisin...).

## La ventilation

Une bonne ventilation participe à votre confort et à votre sécurité en évacuant l'humidité de votre logement et en renouvelant l'air.

- Veillez à **ne surtout pas boucher les grilles d'entrée** d'air frais et les bouches d'extraction de la ventilation.

## Bricolez en toute sécurité

**Coupez le courant** avec le disjoncteur général avant toute intervention sur votre installation électrique, même pour changer une ampoule.

Lorsque vous remplacez un fusible, utilisez un fusible de même type et de même calibre.

- **Nettoyez-les régulièrement**, vous éviterez les moisissures, la condensation, les mauvaises odeurs et le décolllement des papiers peints.

### Bon conseil : astuce VMC

Pour vérifier que les bouches d'aération fonctionnent, placez une feuille devant. Si tout est normal, la feuille doit subir un léger courant d'air. Dans le cas contraire, ou en cas de doute, informez-nous de ce dysfonctionnement.



# Réduire votre consommation d'énergie

Équipement

Charges

Écologie

Quelques pistes pour diminuer votre facture d'énergie et agir en faveur de l'environnement tout en préservant votre confort de vie\*.

\* Recommandations de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)



## Bon à savoir

Pour plus d'informations, consultez sur Internet les sites [www.ecologie-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologie-solidaire.gouv.fr) [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)



## Luttez contre les gaspillages

- Utilisez les **lave-linge et lave-vaisselle** lorsqu'ils sont pleins.
- Ne laissez pas les **chargeurs et batteries** (téléphones et ordinateurs portables, consoles de jeux...) branchés en permanence car ils consomment de l'énergie même lorsque l'appareil est éteint.

- **Éteignez les lumières** en quittant les pièces et dépoussiérez régulièrement les lampes.
- **Laver votre linge à basse température** est souvent suffisant. Un lavage à 30 °C consomme trois fois moins d'énergie qu'à 90 °C.

- **Éteindre les équipements en veille** vous fait économiser jusqu'à 10 % de votre consommation d'électricité.
- **Enlevez régulièrement le givre** qui se forme dans le réfrigérateur et dépoussiérez si nécessaire la grille de ce dernier.



## Chèque Energie

Selon vos revenus, vous pouvez bénéficier de chèques énergie.

Renseignez-vous sur ces aides auprès d'EDF.

## Choisissez le bon équipement

Lors d'un **achat d'électroménager**, l'étiquette énergie vous renseigne sur sa performance. Un réfrigérateur A+++ peut consommer jusqu'à 60 % de moins qu'un autre de classe A.

Optez pour des **éclairages économes**. Les lampes basse consommation ou fluorescentes compactes font économiser jusqu'à 80 % et durent six à sept fois plus longtemps que les ampoules à incandescence.

## Quantité moyenne d'eau nécessaire à...



**une douche :**  
60-80 litres



**une vaisselle :**  
5-15 litres



**un bain :**  
150-200 litres



**un cycle de lave-vaisselle :**  
10-30 litres



**une lessive :**  
60 litres



**une chasse d'eau :**  
6-12 litres

Source : [www.ecologie-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologie-solidaire.gouv.fr)

## BIEN VIVRE ENSEMBLE



# Vivre ensemble en bon voisinage

Bruit

Animaux

Espaces communs

Chacun mérite de vivre dans un environnement calme et agréable. Pour cela, un peu de bonne volonté et le respect de quelques règles de bon sens suffisent.



### Bon à savoir

Les parties communes, ce sont tous les espaces qui ne sont pas loués à une personne en particulier – les cages d'escalier, halls d'entrée, couloirs, ascenseurs, abords extérieurs mais qui font partie de votre cadre de vie.



## Bon à savoir

On ne peut pas vivre sans jamais faire de bruit : pensez à avertir vos voisins en cas de travaux ou de réunion de famille. Ils apprécieront d'avoir été informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.

## Le bruit

Il n'y a pas d'heure légale pour faire du bruit. Le bruit gêne non seulement la nuit entre 22 h et 7 h du matin, mais également dans la journée. Il est l'[une des causes les plus importantes du stress](#). Voici quelques-unes de ses nombreuses sources :

- télévision, radio, chaîne stéréo ;
- travaux d'aménagement faisant appel à des marteaux, perceuses ;
- claquements de portes et de talons, battements de fenêtres et volets mal fermés ;
- jeux d'enfants dans les escaliers et les parties communes ;
- pilon de la cuisine ;
- fêtes familiales et religieuses.

## Les animaux

### Animaux de compagnie

On les aime... surtout quand ils ne laissent pas de traces désagréables de leur passage dans les ascenseurs, les parties communes et les espaces extérieurs.

[Vous en êtes responsable : veillez à leur propreté.](#)

Évitez de les laisser seuls pendant de longues périodes.

### Animaux dangereux

Si vous possédez des chiens de garde et de défense, vous devez [les déclarer à la mairie](#) de votre lieu de résidence. Ces chiens doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure. L'acquisition, l'élevage et la vente des chiens d'attaque sont interdits par la loi.

## Les parties communes

Préserver son cadre de vie, c'est d'abord éviter de salir et d'abîmer. C'est aussi apprendre aux enfants, dès leur plus jeune âge, à respecter de la même façon leur logement et leur environnement (en particulier les cages d'escalier, les ascenseurs, les bancs et jeux d'extérieur, les arbres et plantations).

Pour le bien-être et la sécurité de tous, veillez aussi à :

- toujours laisser libres les [accès pompiers et les issues de secours](#) ;
- utiliser les locaux prévus pour vos [poussettes et vélos](#) ;
- déposer vos [ordures ménagères et objets encombrants](#) dans les endroits prévus à cet effet\* ;
- garer correctement votre [voiture](#) dans les garages ou sur les emplacements de parking et respecter les interdictions de stationnement ;
- étendre votre [linge](#) de manière non visible de l'extérieur (et non sur vos balcons et terrasses) ;
- ne pas secouer de tapis, balai ou paillason et [ne rien jeter par vos fenêtres](#) ;
- obtenir notre autorisation préalable pour toute pose de [parabole](#).

\* En cas d'absence de point de collecte, déposez vos encombrants à la déchetterie.

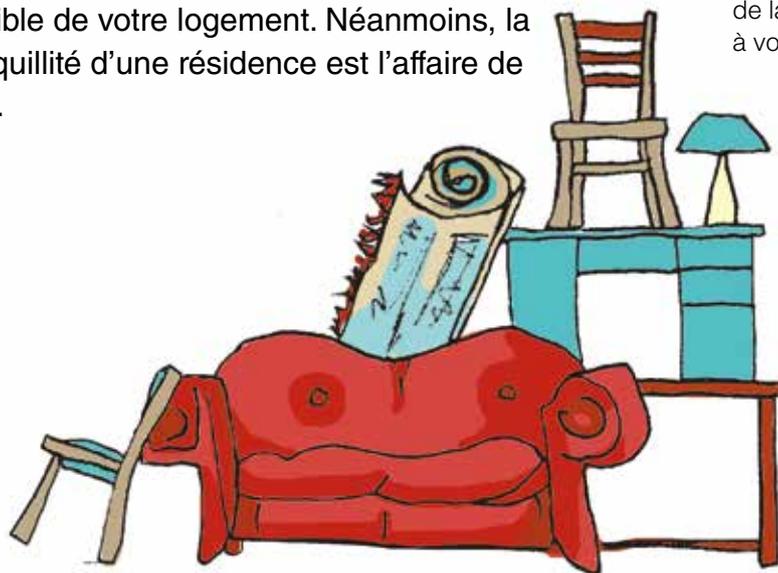
## La vie de l'immeuble

Enfin, vivre en bon voisinage, c'est [participer à la vie de l'immeuble](#) en prenant régulièrement connaissance des informations publiées sur les panneaux d'affichage ou envoyées par courrier.

# Votre résidence et sa tranquillité

Cadre de vie  
Tranquillité  
Sécurité

Nous devons vous garantir la jouissance paisible de votre logement. Néanmoins, la tranquillité d'une résidence est l'affaire de tous.



## Pour préserver votre cadre de vie

### Les encombrants

Sont considérés comme encombrants tous les objets de taille importante (canapé, meuble monté ou démonté, matelas, sommier, appareil électroménager, télévision, ordinateur) qui ne sont pas ramassés par le service des ordures ménagères. Renseignez-vous auprès de votre service intercommunal (CINOR, CIREST, TCO, CASUD, CIVIS) pour savoir où et quand déposer vos encombrants.

D'autres déchets doivent être déposés en déchetterie tels que les batteries de voiture, la ferraille, les pneus, les huiles de voiture, etc.

Vous pouvez demander l'adresse de la déchetterie la plus proche à votre service intercommunal.

## Les ascenseurs

Dégradations, jets de détritrus dans la fosse... Ces actes de malveillance peuvent conduire à l'arrêt des ascenseurs. Ces pannes sont pénibles pour tous. Pour que vous ne soyez pas privés de votre ascenseur au quotidien, nous comptons sur chacun de vous. Votre sécurité et celle de vos enfants sont également en jeu. [Le vandalisme peut être à l'origine d'accidents graves.](#) Cabines bloquées, portes forcées ou dépassement du poids autorisé mettent en danger les usagers (risque de chute, personne bloquée...). Les enfants en bas âge doivent être accompagnés pour utiliser l'ascenseur. Les véhicules 2 roues à moteur sont interdits dans l'ascenseur.

## Les jets de détritrus, produits toxiques et objets dangereux

Jeter des détritrus par les fenêtres peut être très dangereux : la chute d'un objet du 4<sup>e</sup> étage peut blesser mortellement. [Des locaux pour les ordures ménagères sont à votre disposition.](#) Si vous rencontrez des difficultés pour utiliser ces locaux, parlez-en avec votre gardien d'immeuble ou chargé de clientèle.

Laisser traîner des produits toxiques (solvants, peintures, seringues, médicaments) peut également avoir de graves conséquences. [Contactez votre déchetterie](#) pour vous débarrasser de ces objets dangereux.



## Les épaves

Les voitures abandonnées dégradent la qualité de votre cadre de vie. Elles constituent également un danger pour les enfants. Ces épaves occupent indûment des places de parking au détriment des habitants de la résidence. Leur mise en fourrière sera facturée au locataire concerné. Stocker des voitures hors d'usage ou utiliser le parking comme garage mécanique est interdit. Des dispositifs existent pour faciliter leur enlèvement auprès de votre service intercommunal.

## Le vandalisme

Le vandalisme, c'est [briser, taguer, démolir volontairement quelque chose qui ne nous appartient pas.](#)

## Bon à savoir

Le vandalisme représente un coût annuel de plusieurs centaines de milliers d'euros qui n'est pas investi dans l'amélioration de votre cadre de vie.

Des réparations multiples ont des conséquences sur vos charges.

Nous équipons la plupart des résidences de contrôles d'accès afin de limiter l'entrée dans les immeubles aux seuls résidents... [Il est important de maintenir les portes fermées et de vérifier l'identité des personnes avant de leur ouvrir.](#)

## La tranquillité

Des rassemblements dans les halls peuvent gêner leur accès et constituent un motif de mécontentement pour les résidents. Expliquer aux personnes concernées en quoi leur attitude gêne est un premier pas. Ensuite, si cela ne suffit pas, il convient de déposer une plainte. Nous autorisons l'intervention de la police ou de la gendarmerie dans nos résidences pour rétablir la tranquillité dans les parties communes.

VOS  
BESOINS  
ÉVOLUENT



# Votre situation de famille ou vos ressources évoluent

Mariage

Naissance

Divorce

Décès

Si votre situation évolue, informez-nous au plus vite : vos droits et votre bail pourront sans doute être modifiés selon vos souhaits.

## **Vous vous mariez ou vous vous pacsez au cours de votre bail de location**

### **En cas de mariage**

Votre conjoint devient titulaire à part entière du contrat de location.

Il convient de nous en informer en nous envoyant une photocopie de votre livret de famille et de vos papiers d'identité.

### **En cas de Pacs**

Votre partenaire lié par un pacte civil de solidarité devient titulaire à part entière du contrat de location dès lors que les partenaires en font la demande conjointement.

## **Vous êtes marié, pacsé ou vivez en concubinage**

En cas de décès ou d'abandon de domicile, les personnes suivantes peuvent bénéficier de la continuation ou du transfert du contrat de location :

- le conjoint ;
- le partenaire lié par un pacte civil de solidarité ;
- le concubin, les descendants, les ascendants et les personnes à charge, à condition qu'ils aient vécu avec le locataire pendant au moins un an à la date du décès ou du constat de l'abandon de domicile.

Dans le cas d'un logement à caractère social, le bénéficiaire du transfert du contrat de bail doit remplir deux conditions supplémentaires :

- le respect des conditions d'attribution ;
- l'adaptation du logement à la taille du ménage.

Les conditions de ressources et d'adaptation du logement à la taille de la famille ne s'appliquent ni au conjoint, ni au concubin, ni à la personne pacsée. Elles ne s'appliquent pas non plus aux ascendants, aux personnes âgées de plus de 65 ans



ni aux personnes qui présentent un handicap, à condition que ces personnes aient vécu effectivement avec le locataire depuis plus d'un an.

## **Vos ressources évoluent**

Les ressources des personnes vivant dans votre foyer sont modifiées :

- avertissez-nous rapidement ;
- avertissez également votre caisse d'allocations familiales (CAF).



## **Vos besoins évoluent**

- Votre famille s'agrandit ?
- Vos enfants deviennent indépendants ?
- Vous pensez à votre avenir ou à celui des personnes âgées de votre famille ?
- Vous souhaitez un logement répondant mieux à vos besoins ou songez à devenir propriétaire ?

Appelez votre service client ou connectez-vous sur votre espace locataire.

# Vous quittez votre logement

Préavis

Visite-conseil

État des lieux

Dépôt de garantie

Vous allez quitter votre logement.  
Plusieurs étapes vous attendent.



## Bon à savoir

Pendant toute la période de préavis, vous devez faciliter l'accès à votre logement afin que de futurs locataires puissent le visiter.

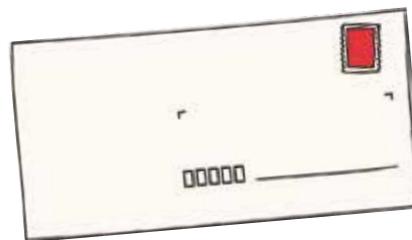
Le dépôt de garantie vous sera remboursé, un mois après votre départ (deux mois si l'état des lieux de sortie n'est pas conforme à l'état des lieux fait à votre arrivée et que des réparations sont nécessaires). Pour cela, n'oubliez pas de nous laisser votre nouvelle adresse.

## Prévenir en temps et en heure

Il est indispensable de nous prévenir de votre départ. Pour cela, vous devez nous adresser **une lettre recommandée avec accusé de réception, deux mois avant la date de votre déménagement.** Cette lettre doit être signée par vous-même et par votre conjoint si vous êtes marié, par le (ou les) titulaire(s) du contrat de location dans les autres cas.

Le préavis de deux mois est ramené à un mois et dans les cas suivants :

- mutation professionnelle ;
- perte d'emploi ;
- état de santé ;
- bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA) ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ;
- nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi ;
- obtention d'un premier emploi (CDD ou CDI) ;
- départ en retraite, locataires victimes de violences conjugales ou sur l'enfant, fin assurance chômage.



## Rendre votre logement en bon état

Nous prévoyons **une visite-conseil gratuite**. Pour cela, contactez-nous dès l'envoi de votre préavis de congé. Vous connaîtrez ainsi les réparations éventuelles qui pourront vous être demandées et pourrez effectuer ou faire réaliser ces petits travaux avant l'établissement de l'état des lieux définitif.

Ces réparations concernent par exemple :

- peintures, revêtements de sol détériorés, trous dans les murs... ;
- serrures et vitres détériorées ;
- prises électriques et interrupteurs endommagés...

Sans oublier les réparations locatives concernant votre garage. C'est aussi l'occasion de faire le point sur les démarches administratives à entreprendre et de convenir avec vous des modalités de visite de votre logement.



### Bon à savoir

#### Contact

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193>.

## Le départ approche

Une fois votre visite-conseil et les petits travaux réalisés, votre logement vidé de tous ses meubles et nettoyé, votre cave et votre garage également débarrassés, **l'état des lieux est réalisé** par nos soins en votre présence.

## L'état des lieux

L'état des lieux de sortie est un **document contractuel**, signé par l'un de nos représentants et par vous. Il sert de base au calcul du montant des réparations locatives. Il décrit l'état de votre logement au moment de votre départ et sera ensuite comparé à l'état des lieux établi lors de votre arrivée. Il sert à déterminer s'il y a eu des dégradations ou si des réparations que vous deviez faire n'ont pas été effectuées. Si tel est le cas, il vous sera demandé un dédommagement tenant compte, bien sûr, de l'usure normale des lieux. Ce dédommagement est déduit du dépôt de garantie que vous avez versé à votre arrivée.

Lors de l'état des lieux, vous devez remettre l'ensemble des clés en votre possession : celles du logement, de la boîte aux lettres et éventuellement du parking, du garage et de la cave.



## Vous êtes parti

Votre compte client n'est pas fermé pour autant. Le coût des réparations locatives éventuelles, ou encore des loyers restant dus, doit y être intégré. Nous établirons **le solde de votre compte** dans les délais impartis. N'oubliez pas de nous laisser **vos nouvelle adresse et un RIB**. Enfin, pensez à résilier vos abonnements (téléphone, Internet, électricité et eau, s'il y a lieu).



## Service client

**02 62 521 521**

Du lundi au jeudi,  
de 7h30 à 12h / 13h à 16h.  
Le vendredi, de 7h30 à 12h.



## Assistance d'urgence

**08 06 800 521**

Les soirs, week-ends  
et jours fériés.

## Nos agences sont à votre service

**AGENCE NORD-OUEST**  
Les Camélias  
Allée des Cocotiers  
97400 Saint-Denis

**AGENCE NORD-EST**  
Le Chaudron  
2 rue de la Gare  
97490 Sainte-Clotilde

**AGENCE SUD**  
Joli Fond  
16 allée des Poudriers  
97410 Saint-Pierre

**AGENCE OUEST**  
8 bis avenue Rico Carpaye  
97420 Le Port

**AGENCE EST**  
Saint-Benoît  
Résidence Phénix  
93 rue Auguste de Villèle  
97470 Saint-Benoît

**Antenne de Saint-André**  
9003 et 9005 avenue de Bourbon  
Cité Dr Lamarque  
97440 Saint-André

Retrouvez-nous sur :  
[www.sidr.fr](http://www.sidr.fr)



Société Immobilière du Département de la Réunion  
12 rue Félix Guyon | CS 71090 | 97404 Saint-Denis Cedex

