



Guide du locataire
Bienvenue chez vous !



Groupe ActionLogement

Bienvenue dans votre logement !

**Nous sommes heureux de vous accueillir
dans votre nouveau logement.**

Ce guide est là pour vous aider à vous installer.
Vous y trouverez toutes les informations
sur votre logement et votre résidence.

Nous espérons que vous allez y vivre
des moments agréables et qu'il vous donnera
pleinement satisfaction.

Créez votre Espace locataire en ligne !

Votre Espace locataire est un compte client personnel et sécurisé.

Vous pouvez y accéder 24 heures/24 et 7 jours/7, sur Internet et sur votre smartphone.

**Cet espace vous permet de gérer en ligne tous les aspects
de votre vie locative, c'est-à-dire :**

- suivre et gérer votre décompte de loyer et de charges,
- consulter votre décompte en détail : solde actuel, historique des paiements,
- payer en ligne,
- passer à l'avis d'échéance électronique,
- mettre en place le paiement par prélèvement automatique,
- accéder à tous vos documents 3F,
- échanger directement avec 3F et transmettre vos documents,
- faire vos demandes administratives ou techniques auprès de 3F,
- suivre les interventions de la plupart de nos prestataires,
- accéder à la Bourse d'échange de logements 3F,
- ...



**Pour créer votre compte
en 3 étapes simples,
rendez-vous à l'adresse :**

eclient.groupe3f.fr



**Accessible également
sur notre site Internet
à l'adresse :**

groupe3f.fr



Mon bail

Qui est le bailleur ?

Le bailleur est le propriétaire qui met votre logement en location.

Qu'est-ce que le bail ?

Le bail, c'est votre contrat de location. C'est un document essentiel.

Il précise notamment la surface du logement, ainsi que le montant du loyer, des charges et du dépôt de garantie.

La signature du bail engage à la fois le bailleur et, vous, le locataire.

En signant le bail...

Nous nous engageons à :

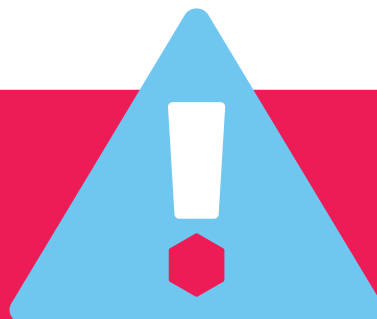
- vous fournir un logement en bon état avec des équipements qui fonctionnent,
- faire les réparations dont nous avons la charge,
- vous assurer la jouissance paisible du logement,
- entretenir les bâtiments.

Vous vous engagez à :

- souscrire durant tout le bail une assurance habitation,
- régler le loyer et les charges dans les conditions fixées par le bail,
- assurer l'entretien courant du logement,
- respecter les règles de bon voisinage et user paisiblement de votre logement et de ses dépendances (cave, parking, jardin...).

Quels documents accompagnent le bail signé ?

- L'état des lieux d'entrée, signé ([expliqué en page suivante](#)).
- Le règlement d'habitation. Il définit les règles de votre résidence : usage des espaces communs, nuisances sonores, animaux de compagnie...
- Les diagnostics techniques : c'est une obligation légale pour les logements dans certaines zones géographiques ou d'un certain âge. Ces documents sont importants. Ils vous sont remis en annexe au contrat de location.



Sous-location interdite !

La sous-location, qu'est-ce que c'est ?

C'est quand un ou une locataire sous-loue son logement contre le paiement d'une contrepartie financière. Que ce soit à un proche ou à un inconnu, sous-louer une partie ou la totalité de son logement HLM est interdit par la loi. Une clause le précise dans votre contrat de location.

Quelles sont les sanctions ?

Sous-louer son logement, c'est risquer 9 000 € d'amende et la résiliation de votre bail.

Mon assurance habitation :

une obligation dans l'intérêt de tous



Depuis la loi du 6 juillet 1989, l'assurance multirisques habitation est obligatoire.



Le jour où vous signez le bail, vous devez remettre à votre bailleur une attestation d'assurance. Elle doit préciser la durée et les risques couverts.

C'est une démarche indispensable dans votre intérêt.

Un sinistre peut se déclarer dans votre logement et causer des dégâts chez vous, dans l'immeuble ou chez votre voisin.

Si vous n'avez pas d'assurance, vous devrez indemniser vous-même votre bailleur ou vos voisins. Et les sommes peuvent être très importantes !



Chaque année, à la date anniversaire de votre contrat d'assurance, il faudra transmettre au bailleur votre nouvelle attestation annuelle.

Votre contrat d'assurance doit couvrir obligatoirement les dégâts causés par le feu, l'eau et les explosions.

Il doit concerner votre logement et ses dépendances (cave, garage, etc.). Mais aussi les sinistres sur votre porte de palier, la porte de votre ou vos boxes et votre boîte aux lettres.



Si vous n'êtes plus assuré, votre contrat de location prévoit la résiliation de votre bail.

Il couvre vos biens et votre responsabilité vis-à-vis de 3F.

Nous vous conseillons aussi de prévoir une « responsabilité civile ». Elle couvrira les dommages causés par accident à un tiers dans votre logement.

La meilleure option est le contrat multirisques habitation qui vous protège contre tous ces risques et contre le vol.



Adoptez les bons réflexes !

Que faire en cas de sinistre ?

- Prévenez le plus vite possible votre gardien. S'il n'est pas là, contactez le service clientèle ou votre agence 3F.
- Informez votre compagnie d'assurance dans les **cinq jours ouvrés après le sinistre**, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce délai est de **48 h en cas de vol**.
- Conservez les objets abîmés (et retrouvez, si possible, les factures).
- Ne faites aucune réparation avant le passage de l'expert que votre compagnie d'assurance va envoyer.

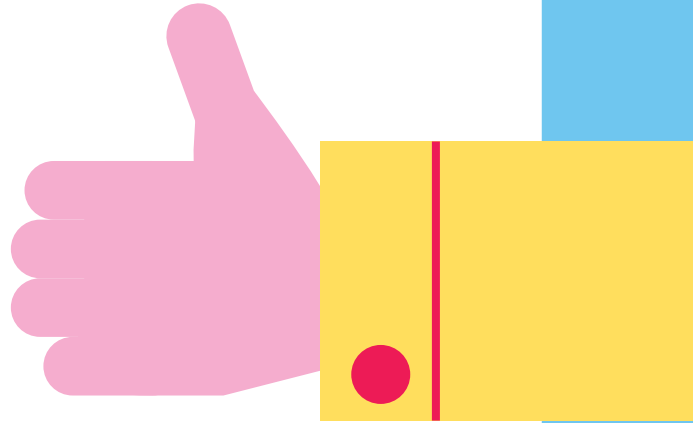
Et que faire en cas de dégât des eaux ?

- Demandez à votre assureur un « constat amiable de dégât des eaux ».
- Complétez ce document avec votre gardien et ceux qui sont éventuellement responsables du sinistre (voisins, etc.).
- Transmettez ensuite l'un des exemplaires à votre assureur et le deuxième à votre gardien. Conservez le troisième.

Attention ! Vous devez adresser le constat amiable de dégât des eaux complété par lettre recommandée à votre assureur, dans les cinq jours ouvrés.

Dès que vous emménagez chez 3F, votre gardien complète avec vous l'état des lieux.

Soyez vigilant, cette étape est importante. Voici pourquoi.



Un document juridique

L'état des lieux est un document juridique qui décrit en détail et pièce par pièce, l'état :

- du logement que vous allez occuper,
- de ses équipements,
- de ses annexes (cave, parking, jardin...).

Il est signé par les deux parties concernées par le bail : c'est-à-dire vous et 3F.

Conservez précieusement votre exemplaire. Il sera utile quand vous quitterez votre habitation.

Des informations comparées

L'état des lieux est en effet réalisé deux fois.

- 1 Avant votre emménagement (état des lieux d'entrée).
- 2 Avant votre déménagement (état des lieux de sortie).

C'est la comparaison entre ces deux documents qui nous permettra :

- de vérifier que vous avez bien entretenu votre logement,
- de décider, si c'est nécessaire, quelles sont les réparations à votre charge.

Il faut donc bien noter dans l'état des lieux d'entrée toutes vos remarques sur votre logement, ses équipements et ses annexes.

Vous pourrez signaler tout problème de chauffage pendant le premier mois de chauffe qui suit votre emménagement.

Avant cet état des lieux et votre arrivée, 3F a soigneusement contrôlé votre logement :

- l'habitation a été vidée, ainsi que ses annexes,
- elle a entièrement été nettoyée : les sanitaires ont été détartrés et désinfectés, les sols et vitres ont été nettoyés,
- les équipements (robinetterie, électricité, gaz, serrures de la porte palière et des annexes, détecteur de fumée) ont tous été vérifiés et remis en état si nécessaire.

Mon loyer

Le loyer est la contrepartie financière du logement que vous occupez en tant que locataire.

Ces loyers nous permettent à nous, entreprise sociale pour l'habitat, de fonctionner, gérer, entretenir et rénover les résidences et construire de nouveaux logements.

Comment est calculé mon loyer ?

Votre loyer est calculé en fonction de trois critères : la surface de votre logement, sa localisation et ses équipements. Il dépend aussi de la catégorie de votre logement et de l'âge de l'immeuble. Ces règles sont fixées par la loi.

Quand et comment peut augmenter mon loyer ?

- Le montant de votre loyer peut être révisé chaque année, selon les règles fixées par la réglementation.
- Une hausse est aussi possible après de gros travaux de rénovation. Mais à condition que les locataires aient été consultés avant.
- Même chose après des travaux d'économie d'énergie. 3F peut vous demander de contribuer, en échange des économies que vous allez faire sur vos charges. Mais, là aussi, à condition que les habitants aient été consultés avant.

Comment fonctionne le dépôt de garantie ?

- Le jour où vous signez votre contrat de location, vous versez un dépôt de garantie. Son montant est encaissé.
- Ce dépôt est limité à un mois de loyer hors charges si vous louez un logement vide, conventionné ou non.
- Il vous sera restitué à votre départ du logement, au plus tard deux mois après que vous aurez remis vos clés.
- Certaines sommes pourront en être déduites. Si des travaux de remise en état du logement sont nécessaires après l'état des lieux de sortie, ou pour des charges ou loyers que vous n'avez pas payé.

Dans certains cas, des organismes indépendants peuvent avancer le dépôt de garantie à votre place.

L'AVANCE LOCA-PASS®

avanceloca-pass.fr

LE PRÊT DU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

caf.fr

LE FONDS D'AIDE AUX JEUNES DE 18 À 25 ANS

→ Renseignez-vous auprès de votre mission locale.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Qu'est-ce que le SLS ?

Vous avez bénéficié d'un logement social parce que vos revenus étaient inférieurs à un plafond. Mais au cours de votre bail, vos revenus ou ceux des personnes qui vivent avec vous peuvent augmenter et dépasser ce plafond. Le bailleur exigera alors de vous un supplément de loyer de solidarité (SLS).

Il vous sera demandé si les revenus de votre foyer **dépassent de plus de 20 % les plafonds de ressources**.

Il s'ajoute alors, chaque mois, à votre loyer principal et à vos charges locatives.

Vous n'êtes pas concerné si vous vivez dans une zone urbaine sensible et ou si vous touchez l'aide personnalisée au logement (APL).

Quel est l'objectif du SLS ?

Strictement encadré par la loi, le SLS concerne tous les organismes HLM. Il permet aux locataires dont les revenus ont augmenté de conserver leur logement. Ces sommes contribuent à l'entretien et à la construction de logements sociaux.

Pourquoi une enquête annuelle ?

Chaque année, les sociétés HLM font une enquête auprès des locataires concernés pour connaître :

- la composition de la famille vivant sous votre toit au 1^{er} janvier de l'année N en cours,
- les revenus de l'année N-2 de toutes les personnes vivant sous votre toit.

Si vous êtes concerné par l'enquête SLS, vous recevrez en fin d'année un questionnaire à compléter et à renvoyer. Vous pourrez également le compléter en ligne.

Ces informations permettront de calculer si vous dépassez le plafond de ressources et si vous devez payer le SLS.

Attention !

Vous devez répondre à cette enquête obligatoire.

En l'absence de réponse, le supplément de loyer maximum est facturé.



Mes charges

À quoi correspondent les charges ?

Les charges correspondent à ce que dépense votre bailleur pour l'entretien et le fonctionnement de votre immeuble : chauffage, éclairage des parties communes, gardiennage...

Pour réduire ces charges, 3F utilise des technologies qui permettent à votre résidence de consommer moins. Ces technologies sont utilisées quand 3F construit de nouvelles résidences ou rénove les anciennes.

Mais vous pouvez aussi réduire ces charges avec les autres habitants, grâce à des gestes quotidiens économes et respectueux de l'environnement.

À quoi correspondent les charges que je dois régler ?

Il s'agit des charges d'entretien courant et de fonctionnement de votre résidence, dites « récupérables » auprès des locataires. Elles figurent sur votre avis d'échéance et couvrent notamment :

- **les frais liés aux parties communes :** nettoyage, entretien des espaces verts, éclairage, ordures ménagères, entretien des équipements (ascenseurs, chauffage, etc.),
- **les impôts et taxes payés à la Ville** pour balayer et enlever les ordures ménagères,
- **votre consommation d'eau et de chauffage**, s'il s'agit d'installations et de compteurs collectifs,
- **une partie du salaire de votre gardien et du personnel 3F de proximité.**

Comment sont calculées vos charges ?

Les charges récupérables sont additionnées par résidence puis réparties entre les locataires. Bien sûr 3F tient compte :

- de vos dates d'entrée et de sortie du logement,
- et de données propres à votre logement : surface, étage, équipements, etc.

Pour la plupart des dépenses (consommation d'eau, de chauffage, etc.), le montant que vous payez chaque mois est un acompte. Il est calculé à partir d'une estimation des dépenses pour toute l'année, sur la base des dépenses de l'année précédente.

Une fois par an, 3F procède à une régularisation en fonction des frais réellement engagés dans l'année. Ce décompte de régularisation vous est adressé. Il vous informe du montant réel des dépenses et vous précise le montant restant en débit ou en crédit, compte tenu des acomptes que vous avez déjà versés au cours de l'année.

Comment est régularisée ma facture d'eau ?

Si votre résidence dispose de compteurs d'eau individuels, vous versez tous les mois un montant. Ce montant est régularisé tous les ans, en fonction de votre consommation réelle, relevée sur vos compteurs.

Attention ! S'il n'est pas possible d'accéder à votre compteur le jour des relevés, vous devrez payer un forfait. Celui-ci risque d'être plus important que votre consommation réelle.

Aussi, en cas de difficultés pour assister au relevé, adressez-vous à votre gardien avant le passage des releveurs.

Mes aides

Pour vous aider à régler chaque mois votre loyer, il existe deux aides.

L'aide personnalisée au logement (APL)

Cette aide est accessible uniquement pour les logements ayant fait l'objet d'un accord entre l'État et 3F. La Caisse d'allocations familiales (Caf) la verse directement à 3F. Elle est déduite de votre loyer.

L'allocation logement (AL)

Si votre logement n'est pas accessible à l'APL, vous pouvez bénéficier d'une allocation logement (AL), versée elle aussi par la Caf.

Mon paiement du loyer et des charges

Nos locataires ont le choix entre plusieurs options pour payer leur loyer, en voici le mode d'emploi :

Payer par prélèvement automatique



Votre compte est débité à la date fixe de votre choix : le 3, 7, 11 ou 15 de chaque mois.

La question du délai de paiement ne se pose pas.

C'est un mode de paiement simple :

il vous suffit d'envoyer un RIB de votre compte bancaire à votre agence 3F ou de contacter notre service clientèle.

→ **C'est gratuit et sans frais.**

Pour le mettre en place, signez l'autorisation de prélèvement ou rendez-vous sur votre compte locataire.

Si vous souhaitez le suspendre, c'est possible : il vous suffit de le demander par courrier à votre agence 3F, avant le 15 du mois, pour le mois suivant.

Payer en ligne par carte bancaire



Vous pouvez payer votre loyer et vos charges sur notre site Internet, en vous connectant à votre Espace locataire.

Il vous suffit de vous connecter à votre compte.

Vous n'avez pas encore créé le vôtre ?

Pas d'inquiétude : vous pouvez l'activer à tout moment.

Une fois connecté :

- vous réglerez votre loyer en quelques clics,
- vous avez accès à d'autres services, par exemple toutes les informations sur votre contrat de locations 3F.

Payer par chèque



Pour payer votre loyer et vos charges par chèque, vous devez impérativement nous le faire parvenir :

- avant le 3 du mois si vous le remettez à votre gardien, avec le talon d'accompagnement du chèque (TAC) de votre avis d'échéance,
- avant le 5 du mois, si vous l'envoyez par courrier, dans une enveloppe timbrée, accompagné du TAC, à l'adresse indiquée sur l'avis d'échéance (à gauche du TAC).

Si vous choisissez cette solution, attention aux délais !

Payer par virement bancaire



Vous pouvez payer votre loyer par virement à partir de votre compte bancaire. Pour ce faire 3F met à votre disposition un IBAN personnel (aussi appelé VIBAN).

Comme son nom l'indique, cet VIBAN est strictement personnel : il permet de vous garantir que votre versement vous sera bien attribué sans erreur.

Comment cela fonctionne ?

Retrouvez la référence de votre VIBAN au verso de votre avis d'échéance ou dans votre Espace locataire.

Effectuez votre virement à partir de votre application bancaire.

Trois jours après la date du virement, votre paiement apparaît sur votre compte locataire.

→ **C'est un mode de paiement simple, sécurisé et rapide.**

Attention ! Ce VIBAN est personnel ; il permet d'identifier votre compte locataire. Ne le communiquez pas à d'autres personnes !

3F vous communiquera ces références uniquement sur votre avis d'échéance et dans votre Espace locataire : jamais par téléphone, ni par courrier autre que la quittance...

Si je rencontre des difficultés de paiement, que faire ?

Dans tous les cas, contactez très rapidement votre agence 3F.

Nous pourrions trouver une solution ensemble, avant que la situation ne s'aggrave.

Par ailleurs, dans certains cas, des organismes peuvent vous aider à trouver une solution :

- Le fonds de solidarité pour le logement (FSL). C'est un dispositif géré par les conseils généraux, qui accorde des aides aux personnes ou familles en difficulté. Objectif : leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

Pour plus d'informations, adressez-vous aux services sociaux de la Caf, de votre commune ou du Département.

- La garantie de paiement de loyer LOCA-PASS®, si elle a été mise en place lorsque vous avez signé votre bail.

A red circular background containing a blue calendar icon. The calendar has a grid of white hexagons, with one hexagon in the middle row highlighted in yellow and featuring a gear-like pattern. Three small blue tabs are visible at the top of the calendar.

Vous payez votre loyer à « terme échu », c'est-à-dire pour le mois qui vient de s'écouler (par exemple : au début du mois de mars, vous réglez votre loyer du mois de février).

- 1

IMMOBILIERE 3F
67 avenue de Flandre
75019 Paris cedex 19

3F^{AL}

Groupes ActionLogement

3

AVIS D'ECHEANCE
Période du 01/01/2019 au 31/01/2019

Votre référence locataire

à rappeler à chacun de vos contacts avec 3F

2

121212

Votre contrat

N° Facture : 32512352

N° Contrat : 1234567

Votre contrat de location comprend 1 logement,

2 parkings

1 commerce, 1 jardin

Adresse de location principale : logement 01011-1111

XX RUE d'AUBERVILLIERS

75019 PARIS

Information

Informations sur les ventes

www.cityloger.fr

14

15

77438 MARNE LA VALLEE CEDEX 2

M ET MME XXXXXXXXXXXXXXXX

533241

10

11

12

Votre solde au 20/01/2019⁽¹⁾ est de :

400,00

Détail de Facturation de la période

Libellés	Débit	Credit
Loyer logement	421,80	301,24
APL	37,33	
Loyer parking: 4728P-0012	74,66	
Loyer parking: 4728P-0011	37,33	
Provision eau froide	20,08	
Provision eau chaude	39,15	
Provision chauffage	53,55	
Provision charges générales	74,93	
Entretien câble TV	0,76	
Contrat confort	6,80	
Régularisation eau 2017 ⁽²⁾		145,30
Régularisation charges électricités 2017 ⁽²⁾	380,55	
TOTAL facturation de la période	665,07€	
Votre solde au 20 01 2019	400,00€	
Facture du 01/01/2019 au 31/01/2019	665,07€	
TOTAL A PAYER AVANT LE 05/02/2019:	1065,07€	

3F^{AL}

IMMOBILIERE 3F
BANCTEC - Centre de traitement
Groupes ActionLogement TSA 42271

4109690

410182

0042016533241

106507

106507

533241

10

Ma situation change ?

Dès que votre situation familiale ou financière change, vous devez le signaler :

- à votre agence 3F (adresse en tête de votre avis d'échéance),
- à la Caf, si vous bénéficiez d'une allocation logement ou d'une APL.

Mariage, séparation ou divorce, naissance, décès, problèmes d'emploi... peuvent en effet avoir un impact direct sur votre contrat.

Ces évolutions peuvent aussi modifier le calcul de vos aides au logement et de l'éventuel supplément de loyer de solidarité (SLS).

Les changements familiaux

Votre famille change ?

Ayez les bons réflexes et envoyez les documents ci-dessous à 3F :

- naissance, adoption ou décès :
copie du livret de famille et de l'acte de naissance ou de l'acte de décès,
- mariage : copie du livret de famille et de l'acte de mariage,
- pacs : copie de votre contrat ou certificat,
- divorce : copie de votre livret de famille mentionnant le divorce ou copie du jugement de divorce.

Si le titulaire du contrat de location décède ou abandonne le domicile, le bail peut être transféré :

- au conjoint ou à la conjointe, marié ou pacsé. Et ce sans condition,
- aux ascendants, personnes avec handicap, personnes de plus de 65 ans ou concubins notoires, descendants ou personnes à charge. Sous certaines conditions.

Le handicap

Vous avez besoin d'un logement adapté pour faire face à une situation de handicap ?

Sachez que :

- nous pouvons prendre en charge, sous certaines conditions, une partie des travaux d'aménagement de votre logement,
- vous pouvez faire une demande pour changer de logement.

Renseignez-vous auprès de notre service clientèle 3F ou de votre gardien.

IMPORTANT

Votre référence locataire

Vous devez rappeler ces références dans tous vos échanges : il s'agit d'un numéro qui nous permet d'identifier très rapidement votre logement. Il est indiqué sur votre avis d'échéance.



