Je deviens locataire

— MON LIVRET D'ACCUEIL —

SFHE

groupe **Arcade-vyv**

Aimer habiter !

DES INTERLOCUTEURS
À VOTRE ÉCOUTE

Un besoin d'information, une question, une remarque... La SFHE entend assurer un maximum de proximité avec ses locataires.

VOTRE ESPACE CLIENT

Renseignez votre identifiant et votre mot de passe ci-dessous pour pouvoir accéder en toute simplicité à votre espace client via notre site internet ou l'application mobile.

UNE APPLI À VOTRE SERVICE !

Un nouvel outil pour vous faciliter la vie !

Votre agence SFHE, vos contacts, vos réclamations, vos paiements et même la possibilité de payer votre loyer en toute simplicité. Tout y est !

Depuis votre mobile, rendez-vous sur www.sfhe.fr/app/

7J/7
24h/24

UN SEUL NUMÉRO POUR VOS APPELS D'URGENCE !

0 806 800 307

EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE DES BUREAUX, POUR TOUTE URGENCE (PANNE TOTALE ÉLECTRIQUE, GROSSE FUITE D'EAU...).

N° UNIQUE

04 42 24 00 50

Pour toute demande, nos conseillers clientèle sont à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 19h.

BIENVENUE
DANS VOTRE LOGEMENT

L'équipe de la SFHE est heureuse de vous accueillir dans votre nouveau logement et espère qu'il vous donnera entière satisfaction.

Pour vous accompagner dans votre aménagement, la SFHE a édité ce livret d'accueil qui rassemble toutes les informations utiles et pratiques au moment de l'entrée dans votre logement (état des lieux, assurance, paiement du loyer, charges...) et dont vous aurez besoin tout au long de votre séjour (contrats d'entretiens,...).

La SFHE est très attachée à la qualité de service de proximité qui vous est rendue. Aussi, votre référent logement sera votre interlocuteur privilégié afin d'être plus proche de vous, de vos attentes.

À votre écoute et pour vous faire aimer habiter chez nous, nos conseillers répondront à toutes vos questions complémentaires que vous pourrez vous poser et vous apporteront des solutions concrètes pour favoriser votre bien-être et votre qualité de vie au quotidien.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons une excellente installation.

Votre équipe de proximité

NOUS CONNAÎTRE

La SFHE, créée en 1891 et filiale du Groupe Arcade-Vyv, est aujourd'hui un acteur à part entière de l'habitat social dans le grand quart Sud-Est de la France.

Depuis près de 130 ans, notre mission est de construire un habitat de qualité pour offrir aux ménages des lieux de vie agréables alliant confort et sécurité.

DES ENGAGEMENTS ENVERS LES LOCATAIRES

Votre satisfaction est un de nos enjeux majeurs.

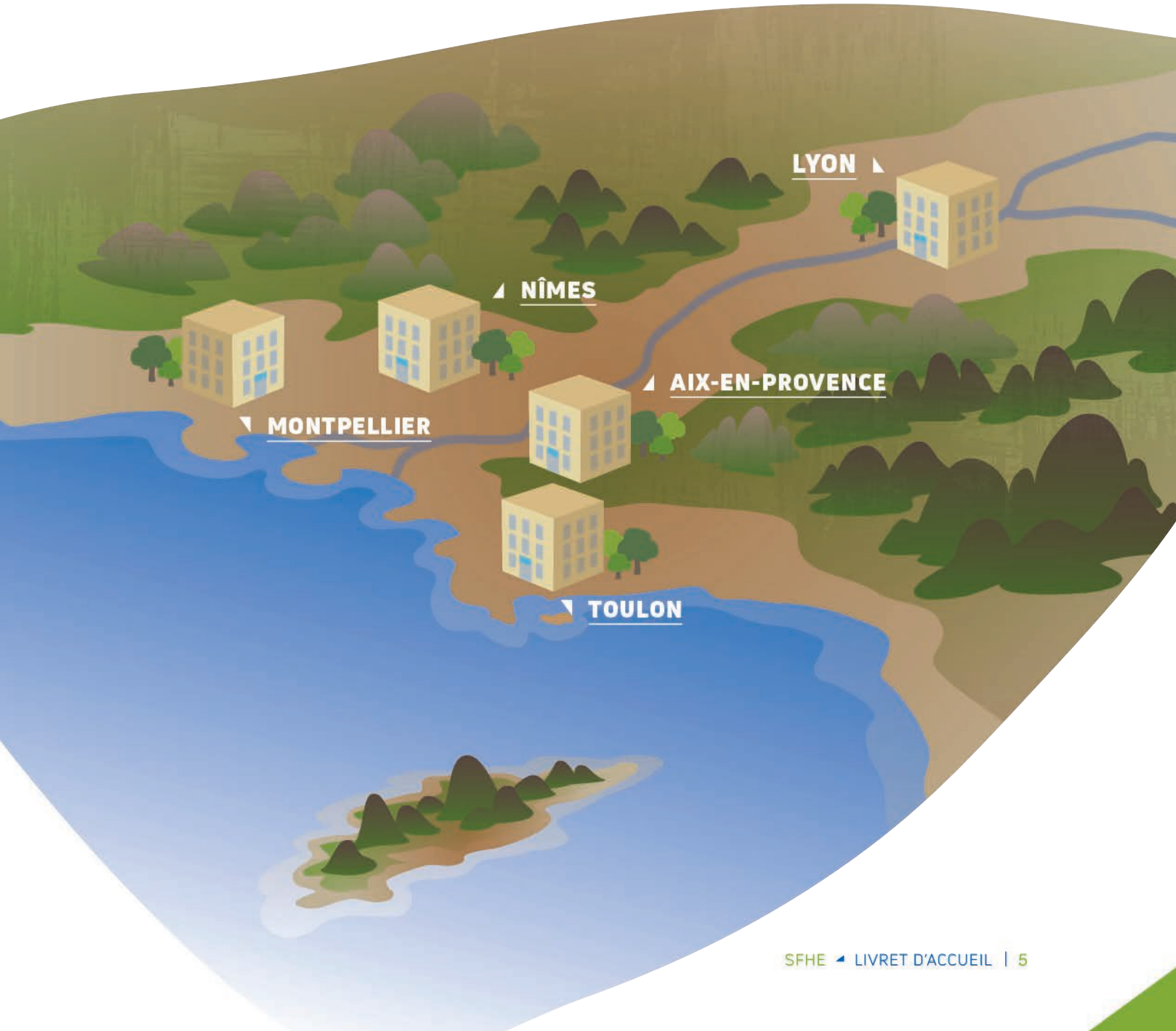
Ainsi, depuis 2006, la SFHE s'est engagée dans une démarche qualité de services, qui se traduit par une Charte visant à vous accompagner tout au long de votre contrat, de l'entrée dans les lieux à votre départ.

NOS **IMPLANTATIONS**

Par le biais des agences de proximité, les équipes de la SFHE vous accompagnent au quotidien pour assurer la qualité de vie dans nos résidences et répondre à vos besoins.

La SFHE, c'est :

- **14 000 logements ;**
- **3 régions :** Provence-Alpes-Côte d'Azur, Auvergne-Rhône-Alpes et Occitanie ;
- **5 agences** de proximité.



01 RÉUSSIR VOTRE EMMÉNAGEMENT

Vous venez d'entrer dans un logement SFHE. Voici quelques informations utiles et pratiques pour réussir votre emménagement.

Avant votre déménagement

- **Vous avez transféré ou résilié :**
  - → votre contrat d'assurance habitation ;
  - → votre abonnement TV, téléphone, câble, Internet ;
  - → votre contrat d'eau ;
  - → votre contrat d'électricité et / ou gaz.

Après votre emménagement

- **Vous avez déclaré votre changement d'adresse à :**
  - → la CAF, les services fiscaux, la sécurité sociale, le(s) employeur(s), la mutuelle, l'école, la banque… **Mais aussi :** la Mairie pour les listes électorales, la Préfecture pour le changement de carte grise ;
- **Vous avez ouvert des abonnements auprès des fournisseurs d'énergies ;**
- **Vous avez effectué le relevé de vos compteurs.**

Bon à savoir

Sur le site sécurisé *service-public.fr*, vous pouvez facilement et directement informer tous les organismes publics de votre nouvelle adresse.

CONTRAT DE LOCATION

Ce document vous engage et engage la SFHE, il fixe les droits et les obligations de chacun. Conservez-le ainsi que ses annexes.

ASSURANCE HABITATION

L'assurance habitation est obligatoire. Vous devez adresser votre attestation chaque année à la SFHE. À défaut de justificatif, la SFHE pourra résilier votre bail de plein droit ou souscrire une assurance qui vous sera refacturée et majorée.
La SFHE vous permet de bénéficier de **l'offre Assurance Habitation Solidaire** de son partenaire VYV Conseil à tarifs préférentiels.
Renseignements 04 26 31 69 73 ou www.sfhe.fr

L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

L'état des lieux d'entrée est effectué en présence d'un représentant de la SFHE et de vous-même. Il atteste de l'état dans lequel se trouve le logement à votre arrivée, toutes les remarques sur les équipements et les installations y sont notées. Un exemplaire vous est remis, conservez-le soigneusement jusqu'à votre sortie du logement.

Si vous constatez de nouveaux éléments concernant le logement, vous avez 10 jours après la date de réalisation de l'état des lieux pour nous les signaler, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pourquoi un dépôt de garantie ?

Vous avez versé un dépôt de garantie au moment de la signature du bail.
Celui-ci sert à couvrir d'éventuels manquements du locataire (loyers ou charges impayés, réalisation des réparations locatives…).

Il vous est restitué après l'état des lieux de sortie, avec ou sans retenue selon le cas.

ADRESSE UNIQUE

Pour nous écrire ou nous transmettre vos documents, une seule adresse !

1175, petite route des Milles • CS 40650
13547 Aix-en-Provence Cedex 4

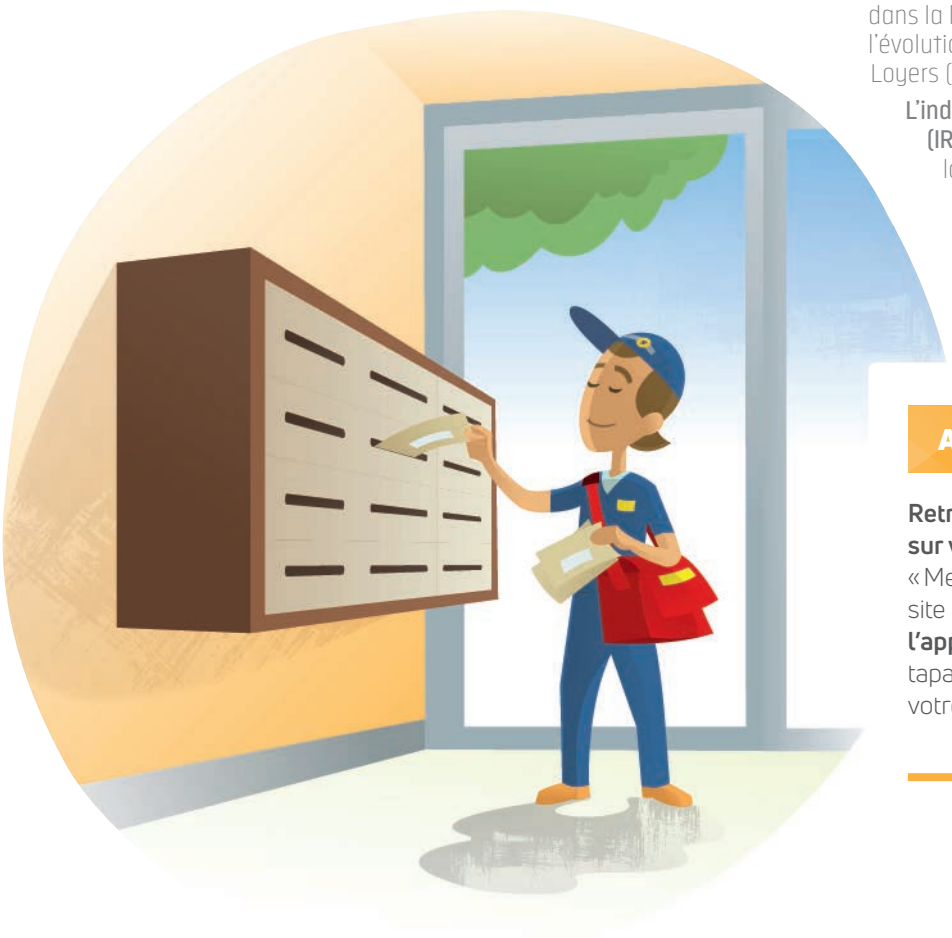
02 VOTRE LOYER ET VOS CHARGES
COMMENT ÇA MARCHE ?

LE LOYER

Chaque mois, vous disposez d'un avis d'échéance qui indique le montant à payer et la date limite de paiement pour :

- **le loyer ou la part de loyer restant à votre charge** après déduction de l'Aide au Logement (APL ou AL) ;
- **le Supplément de Loyer Solidarité (SLS),** si vos ressources viennent à dépasser les plafonds réglementaires ;
- **les provisions pour charges récupérables.**

Le montant du loyer est à régler à terme échu, c'est-à-dire en fin de mois. Sauf en cas de prélèvement automatique, il devra être réglé avant la date limite de paiement, à savoir le 2, 4, 8, 12 ou 15 de chaque mois.



À quoi sert-il ?

Le loyer permet entre autres de régler les frais de réparation et d'entretien des immeubles mais également de développer l'offre de logements de la SFHE.

Comment est-il calculé ?

Le montant du loyer est calculé en fonction de la surface du logement, de la catégorie de l'immeuble et des équipements de confort. Ce montant **peut évoluer chaque année,** par délibération de notre Conseil d'Administration, dans la limite des loyers-plafonds et de l'évolution de l'Indice de Référence des Loyers (IRL).

L'indice de référence des loyers (IRL) **sert de base** pour réviser les loyers des logements vides ou meublés. Il fixe les plafonds des augmentations annuelles des loyers que peuvent exiger les propriétaires.

AVIS D'ÉCHÉANCE

Retrouvez vos avis d'échéance sur votre espace client, rubrique « Mes documents » depuis le site internet www.sfhe.fr **ou sur l'application mobile SFHE** en tapant www.sfhe.fr/app/ depuis votre mobile.

LES MOYENS DE PAIEMENT

LE PRÉLÈVEMENT-LIBERTÉ

La solution la plus simple pour régler votre loyer en toute tranquillité.

5 BONNES RAISONS D'EN BÉNÉFICIER

- **Un délai de paiement souple et adapté à vos besoins :** avec le prélèvement automatique, la date de votre prélèvement est adaptée à votre situation ;
- **Le choix de la tranquillité tous les mois ;**
- **La fiabilité du règlement de vos loyers ;**
- **La solution pour ne pas subir les désagréments** consécutifs au non-envoi de votre règlement (relance pour retard de paiement) ;
- **La gratuité du prélèvement-liberté.**

Si vous souhaitez bénéficier de ce service, *vous pouvez contacter nos conseillers à tout moment pour choisir ce mode de paiement.*

LE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

Vous pouvez régler votre loyer par carte bancaire via votre espace client sur le site internet SFHE ou l'application mobile SFHE (www.sfhe.fr/app/).

NUMÉRO UNIQUE

Une question ? Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Un seul numéro, le 04 42 24 00 50

EFICASH

Vous pouvez également opter pour un paiement en liquide à la Poste, en remplacement du mandat cash.

Pour cela, il vous suffit de vous y rendre avec votre avis d'échéance sur lequel figure un code barre. Une fois scanné, celui-ci permet l'identification rapide de votre compte client à la SFHE. **Vous pourrez ensuite choisir de régler en espèce** l'intégralité ou une partie de votre loyer.

Ce service est payant : un pourcentage de la somme versée vous sera facturé.

LE PAIEMENT PAR CHÈQUE

- **Libellez votre chèque** à l'ordre de la SFHE ;
- **Découpez le coupon situé en bas de votre avis d'échéance ;**
- **Adressez votre courrier à :** SFHE - Centre de Traitement 75497 Paris Cedex 10

LES PROVISIONS POUR CHARGES

LES CHARGES LOCATIVES

Engagées par la SFHE pour assurer le bon fonctionnement de votre résidence, **elles sont propres à chaque immeuble** et sont facturées selon la surface de votre logement et au prorata du temps de présence dans celui-ci.

Elles se définissent comme suit :

- **Les charges d'immeuble :**
  L'entretien des parties communes, la manipulation et l'entretien des conteneurs poubelles, l'entretien et l'arrosage des espaces verts, l'eau et l'électricité des parties communes, les fournitures d'entretien, les petites réparations des parties communes...
- **Les charges du logement :**
  L'entretien du chauffe-eau, de la ventilation mécanique contrôlée (VMC), de la robinetterie, de la chaudière individuelle, l'abonnement aux antennes et câbles TV, la location et l'entretien des compteurs d'eau froide, chaude et caloriques...

LES PROVISIONS POUR CHARGES LOCATIVES

Elles s'ajoutent au montant du loyer facturé tous les mois. Elles sont calculées sur la base d'un budget prévisionnel. **Une fois par an, une régularisation est faite :** les dépenses réelles sont comparées au total des acomptes demandés.

Au terme de cette régularisation, la SFHE peut soit vous rembourser, soit vous demander un paiement complémentaire.

LES AIDES AU LOGEMENT

Des aides au logement existent pour vous aider à réduire le coût de votre loyer. Elles peuvent être attribuées à tout locataire en fonction du montant du loyer, de la composition familiale, des revenus...

L'aide est versée par la Caisse d'Allocations Familiales, directement au bailleur, qui fera payer au locataire la différence.

Renseignez-vous sur www.caf.fr pour plus d'informations.

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Si vous avez des difficultés à régler votre loyer, prenez contact avec votre Chargé de recouvrement et contentieux. Utilisez pour cela vos numéros utiles, accessibles dans votre espace client sur le site internet **www.sfhe.fr** ou l'application mobile **www.sfhe.fr./app/**

Votre interlocuteur envisagera alors avec vous des solutions personnalisées, afin de remédier à vos difficultés momentanées ou plus durables. Il vous aidera également à vous rapprocher des services sociaux.

En cas de difficulté, n'attendez pas :
contactez au plus vite votre chargé de recouvrement.
Son numéro se trouve dans votre espace client sur notre site internet sfhe.fr ou sur l'application mobile SFHE en tapant www.sfhe.fr/app/ depuis votre mobile.

03 ÉCOUTER ET CONCERTER POUR MIEUX AGIR

ADMINISTRATEURS LOCATAIRES : QUI SONT-ILS ?

Élus pour 4 ans, les administrateurs-locataires siègent aux Conseils d'Administration de la SFHE. Ils ont les mêmes pouvoirs et les mêmes devoirs que les autres administrateurs du CA.
C'est grâce à ces représentants que les habitants participent pleinement à l'activité décisionnelle de notre société.

Un des représentants siège à chaque Commission d'Attribution de logement. Il examine les candidatures et s'assure que les conditions d'accès au logement social sont réunies.

Qu'est-ce qu'un Conseil de Concertation Locative ?

Le CCL est un espace d'échanges d'informations, de propositions et de réflexions. Son but premier : l'amélioration du cadre de vie des locataires de la SFHE et le développement du lien social. Il est composé de représentants de la SFHE et des membres des associations de locataires : ceux-ci sont mandatés pour exprimer les attentes des habitants et formuler leurs propositions.

Cette instance représente donc un espace de rencontre et de dialogue entre notre société et celles et ceux qui vous défendent au quotidien.

FAVORISER LE MIEUX VIVRE ENSEMBLE POUR TOUS

À cet effet, notre société s'inscrit dans une démarche forte d'accompagnement pour développer le lien social.

Dans le cadre de nos importants travaux de réhabilitation notamment, il s'agit d'organiser :

- **la concertation avec les habitants :** une phase de consultation sur le terrain est lancée pour recenser et discuter des difficultés sur la résidence mais aussi des points de satisfaction. Puis une évaluation collective des besoins est réalisée afin de répondre au mieux aux attentes des habitants. La SFHE a développé et généralisé cette phase d'entretiens individuels. Pour les projets de résidentialisation ou d'amélioration de la gestion des espaces extérieurs, les échanges collectifs sont privilégiés : c'est la méthode du diagnostic en marchant.
- **l'implication de chacun : elle rend les locataires acteurs de leur cadre de vie.** D'ambitieux projets au long cours ont ainsi vu le jour.
- **des actions de sensibilisation et d'information envers les résidents,** en vue de préserver et d'améliorer le vivre ensemble au quotidien.

La concertation, c'est aussi…

Les réunions publiques, l'accompagnement des résidents avant et pendant les travaux de réhabilitation, le diagnostic en marchant, des outils de communication tels que le site internet ou l'application mobile.

04 ENTRETENIR VOTRE LOGEMENT

VOS OBLIGATIONS ET LES OBLIGATIONS DE LA SFHE

En signant le contrat de bail :

- **nous nous engageons à** « entretenir les locaux à l'usage prévu par le contrat et à faire toutes les réparations, autres que locatives, nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués » *(loi du 6 juillet 1989, article 6).*
- **vous vous engagez à prendre à votre charge** « l'entretien courant du logement, des équipements mentionnés au contrat et les menues réparations » *(loi du 6 juillet 1989, article 7).*

CONTRATS D'ENTRETIEN : MIEUX VOUS SATISFAIRE

Toujours plus proche de vous, nous avons mis en place des contrats d'entretien pour certains équipements, dans un souci d'économie et de confort pour vous.

Contrat d'entretien robinetterie

En cas de problème sur vos équipements de robinetterie, notre prestataire s'engage à intervenir sur simple appel.

Retrouvez tous les numéros utiles en consultant les panneaux d'affichage de votre résidence.

Contrat Entretien Installations individuelles

Une société mandatée par la SFHE s'engage à intervenir 7j/7 selon l'urgence sur vos équipements (chaudière individuelle, chaufferie collective, ballon d'eau chaude sanitaire, ventilation mécanique contrôlée).

J'entretiens ma VMC

Pour éviter les moisissures dues à la condensation, **nettoyez plusieurs fois par an les bouches d'aération** et aérez régulièrement toutes vos pièces.

Ne bouchez jamais les ventilations situées sur vos fenêtres : contrairement aux idées reçues, vous ne feriez pas d'économies de chauffage, car elles permettent une meilleure régulation de la température.

RÉALISER DES TRAVAUX DANS MON LOGEMENT

Il vous est possible de réaliser des travaux d'adaptation à l'intérieur de votre logement comme par exemple l'aménagement d'un placard.

Il vous faut obtenir au préalable une autorisation de la SFHE *(pour une cuisine équipée par exemple).*
Pour cela, vous devez faire une demande écrite et détaillée de votre projet pour éviter les désagréments :

- Après accord, les travaux pourront être réalisés ;
- **Sans accord de notre part, une remise en état d'origine vous sera demandée,** faute de quoi, la SFHE réalisera les travaux à vos frais.

NUMÉRO UNIQUE

Pour faire une demande, nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Un seul numéro, le 04 42 24 00 50

05 ENTRETENIR VOTRE IMMEUBLE

L'ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

Nous nous engageons sur la propreté, nous comptons sur vous pour la préserver. L'entretien des parties communes de votre résidence et de ses équipements (ascenseurs,...) est **effectué par votre gardien, employé d'immeuble ou par une entreprise mandatée.** Nous affichons les plannings des entreprises, gardiens ou employés d'immeubles, nous suivons et contrôlons la qualité des prestations de nettoyage des parties communes et des abords.

La propreté des parties communes dépend de tous.

CONTRATS D'ENTRETIEN : MIEUX VOUS SATISFAIRE

Contrat Espaces Verts

Il permet l'entretien de vos espaces verts collectifs. Les avantages pour vous : il répond à l'ensemble des besoins dans vos résidences et les coûts sont maîtrisés car fixés à l'avance.

Contrat d'entretien et de maintenance des portes, portails, barrières et bornes automatiques

Il permet d'avoir une maintenance préventive et donc une réduction des pannes sur ces équipements. Un numéro de téléphone est à votre disposition 24h/24 et 7j/7 pour déclarer un équipement en panne. Retrouvez tous les numéros utiles en consultant les panneaux d'affichage de votre résidence.
Les avantages pour vous : sécurité et confort.

Contrat ascenseurs

En cas de problème de fonctionnement de vos ascenseurs, **un numéro unique est à votre disposition.**

Sécurité Incendie

Dans le cadre d'un marché, un prestataire mandaté par la SFHE effectue **une visite d'entretien annuelle préventive des équipements de sécurité** se trouvant dans les parties communes et les sous-sols. Sont concernés tous les équipements liés à la sécurité incendie.

Retrouvez tous les numéros utiles en consultant les panneaux d'affichage de votre résidence.

Petit rappel

- **Interdiction de jeter** des papiers, cigarettes, allumettes ou d'autres objets dans les parties communes ;
- **Respect de la propreté** des halls, escaliers, ascenseurs...
- **Respect des abords, espaces verts et plantations,** notamment avec les animaux.

ENTRETENIR ET RÉHABILITER, C'EST AUSSI NOTRE MÉTIER...

La SFHE, propriétaire « garant du clos et du couvert », possède une connaissance technique parfaite de ses bâtiments pour anticiper leur vieillissement et répondre à toutes les pathologies qui pourraient apparaître dans le temps.

Un plan d'entretien pluriannuel est actualisé chaque année par la Direction du Patrimoine et les agences pour définir un programme de travaux conforme aux besoins et aux orientations du Plan Stratégique de Patrimoine.

Au-delà de la maintenance traditionnelle et classique de nos bâtis, certains patrimoines font l'objet d'interventions beaucoup plus importantes avec des travaux structurants tant sur les parties communes que privatives, ce sont les réhabilitations.

POUR UN MEILLEUR SUIVI DES TRAVAUX DANS VOS RÉSIDENCES

La SFHE a conclu un marché tous corps d'état. C'est un marché qui regroupe tous les corps de métiers liés au bâtiment.

L'avantage pour vous : être en contact sur du long terme avec les mêmes sociétés pour tout ce qui concerne les petites réparations.

RÉPARATIONS LOCATIVES, QUI FAIT QUOI ?

Les réparations locatives sont définies par décret (n° 87-712 du 26 août 1987).
Les réparations locatives sont à la charge du locataire pendant toute la durée de la location. Elles s'étendent à toutes les parties du logement (intérieures ou extérieures), ainsi qu'à ses éléments d'équipement.

Afin de distinguer vétusté et détérioration, une grille de vétusté a été mise en place en concertation avec les associations de locataires.

LÉGENDE

- À la charge du locataire
- À la charge de la SFHE

LE SÉJOUR

1. **Mécanisme de volet roulant** › menues réparations
2. **Manivelle** › remplacement
3. **Crémones** › graissage
4. **Joints** › remplacement
5. **Ventilation** › nettoyage
6. **Vitres et mastic** › remplacement
7. **Convecteurs électriques** › remplacement
8. **Fenêtres et encadrements** › remplacement
9. **Revêtement de sol** › maintien en état de propreté et menues réparations
10. **Sangles** › remplacement
11. **Thermostat d'ambiance** › entretien
12. **Papier peint** › maintien en état de propreté et menus raccords
13. **Plinthes** › remplacement et réparation
14. **Prise TV** › pose et remplacement
15. **Flexible de gaz** › vérification date de validité et remplacement
16. **Arrivée de gaz** › remplacement
17. **Ballon électrique** › remplacement
18. **Chaudière murale** › remplacement, entretien et détartrage
19. **Canalisation d'alimentation d'eau** › entretien et réparation

LA SALLE DE BAIN

1. **Colonne d'eau usées et eau 1 vanne** › réparation
2. **Évacuations** › débouchage jusqu'à la colonne
3. **Mécanisme WC, joint d'étanchéité** › entretien et remplacement (sous contrat)
4. **Peintures murs et plafonds** › maintien en état de propreté
5. **Douchette et flexible de douche** › remplacement (sous contrat)
6. **Trous** › rebouchage
7. **Joints de robinet** › remplacement (sous contrat)
8. **Ventilation** › nettoyage des grilles
9. **Carrelage** › menues réparations
10. **Siphon** › débouchage
11. **Joint pour baignoire** › remplacement (sous contrat)

IMMEUBLE COLLECTIF

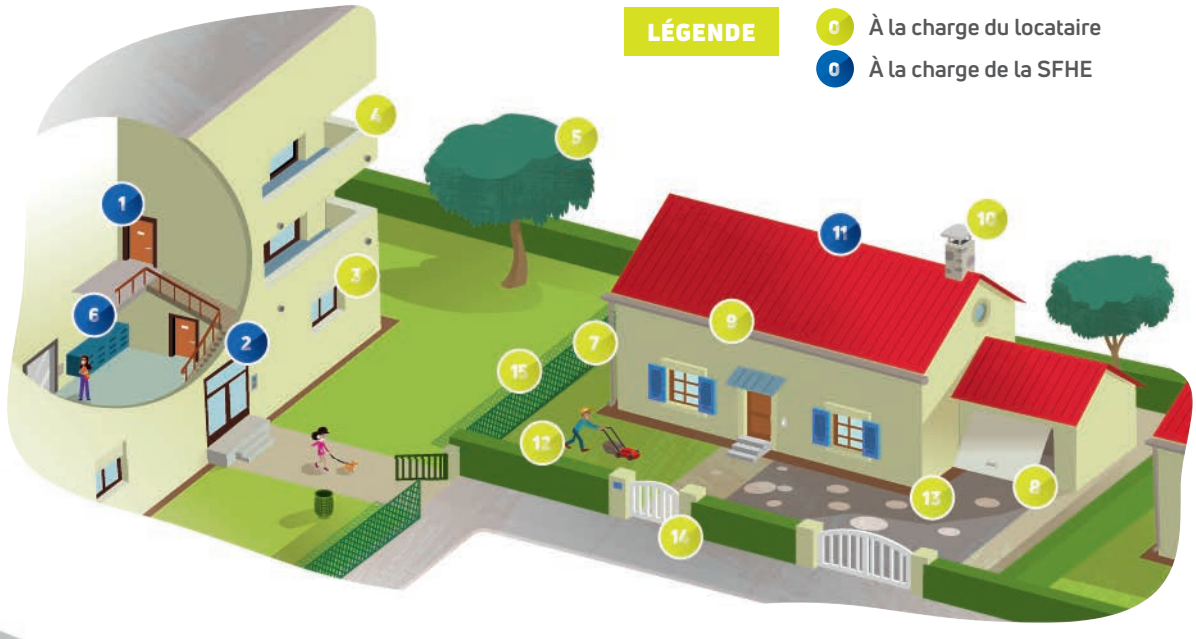
1. **Portes palières** › remplacement
2. **Porte d'entrée, de la cave, des box, du garage et grilles** › entretien récupérable dans les charges
3. **Volets** › remplacement de lames et graissage des gonds
4. **Balcon** › débouchage de l'évacuation d'eau
5. **Jardin** › tonte de la pelouse, taille des haies et arbustes, élagage des arbres récupérables dans les charges
6. **Batterie de boîte aux lettres** › remplacement complet

MAISON INDIVIDUELLE

7. **Descente d'eaux pluviales** › débouchage
8. **Garage** › entretien poignée, chaînette et ressort
9. **Gouttières, chéneaux** › nettoyage
10. **Cheminée** › ramonage
11. **Toiture** › entretien et réparation
12. **Jardin** › tonte de la pelouse, taille des haies et arbustes, élagage des arbres
13. **Terrasse** › entretien
14. **Portillon** › réparation
15. **Grillage** › réparation

LÉGENDE

- **À la charge du locataire**
- **À la charge de la SFHE**



L'ENTRÉE

1. **Placards** › graissage, réparation des roulettes
2. **Tableau éléctrique**
3. **Fusibles** › remplacement
4. **Coupe-circuit** › remplacement
5. **Boitier et combiné d'interphone** › remplacement
6. **Douilles** › remplacement
7. **Porte d'entrée** › remplacement
8. **Poignée de porte** › entretien,réparation et remplacement
9. **Serrure, canon** › graissage, remplacement de petites pièces
10. **Clés et badges** › remplacement
11. **Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques** › remplacement
12. **Compteur d'eau individuel** › entretien locatif et remplacement des joints (pris en compte dans l'accord collectif robinetterie)

06 PRÉVENIR LES RISQUES

DISPOSITIF 7/7

Afin d'assurer un service permanent aux habitants, la SFHE dispose d'un service d'urgence 24h/24, 7j/7 sur l'ensemble de son territoire d'implantation.

Ce service d'astreinte technique a pour but de répondre aux besoins urgents des locataires en cas de dysfonctionnement ou de problème grave sur leur immeuble ou dans leur logement : fuite importante pouvant provoquer un dégât des eaux, coupure électrique générale du bâtiment ou tout incident grave pouvant mettre en danger la vie des personnes.

Où trouver le numéro d'urgence ?

Le numéro d'astreinte technique vous est communiqué par divers moyens :

- un rappel régulier sur votre avis d'échéance de loyer ;
- un affichage dans les halls d'immeuble ;
- votre espace client sur notre site internet ou sur l'application mobile.

Comment fonctionne ce service d'urgence 24h/24, 7j/7 ?

Le numéro contacte un centre d'appels qui traite tous les appels en dehors des heures d'ouverture de nos agences.

- Lorsque vous appelez le 0 806 800 307, vous expliquez votre problème ;
- Le centre d'appel se charge d'analyser l'urgence de la demande ;
- Si nécessaire, il contacte l'entreprise ou le service d'urgence ou d'assistance qui interviendra au plus tôt. Il prévient également les collaborateurs SFHE d'astreinte.

NUMÉRO UNIQUE

Une question ? Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Un seul numéro, le 04 42 24 00 50

7J/7
24h/24

UN SEUL NUMÉRO POUR VOS APPELS D'URGENCE !

N° AZUR **0 806 800 307**

ÉVITER L'INCENDIE, AYEZ LES BONS RÉFLEXES !

DANS LA CUISINE

Ne laissez pas d'huile sur le feu. Surveillez vos équipements électriques comme le grille pain, le sèche-cheveux, ils peuvent être source d'incendie.

DANS LA CHAMBRE

Évitez de surcharger les prises de courant, vérifiez que les ampoules ne sont pas en contact avec des tissus. **Ne couvrez pas vos radiateurs** avec vos vêtements ou rideaux.

QUE FAIRE EN CAS D'INCENDIE ?

Si le feu prend sur vous ou sur une autre personne

- Roulez-vous par terre ou roulez la personne dans une couverture ou un manteau non synthétique ;
- Arrosez d'eau la personne au plus vite ;
- N'essayez pas d'enlever les vêtements brûlés, ils collent à la peau.

Si l'incendie se déclare chez vous

- Faites sortir tout le monde pour éviter les risques d'intoxication ;
- N'ouvrez aucune fenêtre pour ne pas faire d'appel d'air ;
- Fermez la porte de la pièce en feu ;
- Une fois dehors, appelez les pompiers en composant le 18 ou 112.

Si l'incendie est au-dessous ou sur votre palier

- Fermez les portes et mettez des linges mouillés en bas de celles-ci ;
- Allez aux fenêtres pour que les secours puissent vous voir ;
- En cas de fumée dans la pièce, baissez-vous vers le sol.

Si l'incendie est au-dessus de votre palier

- Sortez par l'issue la plus proche ;
- Prenez bien soin de fermer les fenêtres, et descendez par les escaliers, surtout n'empruntez pas l'ascenseur ;
- Une fois dehors, signalez-vous aux équipes de secours pour qu'elles ne vous cherchent pas dans l'immeuble inutilement.

Dans tous les cas, alertez les pompiers, 18 ou 112, et suivez leurs instructions.

DÉTECTEUR DE FUMÉE

Dans le cadre de notre démarche qualité, tous nos logements sont équipés d'un détecteur autonome avertisseur de fumée (DAAF), et un contrat d'entretien de cet équipement est mis en place.

Comment ça marche ?

Le détecteur de fumée est conçu pour déclencher une alarme sonore dès les premiers signes de fumée.
Il n'empêche pas l'incendie mais il détecte les fumées, puis vous alerte et vous réveille si besoin.
Il ne détecte ni les gaz, ni la chaleur.

Bon à savoir

- **Le détecteur est la propriété de la SFHE.** N'essayez pas de le retirer du plafond, le cas échéant, il vous sera facturé.
- **Ne pas peindre le détecteur.**
- **Ne bouchez pas les orifices** du détecteur.
- **Ne pulvérisez pas de parfum** sur le détecteur.
- **En cas de travaux poussiéreux,** enveloppez le détecteur dans un sac plastique pour le protéger de la poussière.

ENTRETIEN RÉGULIER

Nettoyez le détecteur à l'aide d'un chiffon humide s'il est sale. **Passez régulièrement l'aspirateur sur les grilles** du détecteur pour retirer les poussières et les toiles d'araignées.

TEST MENSUEL PAR LE LOCATAIRE

ATTENTION !
Testez votre détecteur à l'aide du bouton test.

- **Le bouton test vous garantit la bonne marche de votre détecteur.** Appuyez quelques secondes dessus et l'alarme se déclenche puis s'interrompt rapidement.
  N'utilisez aucune autre méthode de test (cigarette, briquet…) au risque de détériorer votre détecteur ou de causer des dégâts à votre habitation.
- **Si le détecteur émet une série de "bips" toutes les minutes**
  Le détecteur effectue des autotests réguliers. En cas de défaut, les bips sont accompagnés du clignotement rapide du voyant rouge (non plus toutes les 45 secondes). Il se peut que le produit décèle un défaut et vous le signale par une série de bips chaque minute : dans ce cas contactez votre gardien pour une intervention.
- **Interrompre une alarme intempestive**
  Toutes les alertes doivent être prises au sérieux. Il se peut que les premières fumées ne soient pas visibles : en cas d'alarme, vous devez donc contrôler chaque pièce de votre habitation.
- **Si le détecteur se déclenche suite à une fausse alerte (fumée de cuisine…),** vous avez la possibilité de désactiver l'alarme durant 10 mn en pressant le bouton test. Cela vous laissera le temps d'aérer la pièce. Le détecteur reviendra en fonctionnement normal après ce laps de temps.

COMMENT PRÉVENIR LES RISQUES ÉLECTRIQUES

Une électrisation ou électrocution peut survenir à votre domicile.

Pour éviter qu'un tel accident se produise :

- **protégez les blocs de prises** pour éviter l'introduction des doigts ou d'objets métalliques ;
- **la rallonge est une cause très fréquente d'électrisation chez l'enfant.** Il y a danger lorsqu'elle est reliée au secteur alors qu'elle n'alimente aucun appareil ;
- Dans la salle de bain, tout appareil électrique ou prise électrique doit être **branché à plus de 60 cm d'un point d'eau** (baignoire, bac à douche ou lavabo) ;
- **Les vieux appareils électriques** ou vieilles installations représentent un danger permanent.

Dans tous les cas, rien ne remplace la surveillance d'un adulte !

FUITE DE GAZ

En cas de fuite, 5 % du volume de la pièce est suffisant pour déclencher une explosion. Attention, alors, de ne pas craquer d'allumette, d'appuyer sur un interrupteur, de brancher ou débrancher un appareil électrique ou de téléphoner, puisqu'il faut éviter la moindre étincelle.

Il existe des gestes préventifs, *par exemple ne jamais condamner les bouches d'aération de la cuisine, même en hiver, car vous risquez l'asphyxie en cas de fuite de gaz.*

FUITE D'EAU

Surveillez les fuites éventuelles de la robinetterie ou des toilettes est indispensable car un robinet qui goutte, c'est plus de 100 litres d'eau gaspillés par jour.

Si vous constatez des fuites au niveau de la robinetterie ou des chasses d'eau, une société s'engage à intervenir sur simple appel.

Un numéro de téléphone est à votre disposition.

PANNES D'ASCENSEURS

Si vous êtes dans un ascenseur et que celui-ci se bloque, appuyez sur le bouton « Alarme » ou « Appel d'urgence ». Les secours viendront le plus rapidement possible sur place.

Ne paniquez pas, *sachez qu'un ascenseur est protégé contre les risques de chute grâce à un frein de secours.*

Pour ne pas compliquer le travail des services d'intervention et pour votre sécurité, vous ne devez pas appuyer sur tous les boutons ou tenter d'ouvrir les portes : vous pourriez basculer dans la gaine de l'ascenseur.

Comme expliqué précédemment dans la partie contrats, *en cas de problème de fonctionnement de vos ascenseurs, un numéro unique est à votre disposition.*

FAIRE FACE À UN SINISTRE

Assurer son logement et ses dépendances (cave, garage…)

Dès la signature du bail, vous devez obligatoirement souscrire une assurance habitation* afin de couvrir certains dégâts (embellissement, vol, mobilier, dégât des eaux…).
Cette assurance est à renouveler tous les ans.

La SFHE vous permet de bénéficier de l'offre Assurance Habitation Solidaire de son partenaire VYV Conseil à tarifs préférentiels.
Renseignements 04 26 31 69 73 ou www.sfhe.fr

**Article 7 g de la Loi du 6 juillet 1989*

Que faire et comment faire en cas de sinistre ?

7J/7
24h/24
UN SEUL NUMÉRO POUR VOS APPELS D'URGENCE !

N° AZUR **0 806 800 307**

- **Contactez rapidement l'un de nos conseillers au 04 42 24 00 50** et informez votre assureur dans les 5 jours ouvrés suivant le sinistre, par lettre recommandée avec accusé de réception. **Qu'il concerne votre logement ou les parties communes** de la résidence, vous devez déclarer le sinistre auprès de votre assureur.
- **En cas de vol, le délai est réduit à 48 heures.** Vous devez y joindre le récépissé de la déclaration faite auprès des services de police.
- **Ne vous débarrassez pas des biens endommagés.** Rassemblez les documents qui peuvent justifier de la valeur des biens abîmés ou disparus (factures, photos, garanties…).
- **Ne pas nettoyer, ranger, réparer.** Si vous effacez toutes les traces du sinistre avant la visite de l'expert, il sera impossible d'établir le montant des dégâts.

QUE FAIRE EN CAS DE DÉGÂT DES EAUX ?

VOUS ÊTES À L'ORIGINE DU SINISTRE

- **Contactez l'un de nos conseillers au 04 42 24 00 50.** Si le dégât des eaux est important, contactez les pompiers au 18 ou au 112. Coupez l'électricité si votre logement est envahi par l'eau.
- **Supprimez la cause du dégât des eaux** (par exemple fermer le robinet d'alimentation de la machine à laver qui fuit).
- **Informez votre assureur.** Prenez contact avec tous les voisins impliqués et le bailleur ; renseignez rapidement un constat amiable de dégât des eaux avec chacun d'eux. Envoyez ce constat à votre assureur dans les 5 jours ouvrés suivant le sinistre, par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Utilisez un seul constat amiable pour deux appartements concernés par un même dégât des eaux.** Employez de préférence un stylo à bille et appuyez fort.
- **Si trois appartements ou plus sont concernés,** chaque personne dont l'appartement est endommagé doit remplir un constat avec celui chez qui l'écoulement a pris naissance.
- **Dans votre intérêt, une procédure simplifiée a été mise en place par les assureurs** afin d'accélérer le règlement de la majorité des sinistres de dégât des eaux : la convention CIDRE.

VOUS N'ÊTES PAS À L'ORIGINE DU SINISTRE

(l'eau provient d'un autre logement ou des parties communes)

- **Alertez le voisin concerné et contactez l'un de nos conseillers au 04 42 24 00 50** pour supprimer la cause de dégât des eaux.
- **Appelez votre assureur.**
- **Remplissez un constat de dégât des eaux avec le responsable du sinistre** et envoyez un exemplaire à votre assureur dans les 5 jours ouvrés suivant le sinistre, par lettre recommandée avec accusé de réception.

07 PROTÉGER SON ENVIRONNEMENT

Aussi bien dans la construction que dans la gestion de notre patrimoine, nous sommes attentifs à la préservation de l'environnement.
Des Eco'gestes peuvent être adoptés dans tous les domaines de la vie quotidienne. Consommation, déchets, habitat, énergie, chacun peut modifier ses comportements pour réduire sa consommation.

MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS

Les appareils ménagers représentent environ 40 % de la consommation d'électricité d'un ménage (hors chauffage, eau chaude et cuisson). Il faut donc modérer leur utilisation afin de limiter leur impact sur l'environnement et sur vos charges.

Préférez par exemple les ampoules basse consommation ou ampoules fluo compactes qui consomment 4 à 5 fois moins d'énergie.

En hiver, bien utiliser son chauffage vous permettra de maîtriser votre consommation d'énergie.
Lorsque vous laissez une fenêtre ouverte, pensez à éteindre le convecteur. Si vous êtes absent toute une journée, inutile de laisser le radiateur à pleine puissance. **Ce sont des gestes simples pour une économie d'énergie.**

TRI DES DÉCHETS

Favoriser la collecte sélective lorsque des bacs de tri sont présents dans votre résidence ou aux alentours permet de réduire les déchets et préserver l'environnement.

Trier c'est simple

Tous les emballages en papier, carton, acier, plastique, verre… peuvent être recyclés.

Renseignez-vous sur les consignes de tri appliquées dans votre commune.

Économie d'eau : réduire sa consommation d'eau, c'est possible !

Une douche « responsable » ne doit pas dépasser 4 à 5 minutes.
Au lavabo, ne laissez pas couler l'eau pendant que vous vous brossez les dents.

Vous pouvez opter pour un embout de robinet ou un pommeau de douche à débit réduit.

08 VIVRE ENSEMBLE

À la SFHE, nous encourageons chaque résident à être un voisin exemplaire.

C'est pourquoi :

- **le Règlement intérieur,** que vous signez en même temps que votre contrat de location, **recense les règles du bon voisinage, simples mais fondamentales ;**
- **nos infos-locataires** les rappellent très régulièrement.

Voici donc quelques précautions à observer pour préserver la qualité de vie collective :

- **Respecter la propreté des parties communes** (halls d'entrée, locaux de rangement…) ;
- **Préserver les espaces verts ;**
- **Veiller au bon usage des équipements collectifs** (ascenseurs, boîtes aux lettres, aires de jeux…) ;
- **Faire attention aux sources de bruit,** qui sont nombreuses. L'excès de bruit constitue une infraction au code de santé publique, de jour comme de nuit ! Si vous êtes amenés à causer occasionnellement du bruit (travaux, fête…) pensez à prévenir vos voisins à l'avance, cette démarche sera appréciée ;
- **Surveiller les animaux de compagnie** afin qu'ils ne créent aucune nuisance ;
- **Respecter les règles de stationnement :** ne jamais bloquer les issues de secours ni occuper indûment les emplacements réservés aux personnes handicapées.

Lorsque le dialogue et le consensus entre voisins sont rendus difficiles, nos équipes de proximité assurent une médiation et contribuent au mieux vivre ensemble.

NUMÉRO UNIQUE

En cas de troubles de voisinage, nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Un seul numéro, le 04 42 24 00 50

LA COPROPRIÉTÉ

Vous êtes locataires dans une résidence que la SFHE va proposer à l'achat, dans le cadre de la vente HLM.

Vous souhaitez rester locataires ?

Rien ne change pour vous, la SFHE est votre interlocuteur unique pour toutes vos demandes. Le syndicat de copropriété mis en place échange régulièrement avec les copropriétaires dont la SFHE fait partie pour vous représenter.

Les loyers et provisions de charge continueront à vous être demandés par la SFHE, qui effectuera toujours la régularisation annuelle des charges.

La SFHE reste votre bailleur, mais est désormais un copropriétaire parmi les autres copropriétaires. Les décisions de gestion de la résidence sont donc soumises au vote de l'Assemblée Générale.

Vous devez continuer à respecter le règlement intérieur de la résidence, seul garant du bien vivre ensemble, mais aussi le règlement de copropriété. C'est un document écrit, obligatoire, qui précise les droits et devoirs de tous les occupants de la résidence. Il est établi au moment de la division en lots de la future copropriété. Il définit les parties privatives (le logement, la cave, le garage...) et communes (espaces verts, toiture...).

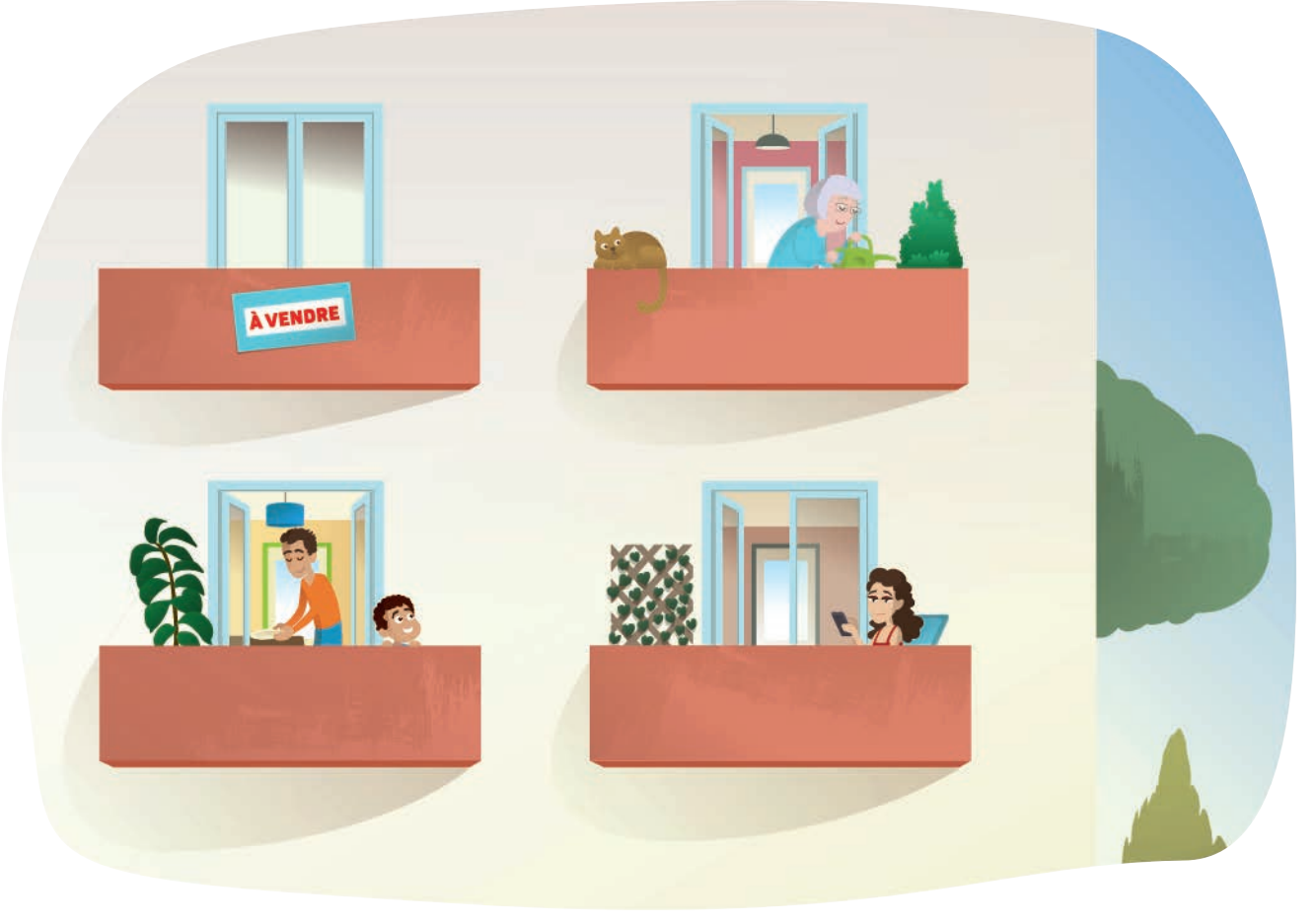
Vous êtes locataires et souhaitez acquérir votre logement

La SFHE vous accompagne à chaque étape de vos démarches, depuis la promesse de vente à la remise des clés.

Dans la rubrique «Acheter» du site internet SFHE, sélectionnez le logement qui vous intéresse puis cliquez sur «Contacter».

Vous pouvez joindre notre Service Vente au 04 13 57 04 52, afin de solliciter un formulaire de demande, et nous le retourner dûment complété.

Un conseiller Vente vous contactera pour effectuer une étude personnalisée de votre projet d'achat. Il vous exposera les avantages, mais aussi les devoirs et obligations du statut de propriétaire et de copropriétaire.



09 VOTRE SITUATION CHANGE

ÉVOLUTION FAMILIALE

Depuis que vous occupez votre logement, votre situation a changé. Vous souhaitez un logement plus grand, mieux adapté à vos nouveaux besoins, bref, vous aimeriez que votre logement évolue avec vous…

Que faire en cas de changement de votre situation familiale ?

Nous vous remercions de nous signaler tout changement et de nous fournir les justificatifs en cas de mariage, PACS, union libre, naissance, décès, divorce, séparation.

Rendez-vous dans votre espace client, rubrique « Réclamations » et sélectionnez « Changement de situation » dans le menu déroulant ou par courrier à l'adresse de la SFHE :

1175, petite route des Milles · CS 40650
13547 Aix-en-Provence Cedex 4

Pour mémoire, ces informations doivent également être transmises à votre CAF. Par ailleurs, elles vous seront demandées lors des enquêtes obligatoires.

SOUHAIT DE MUTATION

Vous souhaitez louer un nouveau logement plus en adéquation avec votre situation familiale ou habiter un autre quartier, une autre ville… Avec la SFHE c'est possible.

La demande de mutation

Les conditions pour faire sa demande de mutation :

- occuper votre logement depuis au moins 1 an ;
- être à jour dans le paiement de vos loyers ;
- avoir un logement bien entretenu ;
- avoir souscrit une assurance multirisque habitation ;
- ne pas être à l'origine de troubles de voisinage.

La marche à suivre

- **Faites votre demande sur www.demande-logement-social.gouv.fr**
- **Votre demande sera enregistrée et un numéro unique vous sera alors attribué.** Cette demande est à renouveler chaque année.
- **Rendez-vous sur notre site internet SFHE pour consulter nos offres.**

MODIFICATION DES RESSOURCES

La loi impose aux bailleurs sociaux d'enquêter annuellement sur leurs locataires non assujettis à l'allocation pour le logement (APL) dans le but de vérifier si leurs ressources ont évolué.

Si vous êtes concernés, vous recevrez donc un questionnaire en octobre à remplir et à nous renvoyer avant le 31 décembre de l'année en cours.

Dans l'hypothèse où vos ressources ont augmenté et en cas de dépassement des plafonds fixés par l'État, nous devrons vous appliquer un surloyer qui viendra s'ajouter à votre loyer initial.

10 VOUS DÉMÉNAGEZ

Pour un départ en toute sérénité, la SFHE vous guide étape par étape et vous accompagne dans les formalités à remplir : la visite conseil, l'état des lieux de sortie…

LE CONGÉ ET LE PRÉAVIS

Vous devez partir. Pensez à résilier votre contrat de location

Adressez-nous votre congé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse unique : 1175, petite route des Milles • CS 40650 • 13547 Aix-en-Provence Cedex 4.

LE PRÉAVIS

Il est de un à trois mois selon certains critères (situation personnelle et géographique). Vous pouvez contacter notre service client pour avoir plus d'information.

Vous devez laisser libre accès à votre logement pour des visites à des candidats locataires.

À NOTER :

Vous avez peut-être droit…

- **à la prime de déménagement** (renseignements à votre CAF) ;
- **ou au Mobilipass** (consulter votre employeur).

LE LOGEMENT

Il doit être rendu en bon état : votre référent logement vous contactera pour planifier la visite conseil.

En cas d'éventuels travaux de réparation, d'entretien et / ou de nettoyage, vous serez tenu de régler les frais de remise en état.

LA VISITE CONSEIL

Vous venez de donner congé de votre logement

Avant de procéder à votre état des lieux de sortie, nous effectuons une visite de votre logement. Il s'agit de déterminer avant votre départ, les éventuels travaux de remise en état (réparations locatives, nettoyage…).

Cette visite n'est certes pas obligatoire… mais vivement recommandée !

En effet, ne pas effectuer les travaux de remise en état avant le départ du logement peut coûter très cher. **C'est pourquoi notre visite-conseil vous évitera d'engager ces frais supplémentaires au moment du départ,** et de procéder en amont à la remise en état nécessaire.

Ce que dit la loi…

Nous vous rappelons que les réparations locatives relèvent des obligations légales du locataires : il doit prendre en charge l'entretien courant du logement et les menues réparations (Décret n°81-712 du 26/08/1987).

Quand faire la visite conseil ?

Dès que vous aurez reçu votre accusé de réception de congé, la visite-conseil sera programmée dans un délai raisonnable avant l'état des lieux définitif, pour vous permettre d'effectuer si besoin les travaux nécessaires.

Le jour de votre départ, vous procéderez ainsi à l'état des lieux définitif l'esprit tranquille !

LA GRILLE DE VÉTUSTÉ

L'accord collectif relatif à la prise en compte de la vétusté dans le traitement des états des lieux sortants a été conclu en concertation avec les associations des locataires.

Son objectif est de clarifier les modalités de calcul des réparations locatives à la charge du locataire et d'assurer à chacun un traitement identique quelle que soit l'implantation géographique de son logement. Il s'inscrit dans une volonté d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Le jour du déménagement

- **relever les compteurs et prévenir les différents prestataires** (eau, électricité, téléphone, etc.)
- **être présent lors de l'état des lieux** (à défaut : un tiers muni d'une lettre lui donnant pouvoir)

L'état des lieux atteste de l'état du logement au moment de votre départ. Il sera établi et signé par vous et la SFHE. Un exemplaire vous sera remis. Votre logement devra être vidé de tous ses meubles pour réaliser l'état des lieux.

CLÔTURE DE VOTRE COMPTE CLIENT

Votre compte client sera arrêté et un avis de liquidation vous sera envoyé. Si votre solde de tout compte est positif, il vous sera restitué dans un délai d'un mois à partir de la date de fin de bail. **Ce délai sera porté à 2 mois si des réparations locatives à votre charge doivent être réalisées.**

NUMÉRO UNIQUE

Une question ? Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Un seul numéro, le 04 42 24 00 50

DÉCOUVREZ VOS

OUTILS NUMÉRIQUES

UN SITE INTERNET PROCHE DE VOUS

Véritable support de communication, vous y retrouverez toute l'actualité de la société, ainsi que la rubrique spéciale « Locataire » dans laquelle nous répondons aux questions que vous pouvez vous poser durant votre parcours résidentiel au sein de la SFHE. À tout moment, grâce à votre espace client, vous accédez à des informations personnalisées sur votre logement, votre loyer, etc.

Cet outil vous permet également de nous contacter si besoin grâce au formulaire de contact et aux numéros utiles.

UNE APPLI À VOTRE SERVICE !

Un nouvel outil pour vous faciliter la vie !

Votre agence SFHE, vos contacts, vos réclamations, vos paiements et même la possibilité de payer votre loyer en toute simplicité. Tout y est !

Depuis votre mobile, rendez-vous sur www.sfhe.fr/app/

SFHE

groupe **Arcade-vyv**

Aimer habiter !

SFHE

groupe **Arcade-vyv**

Aimer habiter !

1175, petite route des Milles
13547 Aix-en-Provence Cedex 4

N° UNIQUE **04 42 24 00 50**

WWW.SFHE.FR

Création graphique **www.studiob-design.fr** · Illustrations **Agop Besson & Cyril Obrecht**