



*Suivez le guide*  
DU LOCATAIRE

# Bienvenue CHEZ VOUS !



Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau logement et vous remercions de votre confiance.

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos locataires. Et pour vous accompagner, nous vous proposons ce guide complet où vous trouverez les informations utiles durant toute la durée de votre location chez nous : les démarches à effectuer, les règles à respecter pour assurer le bon entretien du logement et la bonne entente entre voisins.

Notre Office met également à votre disposition des supports de communication et des outils numériques visant à faciliter nos échanges et simplifier votre quotidien.

## 03 Votre installation ET VOTRE DÉPART

## 09 Votre quotidien

## 15 L'entretien DE VOTRE LOGEMENT

## 25 Vos contacts utiles

### Votre magazine « Horizons »



Dans ce magazine qui paraît trois fois par an, vous retrouverez des articles sur nos dernières actualités et celles de nos partenaires. Nous vous partageons également des conseils et des bons plans pour votre quotidien. Sans oublier notre rubrique « Côté Loisirs » pour les plus petits.

### Votre espace locataire

Retrouvez tous nos services et échangez avec nos équipes depuis votre espace locataire accessible depuis la page <https://locataire.opac-cornouaille.fr> ou l'**application mobile** gratuite.



### Les actus de l'Office

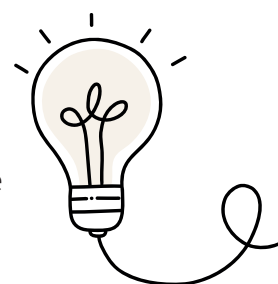
Retrouvez toutes nos dernières actualités sur notre **site internet** et sur nos **réseaux sociaux**.

[www.opac-cornouaille.fr](http://www.opac-cornouaille.fr) | 🔍



### Une question ?

Retrouvez toutes nos réponses à vos questions les plus courantes dans la rubrique FAQ de notre site internet [www.opac-cornouaille.fr](http://www.opac-cornouaille.fr)



## Votre installation ET VOTRE DÉPART





## Vos démarches à l'installation

Pour vous aider dans votre installation, nous vous détaillons les démarches à effectuer et les différents supports qui vous sont remis lors de l'attribution de votre logement.



### LE CONTRAT DE LOCATION

Le contrat de location est un document essentiel qui fixe les droits et les obligations du locataire et du bailleur. Il vous engage, il nous engage.

En tant que locataire, vous vous engagez à :

- régler mensuellement et à bonne date votre loyer,
- assurer annuellement votre logement contre les risques (sinistres, responsabilité civile),
- entretenir et user paisiblement des lieux,
- permettre l'accès à votre logement en cas de besoin (réhabilitation, désinsectisation, interventions pour travaux, ...),
- respecter notre règlement intérieur qui a pour objet de garantir à tous un cadre de vie agréable. Il précise notamment les règles pour le bon déroulement de votre location concernant l'occupation du logement, la tranquillité et le respect des voisins, l'hygiène et la propreté, et la sécurité.

En tant que bailleur, l'OPAC de Quimper-Cornouaille s'engage à :

- vous louer un logement en bon état d'usage,
- vous adresser vos justificatifs de paiement si vous en faites la demande,

- procéder à la régularisation des charges annuellement,
- mettre en œuvre toutes les mesures afin d'assurer votre sécurité,
- faire respecter le règlement intérieur pour la tranquillité de tous.

## Votre situation change

Si votre situation change :

- **familiiale** : mariage, PACS, divorce, naissance, décès, ...
- **professionnelle** : chômage ou reprise d'activité, cessation définitive d'activité de l'un des conjoints, ...

**IL EST IMPORTANT D'EN INFORMER AUSSITÔT :**

- **nos équipes** et de nous adresser les pièces justifiant votre nouvelle situation ; votre contrat de location sera modifié si nécessaire,
- **votre caisse (CAF ou MSA)**, qui réévaluera ainsi vos droits à l'APL.



### L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT

L'Aide Personnalisée au Logement (APL) est une aide de l'État, attribuée, selon votre régime, par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou par la Mutualité Sociale Agricole (MSA). Cette aide financière est calculée en fonction de vos ressources, de votre patrimoine, de votre composition familiale et du montant de votre loyer.

L'APL est directement versée à l'OPAC de Quimper-Cornouaille, **qui se charge de la déduire de votre loyer.**

Elle est versée à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date d'effet de votre contrat de location, ou immédiatement si vous en bénéficiez déjà le mois précédent dans votre ancien logement, ou si vous perceviez l'allocation logement.

#### À NOTER

*Selon votre situation, vous pouvez prétendre à des aides financières. Pour toutes questions relatives aux aides et à l'APL, nos équipes sont à votre écoute et peuvent vous accompagner pour préparer votre dossier de demande d'aide.*

Contact : [apl@opac-cornouaille.fr](mailto:apl@opac-cornouaille.fr)



### L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Un état des lieux est dressé à votre entrée et sortie du logement de manière contradictoire.

Vous disposez de **20 jours après votre installation pour nous informer**, par écrit, d'éventuelles observations qui n'auraient pas été mentionnées dans cet état des lieux d'entrée. Vous avez également un mois après la mise en service du chauffage pour nous signaler tout dysfonctionnement.



### LE DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie est une somme d'argent, correspondant à un mois de loyer hors charges, que vous versez à la signature du bail.

En l'absence de dettes ou de réparations locatives, cette somme vous est restituée à l'issue de votre état des lieux de sortie, dans un délai de :

- un mois si aucune réparation n'est prévue,
- deux mois si des réparations locatives doivent vous être facturées.



### VOTRE ASSURANCE HABITATION

Assurer votre logement et ses annexes (garage et cave) est obligatoire pendant toute la durée de votre bail de location.

En tant que locataire, vous êtes **responsable des dommages causés à l'immeuble et aux tiers**, même en votre absence. En étant assuré, c'est votre assurance qui paiera à votre place en cas de réparations, et qui indemniserà les éventuelles victimes en cas de préjudices.

Votre contrat d'assurance doit au minimum couvrir les risques locatifs suivants : incendie, explosions, dégâts des eaux.

Cependant, nous vous conseillons également de vous assurer :

- en responsabilité civile. Vous serez ainsi garanti contre les dommages causés à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, un animal ou un objet vous appartenant ;
- en recours des voisins et des tiers ;
- contre les risques de vol, de bris de glace ;
- pour votre mobilier.

#### À NOTER

*En cas de sinistre engageant votre responsabilité, contactez immédiatement votre assureur et notre service technique. Vous devrez ensuite nous adresser, dans les meilleurs délais, un double de votre déclaration de sinistre fournie par votre assureur.*



### L'ATTESTATION D'ASSURANCE

Vous devez fournir chaque année, à la **date anniversaire de votre contrat de location**, une attestation d'assurance.





## Votre situation évolue

Durant la vie de votre bail, votre situation peut évoluer de différentes manières. Notre service gestion locative peut vous accompagner dans la vie de votre contrat.



### LA MODIFICATION DU BAIL

Si l'un des cosignataires du contrat de location souhaite quitter le logement, vous devez adresser un courrier à l'OPAC de Quimper-Cornouaille, signé par tous les cosignataires du bail.

Il est important que vous préveniez le plus rapidement notre Office, car tous les cosignataires sont solidairement responsables du règlement des loyers, des charges et de la dette éventuelle, tant que la modification du contrat n'est pas enregistrée.

#### À NOTER



*En cas de départ de l'un des cosignataires, l'Office se réserve la possibilité de réclamer le paiement des loyers et charges dans un délai d'un an à compter de la date de réception de son congé.*



### L'AJOUT D'UN NOUVEAU COTITULAIRE

Le contrat de location peut être modifié en cours de location uniquement pour les situations suivantes :

- **Mariage** : vous devez nous transmettre l'acte de mariage. Comme prévu dans l'article 1751 du Code Civil, le locataire qui n'a pas signé le bail devient automatiquement titulaire du bail.
- **PACS** : vous devez nous transmettre l'attestation de PACS, ainsi qu'une demande écrite conjointe de cotitularité du bail.



### LE CHANGEMENT DE LOGEMENT

Vous avez la possibilité de changer de logement au sein de notre parc. Pour cela, il faut en faire la demande auprès de notre service gestion locative ou déposer une demande sur le site [www.demandelogement29.fr](http://www.demandelogement29.fr)

Votre demande sera étudiée par nos services, lesquels s'assureront que vous êtes à jour de vos loyers, que vous n'êtes pas à l'origine de troubles de voisinage avérés et que votre logement est en bon état.



## Votre quotidien



## Vos loyers et charges

Pour toutes vos démarches ou questions relatives à votre loyer ou vos charges, vous serez accompagné.e par notre équipe paiement.

### LE SERVICE PAIEMENT

Le service paiement vous accueille au guichet dédié au sein de notre siège à Quimper du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Il vous accompagne pour toutes questions relatives au paiement de vos loyer et charges.

### LE PAIEMENT DU LOYER

Dans le logement social, le loyer est payable à terme échu, dès réception de votre avis d'échéance et au plus tard, à la date limite figurant sur cet avis.

Le montant du loyer est déterminé en multipliant la surface corrigée ou utile de votre logement par le prix unitaire du mètre carré. Il est révisé une fois par an, par le Conseil d'Administration de l'OPAC de Quimper-Cornouaille, dans le respect du cadre réglementaire.

Pour faciliter le paiement de votre loyer, nous mettons à votre disposition différents moyens de paiement, listés ci-après :

- **Le prélèvement mensuel automatique**, qui est le moyen le plus simple et le plus économique. Vous évitez les frais d'affranchissement, les déplacements et les éventuels retards de paiement.

- **Le paiement sécurisé en ligne** depuis votre espace locataire, accessible via l'application mobile ou via notre site internet [www.opac-cornouaille.fr](http://www.opac-cornouaille.fr)
- **Le chèque bancaire ou postal** édité à l'ordre de l'OPAC de Quimper-Cornouaille et adressé, accompagné du coupon-réponse joint à votre avis d'échéance mensuel, à notre siège au 85 rue de Kergestin, CS 23005, 29334 Quimper cedex.
- **La carte bancaire ou les espèces**, deux modes de règlement uniquement disponibles au guichet.

### LE SLS

Vous pouvez être assujéti au paiement d'un **supplément de loyer de solidarité** (SLS) si vos revenus dépassent les plafonds de ressources réglementaires applicables pour l'attribution de logements sociaux. Ce supplément est précisé sur votre avis d'échéance.

Chaque année, en octobre, nous vous adressons une enquête SLS que vous devez obligatoirement nous retourner complétée, accompagnée de votre dernier avis d'imposition. Sans réponse de votre part, vous serez automatiquement assujéti à ce supplément de loyer.

### L'ENQUÊTE OPS

La réglementation impose aux bailleurs sociaux d'enquêter les locataires pour connaître leur situation familiale, professionnelle et leurs ressources. Une **enquête est ainsi menée tous les 2 ans sur l'Occupation du Parc Social** (OPS) et permet au Gouvernement d'établir les statistiques nationales sur l'occupation du parc social.

### LA RLS

La **Réduction de Loyer de Solidarité** (RLS) est une mesure gouvernementale, issue de la Loi des finances 2018 (Article 126), et mise en place depuis le mois de juin 2018. Elle consiste en une remise sur le loyer et concerne uniquement les bénéficiaires de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) logés par un bailleur social. Elle est calculée directement par la CAF ou la MSA, et consiste en une réduction du loyer pratiquée par les bailleurs à laquelle est associée une baisse d'APL.

### LES CHARGES

Chaque mois, notre Office vous facture des provisions pour charges. Elles sont définies par décret et correspondent à quatre catégories de dépenses :

- vos **consommations personnelles** lorsqu'elles sont fournies collectivement : chauffage, eau chaude ;
- l'entretien des **parties communes et des équipements collectifs** : nettoyage, entretien des espaces verts, sortie des containers, ascenseur, chaudière collective, ... ;
- l'entretien de certains équipements de votre logement via les **contrats de maintenance et de dépannage** (robinetterie, chaudière individuelle, VMC, ...) ;
- La **taxe d'enlèvement des ordures ménagères**.

Au début de chaque année, vous recevez le détail de ces charges et le coût estimatif que vous aurez à verser comme provisions. Celles-ci peuvent être révisées en cours d'année si le montant des dépenses le justifie.

Après la fin de l'exercice, un décompte individuel, précisant les dépenses réellement engagées, vous sera adressé, et votre avis d'échéance laissera apparaître la différence constatée, en plus ou en

moins, entre les dépenses réelles et les dépenses estimatives (les provisions).

### À NOTER

**Sachez que vous disposez d'un délai d'un mois, à compter de l'envoi de ce décompte individuel, pour consulter les pièces justificatives des charges de l'année auprès de notre service paiement.**



*Décryptons ensemble votre avis d'échéance*

- 1 Référence à rappeler lors de nos échanges
- 2 Coordonnées de notre service paiement
- 3 Date limite de paiement  
*Les loyers prélevés ne sont pas concernés*
- 4 Facturation du mois en cours
- 5 Montant dû  
*Incluant votre solde, les encaissements du mois et votre facture du mois en cours*
- 6 Informations relatives au prélèvement automatique  
*Date, compte bancaire prélevé, montant*
- 7 Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)  
*Si vous en bénéficiez*

**OPAC**  
Office Public de l'Habitat  
85 rue de Kergestin  
29334 QUIMPER CEDEX  
N° TVA: FR5538924402

**ADRESSE PAIEMENT**  
Accueil Paiement 0298658358  
85 RUE DE KERGESTIN  
CS 23005  
29334 QUIMPER CEDEX  
N° TVA: FR5538924402

Quimper, Le 24/03/2022

M DURAND MARTIN  
3 RUE DE PONT-L'ABBE  
29000 QUIMPER (FRANCE)

**Avis d'échéance**

| En Euros                        | MONTANT      |
|---------------------------------|--------------|
| Contrat 000000 (0005.02.01.018) |              |
| LOYER PRINCIPAL                 | 298,81       |
| PROVISION POUR CHARGES          | 74,78        |
| APL                             | -250,08      |
| RÉDUCTION LOYER SOLIDARITE      | -50,59       |
| <b>TOTAL ECHEANCE</b>           | <b>72,29</b> |

**SITUATION DE VOTRE COMPTE**

| Montant en Euros         |              |
|--------------------------|--------------|
| Solde au 28/02/2022      | 72,29        |
| Prél. auto du 10/03/2022 | -72,29       |
| <b>Appel échéance</b>    | <b>72,29</b> |
| <b>MONTANT DU</b>        | <b>72,29</b> |

**RECAPITULATIF TAXES**

Prélèvement du 11.04.2022 de 72,29 Eur IBAN FR012345678901234567032022RUM +HC000000000A032022

Merci d'adresser votre règlement à :  
**OPAC QUIMPER-CORNOUAILLE**  
ACCUEIL PAIEMENT  
85 RUE DE KERGESTIN  
CS 23005  
29334 QUIMPER CEDEX CEDEX

M DURAND MARTIN  
7917 000000 0000000  
Avis d'échéance 2022 00000001 02054769  
Période du 01.03.2022 au 31.03.2022  
CX04 / 0005.02.01.018

NE RIEN INSCRIRE SOUS CE TRAIT - NE PAS PLIER



## *Vous rencontrez des difficultés passagères*

Pour toutes vos démarches et questions liées à des difficultés financières ou des troubles de voisinage, vous serez accompagné.e par nos conseillers sociaux et notre médiateur.



### LES CONSEILLERS SOCIAUX

Si vous **rencontrez des difficultés financières, contactez sans attendre notre service social.**

Un de nos conseillers sera à votre écoute pour vous informer et vous aider. Il étudiera avec vous les possibilités de règlement de votre dette et éviter ainsi toute procédure contentieuse de recouvrement.

Il pourra également vous orienter vers les partenaires sociaux adéquats et les aides qui peuvent être mobilisées.



#### À NOTER

**Ne laissez surtout pas votre dette s'aggraver, des solutions existent. Dans le cas contraire, une procédure judiciaire sera mise en place.**



### LE MÉDIATEUR

Notre médiateur, rattaché au service social de l'Office, **intervient avec les moyens adaptés à la situation**, et dans la limite de ses attributions.

Il intervient dans le cadre des troubles anormaux de voisinage tels que : nuisances sonores, volume excessif, coups dans les murs, ...

Lorsque vous saisissez le médiateur de l'Office pour tenter de résoudre un conflit de voisinage, **une séance de médiation entre les parties prenantes vous sera proposée.** Celle-ci a pour objectif de relever l'ensemble des points de tensions, rétablir ou permettre le dialogue, et dissiper les incompréhensions afin de faire émerger une solution acceptable pour chacun.

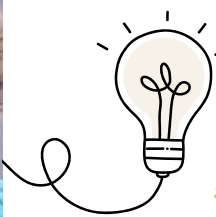
Nous vous rappelons que l'OPAC de Quimper-Cornouaille n'a pas les compétences légales permettant de traiter les troubles de l'ordre public qui affectent la sécurité et la tranquillité publique. Il est cependant **garant de la tranquillité résidentielle.** À ce titre, notre rôle est d'assurer la jouissance paisible, par nos locataires, de nos logements et de leurs abords directs.

Notre responsabilité est d'agir sur le fondement du droit civil en s'appuyant à la fois sur les clauses du bail et sur le règlement intérieur de notre Office, que vous vous engagez à respecter en tant que locataire.

#### À NOTER



**Pour saisir le médiateur, il est préférable d'adresser votre réclamation par email à : [mediation@opac-cornouaille.fr](mailto:mediation@opac-cornouaille.fr)**



#### À NOTER

**Notre Office ne dispose ni de pouvoir de police, ni de pouvoir de justice, et n'a donc pas vocation à se substituer aux services compétents.**



### VIVRE EN BON VOISINAGE

Notre règlement intérieur est **consultable en intégralité sur notre site [www.opac-cornouaille.fr](http://www.opac-cornouaille.fr)**

Nous vous rappelons ici quelques règles simples qui permettent à chacun de se sentir bien chez lui tout en respectant ses voisins :

#### • Le bruit

Le bruit est la principale cause de conflit entre locataires. Nous vous demandons de respecter la tranquillité de chacun, de jour comme de nuit, et d'être notamment vigilant sur les points suivants :

- le volume sonore excessif de vos radios, télévisions, enceintes, ...
- les claquements de portes et de talons,
- les battements de fenêtres ou volets mal fermés,
- les jeux de vos enfants à l'intérieur du logement ou à l'extérieur,
- le bruit généré par les activités de bricolage et d'entretien du jardin.

#### À NOTER



**Si vous êtes amené.e, exceptionnellement, à faire du bruit (travaux, fêtes, ...), prévenez vos voisins, ils apprécieront d'avoir été informés.**

#### • Les animaux domestiques

Les animaux domestiques, sauf les chiens de 1<sup>ère</sup> catégorie, sont tolérés dans les logements à condition qu'ils ne soient ni une gêne ni un danger pour votre entourage ou vous-même. Veillez à ce qu'ils ne nuisent pas à la propreté, à la sécurité et à la tranquillité du voisinage :

- ne les laissez pas seuls dans les logements pendant de longues périodes,
- sortez votre chien plusieurs fois par jour, mais pas sur le balcon ni dans la cage d'escalier,
- tenez-le toujours en laisse, veillez à ce qu'il ne laisse pas de traces désagréables sur son passage et ramassez ses déjections.

Conformément à la Loi, la détention de chiens de garde et de défense doit être déclarée à la mairie. Ces chiens doivent être muselés et tenus en laisse par une personne majeure sur la voie publique et dans les parties communes des immeubles.

#### À NOTER

**L'OPAC de Quimper-Cornouaille interdit la présence de chiens de 1<sup>ère</sup> catégorie dans les logements et les parties communes.**



#### • Le cadre de vie

Veillez à préserver un cadre de vie agréable aux abords des logements et dans les parties communes, respectez ces espaces en évitant de les salir et de les dégrader. Le civisme est l'affaire de tous.

Par ailleurs, les déchets doivent être jetés dans les containers dédiés et selon le dispositif de collecte sélective de votre résidence.

#### À NOTER

**L'évacuation des encombrants (électroménager, literie, appareils audiovisuels, ...) est à votre charge, il vous appartient de les transporter à la déchetterie.**



#### • La circulation et le stationnement

Pour la tranquillité et la sécurité de tous, il vous est demandé de respecter les règles de stationnement et de circulation.

Par ailleurs, veuillez noter que tout véhicule hors d'état de circuler (épave), ou systématiquement gênant, peut être enlevé par les services de la fourrière. Les frais d'enlèvement seront facturés au propriétaire du véhicule.



Avant tout **restez courtois, et privilégiez toujours les démarches amiables et un dialogue constructif entre voisins**. Si les problèmes ou troubles persistent, notre service voisinage est à votre disposition pour faire respecter le règlement intérieur et entamer une médiation.

En cas de danger, vous pouvez contacter les **forces de l'ordre qui sont garantes de la sûreté et de la sécurité publique**. Elles doivent assurer la protection des personnes et des biens, prêter assistance et veiller au maintien de l'ordre public. Elles fondent leur action sur une police administrative et judiciaire permettant la prévention et la répression des infractions de nature pénale.

Enfin, le **Maire quant à lui est garant de la tranquillité publique** au sein de sa commune. Il lui revient de maintenir le calme parmi ses citoyens en s'appuyant sur ses prérogatives en matière de police administrative.



*Important / À retenir*

[illegible]

## Exemples de bonnes pratiques

- En appartement, **j'évite de garder mes chaussures** lorsque je rentre chez moi.
- Je fais en sorte de **limiter les bruits de mon animal domestique** dans le logement.
- De jour comme de nuit, **je limite le volume sonore** lorsque j'écoute de la musique ou regarde la télévision.
- **Je limite les jeux bruyants** dans mon logement, et en extérieur **j'utilise des espaces adaptés** pour les enfants (ne pas jouer dans les cages d'escaliers, sur les parkings, ... ).
- **Je préviens mes voisins** si je prévois d'organiser une fête.



# L'entretien DE VOTRE LOGEMENT





## EN CAS DE TRAVAUX, QUI FAIT QUOI ?

### Détail du code couleurs

- À la charge du propriétaire
- À la charge du locataire
- Inclus dans un contrat d'entretien

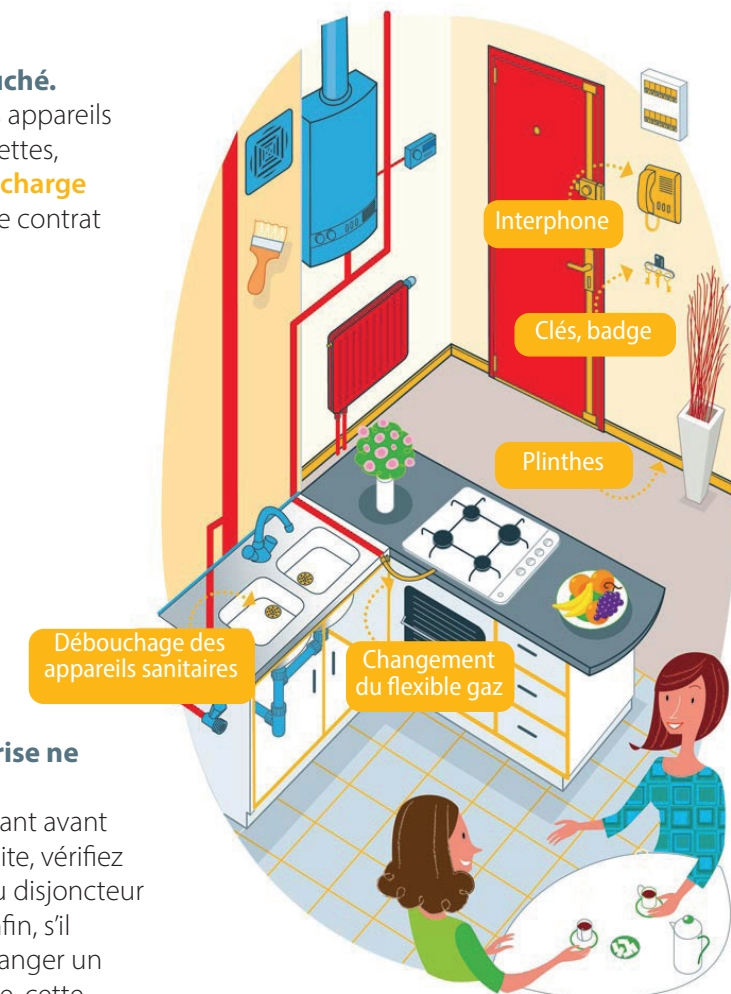
**Le ramonage de ma cheminée.** Un ramonage annuel est **inclus dans le contrat d'entretien** souscrit par l'OPAC de Quimper-Cornouaille. Tout ramonage supplémentaire **est à votre charge**.

**Ma cave est sale.** Au même titre que votre logement, l'entretien des annexes (cave, garage, jardin) **est à votre charge**.

**Ma serrure fonctionne mal.** C'est une réparation **à votre charge** tout comme le remplacement des clés perdues ou cassées.

**La chasse d'eau des toilettes coule de façon ininterrompue.** Tout d'abord fermez le robinet d'arrêt pour vous éviter des dépenses d'eau. La réparation du mécanisme de chasse d'eau **est incluse dans un contrat d'entretien**.

**Mon robinet fuit.** Cette réparation **est incluse dans un contrat d'entretien** souscrit par l'OPAC de Quimper-Cornouaille.



**Mon évier est bouché.** Le débouchage des appareils sanitaires (évier, toilettes, lavabo) **est à votre charge** et non inclus dans le contrat d'entretien.

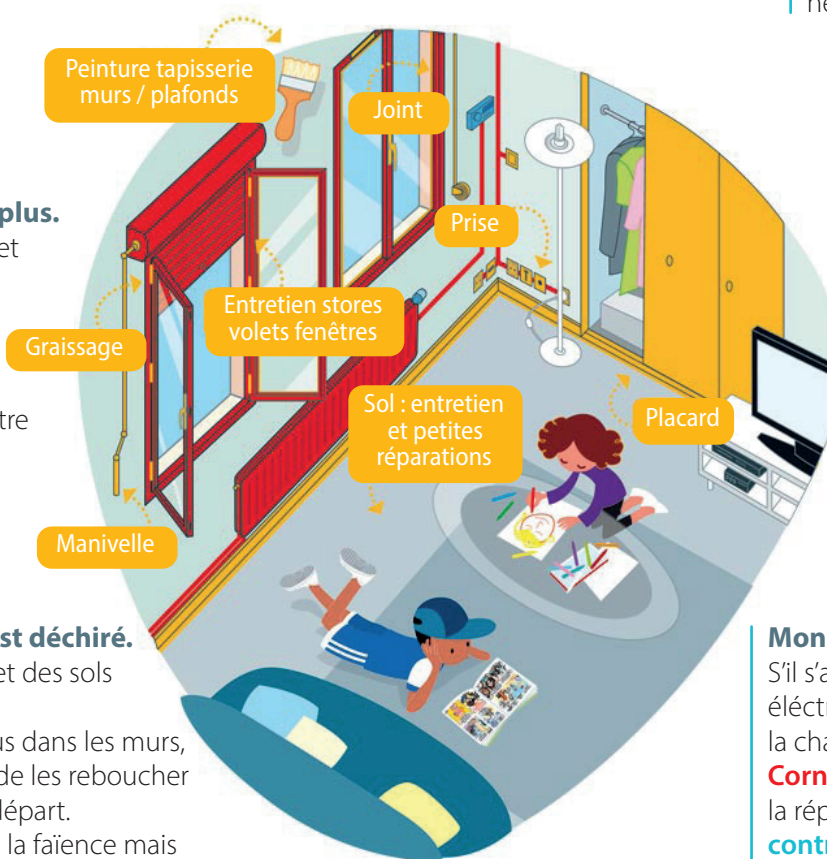
**Le joint silicone n'est plus étanche.** Le changement des joints silicone (sanitaires) **est inclus dans le contrat d'entretien**.

**L'interrupteur ou la prise ne fonctionne plus.** Coupez toujours le courant avant toute intervention. Ensuite, vérifiez l'état de votre fusible (ou disjoncteur électro-magnétique). Enfin, s'il s'avère nécessaire de changer un interrupteur ou une prise, cette réparation **est à votre charge**.

**Le détecteur de fumée se déclenche intempestivement.** La vérification annuelle et le changement de boîtier défaillant **sont inclus dans le contrat d'entretien** souscrit par l'OPAC de Quimper-Cornouaille. Pensez, toutefois, à le nettoyer régulièrement.

**Mon volet ne ferme plus.** Concernant les volets et les fenêtres, les petites réparations **sont à votre charge** : une manivelle cassée, le treuil bloqué, une vitre cassée...

**Mon papier peint est déchiré.** L'entretien des murs et des sols **est à votre charge**. Si vous faites des trous dans les murs, on vous demandera de les reboucher proprement à votre départ. Évitez de percer dans la faïence mais plutôt dans les joints du carrelage et ne percez pas dans le PVC.



**Mon radiateur chauffe mal.** S'il s'agit d'un convecteur électrique, cette réparation est à la charge de l'**OPAC de Quimper-Cornouaille**. Dans les autres cas, la réparation est **incluse dans un contrat d'entretien** souscrit par l'OPAC de Quimper-Cornouaille.



## Les consignes de sécurité

La sécurité est l'affaire de tous, mais elle dépend de chacun. Voici quelques précautions élémentaires qui constitueront votre meilleure protection et celle de votre entourage.



### INCENDIE, FUITES DE GAZ, ...

#### En cas d'incendie dans votre logement

- Évacuez les personnes se trouvant à l'intérieur.
- Fermez la porte de la pièce en feu et la porte d'entrée afin d'éviter que les fumées n'envahissent les parties communes.
- Quittez l'immeuble par l'escalier, n'utilisez surtout pas l'ascenseur.

#### En cas d'incendie dans les parties communes

- Si le feu se déclare dans les parties communes, restez dans votre logement en fermant porte d'entrée et fenêtres afin d'éviter tout appel d'air.



#### À NOTER

**Prévenez ou faites prévenir les pompiers (le 18 depuis un téléphone fixe ou le 112 depuis un portable) en leur indiquant clairement votre adresse.**

#### Conseils de bon fonctionnement des détecteurs de fumées

- Nettoyez régulièrement (1 fois par trimestre) le support afin d'enlever les poussières et saletés.
- Vérifiez régulièrement que le voyant rouge du détecteur clignote. Dans le cas contraire contactez votre chef de secteur.

- Testez manuellement (1 fois par trimestre) votre détecteur en appuyant sur le bouton TEST jusqu'à ce que le détecteur sonne et que le voyant rouge clignote. Le détecteur arrêtera de sonner dès que vous aurez relâché le bouton.
- Fermez la porte de la cuisine et de la salle de bains pour éviter que les fumées de cuisson, ou que la vapeur d'eau, déclenchent le détecteur de fumée.

#### Mesures de prévention pour le gaz

- Vérifiez régulièrement le bon état des flexibles en caoutchouc et leur date de validité.
- Ne cherchez jamais à repérer une fuite de gaz avec une allumette ou un briquet. Utilisez de l'eau savonneuse.
- Ne bouchez jamais les grilles d'aération, elles assurent votre protection en cas de fuite.

#### En cas de fuite ou d'odeur de gaz

- Fermez votre robinet d'arrivée de gaz.
- Ouvrez immédiatement les fenêtres et sortez à l'extérieur de votre domicile.
- Appelez en urgence le numéro Vert Urgence sécurité gaz de GRDF au 0.800.47.33.33 (service et appel gratuits).
- Attendez l'arrivée du technicien GRDF devant votre domicile.
- Prévenez votre chef de secteur.



### DÉGÂTS DES EAUX

En cas de sinistre engageant votre responsabilité, contactez immédiatement votre assureur et prévenez votre chef de secteur. Ensuite, adressez-nous, dans les meilleurs délais, un double de votre constat de dégâts des eaux, établi entre vous et votre voisin, ou entre vous et notre Office.



### PANNES ÉLECTRIQUES

#### Mesures de prévention

- Avant toute intervention sur l'installation électrique, même pour changer une ampoule, coupez le courant au disjoncteur.
- Pour la sécurité des enfants, utilisez des cache-prises si les prises n'en sont pas équipées.
- Vérifiez régulièrement le bon état des cordons et prises de vos appareils électriques.
- Remplacez les fusibles usagés par des fusibles neufs et de même calibre.
- N'utilisez jamais un appareil électrique en ayant les pieds ou les mains mouillés.

#### En cas d'anomalie

- Descendez tous les fusibles ou disjoncteurs électromagnétiques du tableau électrique.
- Réenclenchez le disjoncteur général. S'il disjoncte à nouveau, il y a un défaut sur le disjoncteur ou sur le circuit alimentant le disjoncteur. Dans ce cas, appelez les services d'ENEDIS au 09.70.83.19.70 (appel non surtaxé).
- Sinon, remontez les fusibles (ou disjoncteurs électromagnétiques) les uns après les autres.
- Dès qu'un fusible fait disjoncter, repérez le circuit concerné et débranchez les appareils qui y sont raccordés. Dès que l'appareil défectueux est isolé, faites-le réparer.

#### L'accès aux compteurs

Les compteurs doivent rester accessibles à tout moment. En immeuble collectif, ils sont généralement placés dans les gaines techniques sur les paliers.

Vous ne savez pas où sont localisés vos compteurs ? Contactez votre chef de secteur.

#### En cas d'absence pendant plusieurs jours

- Fermez soigneusement tous les robinets d'arrivée de gaz, d'eau, ...

- Coupez l'électricité au disjoncteur (attention si vous possédez un congélateur).
- Débranchez vos appareils électroménagers.

En cas d'absence prolongée, il est recommandé de laisser à un voisin un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.

#### Ascenseurs

Vous êtes bloqué.e à l'intérieur :

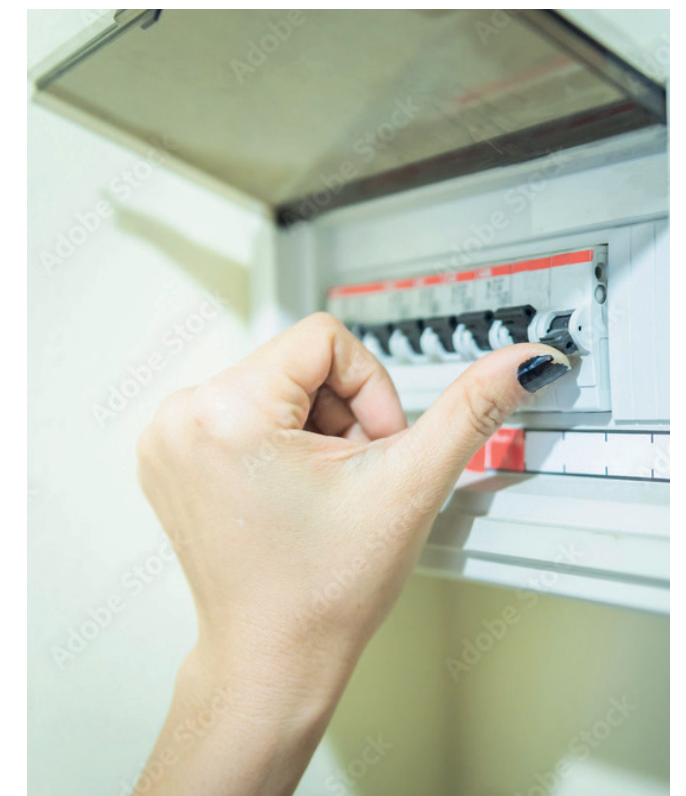
- Suivez les consignes de sécurité affichées dans la cabine.
- Attendez une intervention extérieure ; ne tentez pas de sortir de la cabine par vos propres moyens.

Vous êtes à l'extérieur :

- Invitez les occupants à se conformer aux consignes de sécurité affichées dans la cabine et rassurez-les.
- Prévenez votre chef de secteur ou, à défaut, les pompiers.

#### À NOTER

**Nous vous rappelons que les branchements sauvages sont interdits et dangereux.**





## Les bons gestes dans votre logement

L'OPAC de Quimper-Cornouaille vous aide à maintenir votre logement en bon état, et à maîtriser vos consommations, à travers quelques conseils et bons gestes à utiliser au quotidien.



### L'AÉRATION

La ventilation de votre logement est indispensable. Elle assure le renouvellement de l'air dans les pièces et évacue les odeurs, les polluants, les excès de vapeurs d'eau et d'humidité. Deux systèmes de ventilation existent dans nos logements :

- **La Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)**

Constituée d'un moteur situé dans les combles, la VMC permet un renouvellement d'air permanent dans le logement. L'air pénètre par des grilles d'entrée situées dans les fenêtres des pièces principales et est évacué par des bouches d'extraction se trouvant dans les pièces dites « humides » (cuisine, salle de bains, wc).

- **La ventilation naturelle**

Dans les logements plus anciens, la ventilation est assurée de façon naturelle par une entrée d'air située généralement en position basse et par une sortie d'air en position haute.

**La condensation : conséquence d'une mauvaise ventilation**

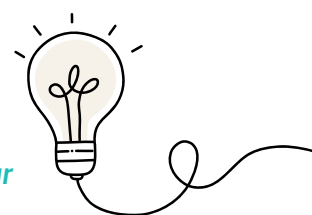
L'humidité est généralement la conséquence visible d'une mauvaise ventilation du logement. Elle provoque le décollement des papiers peints, l'apparition de tâches sur les peintures, de moisissures et d'odeurs de renfermé. Elle dégrade également les menuiseries.



### LE CHAUFFAGE

**À NOTER**

*Chaque degré au-dessus de 19 °C vous coûte 7 % de plus sur votre facture.*



Sachez que toutes les pièces de votre logement ne sont pas à chauffer à la même température. La température conseillée est de 19 °C dans les pièces de vie, et 17 °C dans les chambres la nuit.

Nous vous conseillons de régler vos radiateurs en fonction de la chaleur souhaitée, et de ne plus la modifier. Par ailleurs, ce n'est pas parce que votre radiateur est froid qu'il ne fonctionne pas. En effet, le robinet thermostatique (ou le thermostat en chauffage électrique) adapte la chaleur selon vos besoins définis.

- **Si votre logement est équipé d'un programmeur**

Le programmeur comporte une horloge qui commande le fonctionnement de votre chauffage à partir des informations que vous avez programmées. Il permet d'adapter le chauffage en fonction de vos souhaits.

- **Entretenez vos convecteurs (chauffage électrique)**

Il est conseillé de dépoussiérer les grilles de vos radiateurs au moins 2 fois par an, en ayant pris la précaution auparavant d'arrêter l'appareil. Il est également nécessaire de laisser une libre circulation de l'air autour des convecteurs. Ne les couvrez pas avec du linge, ne posez pas d'objets dessus, ne mettez pas de rideaux ou de meubles devant.

- **Si votre logement est chauffé au gaz, au fioul ou par une pompe à chaleur**

À la fin de la période de chauffe, ne modifiez pas le réglage de vos robinets thermostatiques. En effet, si le robinet reste trop longtemps coupé ou en « hors gel », le mécanisme interne peut se gripper.

- **Réduisez les pertes de chaleur**

Nous vous conseillons de fermer vos volets la nuit pour conserver la chaleur. Pensez également à couper vos radiateurs lorsque vous ouvrez les fenêtres pour aérer une pièce. Les rideaux limitent les déperditions de chaleur en hiver.

- **Poêles et inserts de cheminée**

Ces modes de chauffage ne constituent qu'un chauffage d'appoint. Nous vous rappelons :

- D'utiliser du petit bois, et en faible quantité, uniquement pour les allumages ;
- D'utiliser du bois toujours très sec (2 à 3 ans de séchage sous abri aéré) et dit de chauffage tel que le hêtre, le charme, le chêne, ... ;
- De ne jamais surcharger le foyer, ce qui risquerait d'occasionner la fissure du foyer en fonte ;
- De ne jamais faire de flambées par brassées de petit bois, ni d'utiliser, en dehors de l'allumage, des déchets de bois de récupération ou de caissettes, qui sont formellement interdits.

Les ramonages doivent être réalisés au moins une fois par an. En cas de besoin d'utilisation intensive, il vous appartient d'en assurer l'entretien une seconde fois (à vos frais).

**À NOTER**

*L'OPAC de Quimper-Cornouaille organise un ramonage annuel ; nous demandons à nos locataires de prendre leurs dispositions pour les ramonages supplémentaires.*



### L'EAU ET L'ÉLECTRICITÉ

L'OPAC de Quimper-Cornouaille s'est engagé depuis plusieurs années dans un programme permettant à ses locataires de réaliser des économies d'eau.

Dans le cadre du programme de rénovation de notre patrimoine, tous nos logements de plus de 20 ans bénéficient d'un changement systématique de la robinetterie et de l'installation de matériels économes en eau :

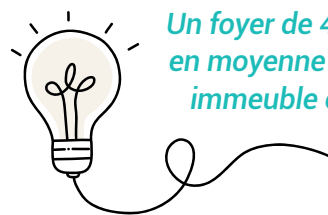
- mitigeurs avec butées permettant de modifier le débit (6/12 litres minute) pour les éviers, lavabos, baignoires et douches,
- chasses d'eau avec un mécanisme 3/6 litres.

Dans le cadre d'une utilisation normale, ces installations permettent à nos locataires de réaliser une économie d'environ 10 % sur leur facture d'eau.

**Nous vous conseillons d'adopter au quotidien les gestes suivants, qui vous permettront également de réduire votre facture d'eau :**

- Détectez rapidement toute fuite de chasse d'eau ou de robinet. Pour repérer une fuite : fermez les robinets et relevez le compteur à 2 heures d'intervalle. Si le chiffre du compteur a augmenté, c'est qu'il y a une fuite dans votre logement. Vous devez alors contacter le prestataire avec laquelle nous avons souscrit un contrat d'entretien.
- Privilégiez les douches aux bains. Et n'oubliez pas de couper l'eau pendant que vous vous savonnez.
- Ne faites pas couler l'eau inutilement. Pensez à fermer le robinet pendant que vous vous nettoyez les mains, vous brossez les dents ou vous rasez.
- Remplissez complètement votre lave-linge ou votre lave-vaisselle avant de les mettre en route, et privilégiez le mode « éco ». Ce sera plus économique, en eau et en électricité, de faire tourner une machine pleine plutôt que deux à moitié pleines.
- Lors d'un achat, privilégiez les appareils électroménagers sobres en eau, dont l'étiquette « label énergie » vous informe sur leur consommation d'eau. Les classes A étant les plus économes.
- Arrosez vos plantations le soir afin de limiter l'évaporation de l'eau. Vous pourrez économiser jusqu'à 50 % d'eau.
- N'arrosez pas votre pelouse en cas de sécheresse, elle reverdira aux premières pluies.

## À NOTER



*Un foyer de 4 personnes consomme en moyenne 130 m<sup>3</sup> d'eau par an en immeuble collectif et 160 m<sup>3</sup> en pavillon individuel.*

Les appareils électroménagers représentent aujourd'hui près de 40 % de la consommation d'électricité des ménages.

**Quelques préconisations pour réduire votre facture :**

- Éteignez les lumières quand vous quittez une pièce.
- Préférez les ampoules LED, elles consomment 6 fois moins et durent 8 fois plus longtemps que les ampoules à incandescence.
- Ne laissez pas vos appareils en veille ; outre les économies réalisées, vous préservez vos équipements.
- Lors d'un achat, privilégiez les appareils électroménagers économes en électricité dont l'étiquette « label énergie » vous informe sur leur consommation électrique. Les classes A sont les plus économes.
- Pour votre lave-linge, choisissez de préférence un programme à 40°C qui permet de réduire de 25% la consommation électrique par rapport à un programme à 60°C. Le prélavage est inutile.
- Dégivrez régulièrement vos réfrigérateur et congélateur.
- Couvrez vos casseroles quand vous faites cuire des aliments ou bouillir de l'eau.
- Si vous avez souscrit un contrat « heures creuses », faites fonctionner vos machines à laver pendant les heures les moins chères, tout en prenant soin de ne pas gêner vos voisins.



## LES NUISIBLES

À la moindre apparition d'insectes ou de rongeurs, utilisez des produits adaptés et, si possible, privilégiez les produits écologiques qui seront moins néfastes pour votre santé et l'environnement. En cas de prolifération, contactez votre chef de secteur.



## LES DÉCHETS

Nous demandons à nos locataires de trier quotidiennement leurs déchets (plastiques, papiers, ordures ménagères, ...) dans les différents bacs mis à leur disposition.

Quant aux encombrants et autres déchets (déchets verts, nombreux cartons, meubles, verre, ...), ils doivent être amenés par vos soins en déchetterie ou autres lieux dédiés. Pour le respect et la sécurité de tous, ils ne doivent en aucun cas être laissés dans les parties communes ou à l'extérieur de l'immeuble.

Pour rappel, les parcs à containers sont exclusivement destinés à recevoir les déchets ménagers dans les sacs prévus à cet effet et les déchets recyclables qui doivent être mis dans les containers correspondants.

Le site [www.ma-dechetterie.fr](http://www.ma-dechetterie.fr) vous permet de trouver la déchetterie la plus proche de chez vous.

Certaines communes peuvent avoir des spécificités en termes de tri sélectif. En cas de doute, n'hésitez pas à vous adresser à la mairie de votre commune.



## LES CONSEILS D'ENTRETIEN

L'OPAC de Quimper-Cornouaille vous informe sur les bonnes pratiques à adopter pour entretenir correctement votre logement.

### • Balcons, terrasses, loggias

Tenez en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau et évitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes.

### • Revêtements de sols

Adaptez les produits de nettoyage au type de revêtement. Pour les moquettes, il est conseillé de les shampooiner périodiquement avec un produit approprié.

### • Serrures et verrous

Graissez-les périodiquement. Remplacez les clés égarées.

### • Cave

Assurez-en la fermeture, la surveillance et l'entretien au même titre que votre logement. Videz-la régulièrement des encombrants, papiers et cartons facilement inflammables.

# Vos contacts utiles



## Vos contacts utiles



### L'ACCUEIL PAIEMENT

Ce service répond à toutes vos questions relatives au paiement de votre loyer ou de vos charges.

Email : [paiement@opac-cornouaille.fr](mailto:paiement@opac-cornouaille.fr)

Tél. : 02.98.65.83.58



### L'ACCUEIL TECHNIQUE

Ce service répond à toutes vos questions d'ordre technique.

Email : [technique@opac-cornouaille.fr](mailto:technique@opac-cornouaille.fr)

Tél. : 02.98.55.64.00

Un chef de secteur est également à votre écoute. Ses coordonnées figurent dans la documentation qui vous a été remise à votre arrivée dans les lieux ou dans votre espace locataire.



### L'ESPACE LOCATAIRE

Pour faciliter vos démarches au quotidien avec notre Office, nous mettons à votre disposition un **espace locataire**. Cet espace unique vous permet de gérer vos informations et vos paiements, d'accéder à vos documents et d'échanger avec nos services.

Si vous avez des questions ou si vous rencontrez des difficultés de connexion à votre espace locataire, nos équipes sont à votre écoute au 02.98.65.83.58.



### EN CAS D'URGENCE

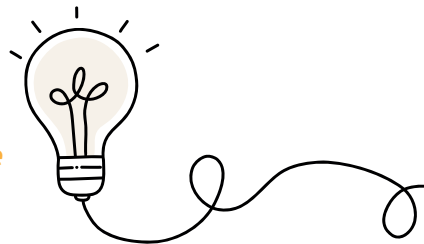
En dehors de nos heures d'ouverture au public, nous proposons le soir et le week-end un service d'astreinte.

Ce service est à votre disposition uniquement pour vos urgences techniques et pour la sécurité des personnes et des biens dans votre logement et les parties communes.

Afin d'être orienté.e vers notre service d'astreinte le soir ou le weekend, **vous devez appeler notre accueil général au 02.98.55.60.00 et patienter jusqu'à la fin du message d'accueil.**

#### À NOTER

**Toute intervention ne présentant pas un caractère d'urgence et donc non justifiée dans le cadre du service d'astreinte vous sera facturée.**



### LE MÉDIATEUR HLM

En application des dispositions des articles L 612-1 et suivants du code de la consommation, relatifs au processus de médiation des litiges de la consommation, vous pouvez saisir notre médiateur sur le site internet [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) en cas de litige de la consommation qui n'a pu être résolu directement par une réclamation écrite auprès de nos services.

## Les associations de locataires

Dans le secteur locatif social, les associations de locataires représentent et défendent l'intérêt des locataires auprès des bailleurs sociaux.

Elles désignent des représentants qui siègent au sein de notre Conseil d'Administration et qui ont accès aux documents concernant le calcul et l'évolution des charges locatives. Elles participent à des instances de concertation (moment d'échange et de discussion) sur les différents aspects de la gestion des immeubles et sur les mesures relatives aux conditions d'habitat et au cadre de vie des locataires.

Deux associations de représentants des locataires ont été élues au sein de notre Conseil d'Administration pour vous représenter, vous accompagner et défendre vos intérêts :

#### ASSOCIATION FAMILIALE DE QUIMPER CORNOUAILLE (AFQC)

38 avenue de la Libération

29000 Quimper

Email : [afquimper29@gmail.com](mailto:afquimper29@gmail.com)

Tél. : 02.98.55.36.00 / 06.44.25.78.83

Site : [www.afqc.fr](http://www.afqc.fr)

#### CONSOMMATION LOGEMENT ET CADRE DE VIE (CLCV)

7 rue de Kergestin

29000 Quimper

Email : [clcv.quimper@wanadoo.fr](mailto:clcv.quimper@wanadoo.fr)

Tél. : 02.98.55.30.57

Site : [www.clcv.org](http://www.clcv.org)



Notre personnel de proximité ainsi que les employés des entreprises partenaires sont en contact direct avec vous au quotidien.

Afin d'éviter de les exposer à des situations d'incivilités voire de violences, qu'elles soient verbales ou physiques, par téléphone ou sur site, nous demandons à l'ensemble de nos locataires de respecter le personnel de proximité, et de bien vouloir rester bienveillant et courtois en toutes circonstances.

Nous vous remercions de votre compréhension et comptons sur vous !

#### À NOTER

**La bonne gestion des espaces et des résidences, et plus largement l'image et l'attractivité du quartier où vous résidez, dépendent des comportements de nos locataires.**



**OPAC DE QUIMPER-CORNOUAILLE**

85 rue de Kergestin  
CS 23005 - 29334 Quimper cedex  
Tél. : 02.98.55.60.00  
[opac@opac-cornouaille.fr](mailto:opac@opac-cornouaille.fr)  
[www.opac-cornouaille.fr](http://www.opac-cornouaille.fr)



© Photos : Adobe Stock