



Bienvenue

Nous vous souhaitons la bienvenue chez vous !

Ce guide contient beaucoup d'informations dont vous pourriez avoir besoin durant toute la durée de votre location. Nous vous invitons à le conserver soigneusement.

Qui sommes-nous ?

ACTEUR PRINCIPAL DU LOGEMENT SOCIAL
DANS LE DÉPARTEMENT DU TARN

#Public

#Polyvalent

#ProcheDeVous

#Local

#Engagé

Chiffres Clés

Logements

9 200

Logements
attribués par an

1 100

locataires

17 000

collaborateurs

220



Tarn Habitat s'engage à vos côtés

De la demande de logement jusqu'à votre départ

Nos **220 collaborateurs** sont mobilisés au quotidien pour vous garantir une qualité de service optimale. Ces efforts sont reconnus par l'obtention de la **certification Qualibail** Réf. 113 délivrée par l'**Agence française de normalisation (AFNOR)** et s'appuient sur **6 engagements** :

1 Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement

Tarn Habitat vous accompagne dans chaque étape de vos démarches depuis la prise de contact jusqu'à votre départ. Pour cela, une équipe de spécialistes est à votre écoute pour vous aider et répondre à vos questions.

2 Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité

Tous les équipements et les installations mis à votre disposition sont vérifiés pour assurer votre sécurité. En effet, avant votre aménagement, les logements sont contrôlés afin de s'assurer de leur propreté et que vous bénéficiez d'équipements vous permettant de diminuer votre consommation.

3 Assurer le bon déroulement de votre location

Pour faciliter votre quotidien, Tarn Habitat vous propose tout un panel de services tels que l'entretien des parties communes, la maintenance des équipements de votre résidence, l'entretien des espaces verts...

4 Répondre à vos demandes dans les meilleurs délais

Toutes vos demandes d'interventions techniques sont enregistrées et tracées. Vous êtes également informés par SMS ou courriel du suivi du traitement de votre demande.

5 Vous informer et évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

En cas de travaux programmés, vous serez informé au plus tard huit jours avant le démarrage des travaux, par voie d'affichage.

6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

Votre situation personnelle évolue et votre logement n'est plus adapté ? Tarn Habitat s'adapte à vos attentes et vous accompagne dans vos démarches de résiliation de contrat.



01

Votre arrivée

Félicitations !

*Vous venez d'emménager dans votre nouveau logement.
Pour vous aider dans cette nouvelle aventure,
Tarn Habitat vous accompagne dans vos démarches.*



Le contrat de location

Il détermine **les droits et obligations réciproques entre le locataire et le propriétaire.**

Lisez-le attentivement et conservez-le durant toute la durée de votre location chez Tarn Habitat.



Le dépôt de garantie

Souvent appelé "caution", son montant correspond à un mois de loyer hors charge. Il vous sera restitué à votre départ du logement, dans un délai maximum de deux mois après la remise des clefs.

Certaines sommes pourront éventuellement être déduites du dépôt de garantie : coût des travaux de remise en état du logement qui serait à votre charge après l'état des lieux de sortie, régularisation des charges et loyers éventuellement dus.

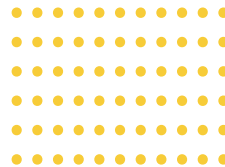


L'état des lieux

Ce constat est établi en votre présence avec un représentant de Tarn Habitat.

Ce document décrit l'état du logement pièce par pièce et celui des équipements.

Il doit être conservé jusqu'au départ du logement.



Votre situation évolue



Si votre situation familiale ou professionnelle venait à évoluer (naissance, adoption, mariage, PACS, divorce, décès, perte d'emploi, etc.) et que votre logement actuel n'était plus adapté à votre situation, vous devez :

- **Prévenir votre agence**
- **Déposer une nouvelle demande de logement social sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr**
- **Informez votre CAF pour une révision éventuelle de vos aides au logement.**

Votre demande sera alors examinée par la Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL).



Nouvelle adresse ?

Pour déclarer votre nouvelle adresse simultanément auprès de plusieurs services de l'administration et certains organismes privés : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11193

les + Tarn Habitat

■ L'entretien de courtoisie

Soucieux de votre bonne installation, Tarn Habitat vous propose un entretien téléphonique de courtoisie dans les trois mois suivant la remise des clefs. Moment d'échange avec l'équipe de Tarn Habitat, nous vous apporterons tous les renseignements nécessaires.

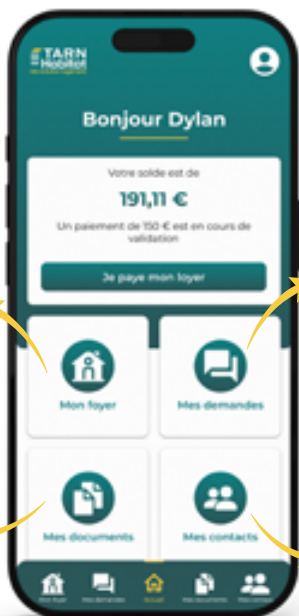
Pensez également à :

- **Votre banque**
- **Votre mairie**
- **Votre fournisseur d'électricité**
- **Votre fournisseur d'eau**
- **Votre fournisseur d'accès à internet**
- **Votre employeur**
- **Votre banque**
- **Votre compagnie d'assurance**
- **Votre mutuelle**
- **L'école de votre enfant**

Votre espace locataire

Gratuit, sécurisé, accessible 24h/24, 7j/7, votre espace locataire « **Ma solution logement** » simplifie vos démarches au quotidien et en toute simplicité.

Application accessible sur www.tarnhabitat.fr et sur AppStore et Google Play



Mon foyer

Visualiser votre solde, vos dernières opérations et **payer votre loyer en quelques clics**



Mes demandes

Déclarer une demande technique ou administrative en quelques clics



Votre identifiant vous a été transmis lors de la signature du bail.



Mes documents

Accéder à vos derniers avis d'échéances et ajouter votre attestation d'assurance pour être à jour dans vos démarches



Mes contacts

Retrouver facilement les contacts de vos interlocuteurs privilégiés

02

Vos interlocuteurs



Votre contact privilégié

Il est le garant du respect du règlement intérieur et contribue à la sécurité de votre résidence. Son rôle est aussi de vous guider au quotidien, prendre en compte vos demandes techniques et locatives et être le relais auprès de votre agence.



Ses coordonnées se trouvent sur votre avis d'échéance et dans la rubrique « Mes contacts » de votre espace locataire.



Réclamations

Tarn Habitat s'engage à traiter votre réclamation dans les 8 jours suivant la formulation de votre demande.

Nous nous efforcerons de trouver la solution la plus adaptée à votre demande.

Pour cela, votre réclamation doit être formulée par écrit et remise à votre gardien ou à votre agence.

Vous recevrez ensuite un SMS de confirmation du traitement de votre réclamation si cette dernière nécessite une intervention technique, ou bien un courrier vous informant de la réponse apportée à votre réclamation.

les + Tarn Habitat

Afin d'assurer une sécurité continue de nos locataires et de notre patrimoine vous pouvez contacter le service d'astreinte

ASTREINTE TECHNIQUE

06 32 31 07 77

En cas d'incendie, d'inondation, etc.
Prévenez les services d'urgence :

ASTREINTE ASCENSEUR

08 00 24 24 07

15 SAMU

17 POLICE

18 POMPIERS

ASTREINTE CHAUFFAGE COLLECTIF

06 07 91 14 47

114 Sourds et malentendants

119 Enfance maltraitée

3919 Violences conjugales

ASTREINTE CHAUFFAGE INDIVIDUEL

06 07 98 47 46

Ces numéros d'astreinte doivent être utilisés exclusivement pour des situations d'urgence techniques telles que des **pannes majeures (coupure d'eau, électricité, panne de chauffage collectif, débouchage de colonne)** nécessitant une mise en sécurité.



Vos agences



Une question sur votre logement, votre loyer ou besoin de renseignements administratifs ?

Plus qu'un point d'accueil, nos équipes et nos agents de gestion locative vous accompagnent sur la durée du bail pour toutes les demandes spécifiques telles que le règlement de votre loyer ou votre parcours résidentiel.

Nos agences sont ouvertes du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 le vendredi de 9h à 12h.



Retrouvez nos six agences et leurs coordonnées sur le site Tarn Habitat ou sur votre application mobile.

1

Agence d'Albi Ouest

38 square Bonaparte
81000 ALBI
05 63 77 86 40
agence.albiouest@tarnhabitat.fr

2

Agence de Gaillac

B1, allée des Pensées
81600 GAILLAC
05 63 81 17 00
agence.gaillac@tarnhabitat.fr

3

Agence de Graulhet

10 rue des quatre saisons
81300 GRAULHET
05 63 83 15 50
agence.graulhet@tarnhabitat.fr

4

Agence de Carmaux

11 rue de l'Hôtel de Ville
81400 CARMAUX
05 63 80 13 00
agence.carmaux@tarnhabitat.fr

5

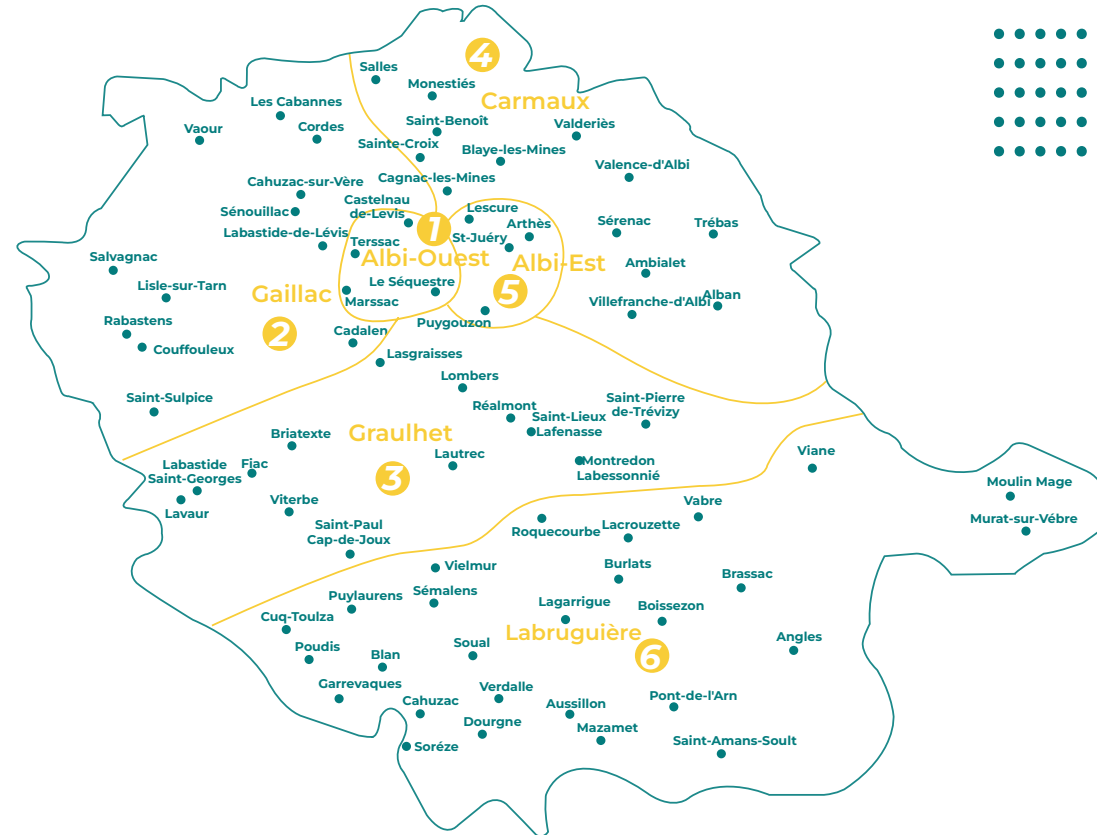
Agence d'Albi Est-Saint-Juéry

11 bis rue des Glaieuls
81160 SAINT-JUÉRY
05 63 78 25 40
agence.albiest@tarnhabitat.fr

6

Agence de Labruguière

5 rue Robert-André Vivien
81290 LABRUGUIÈRE
05 63 37 81 60
agence.labruguiere@tarnhabitat.fr





03

Votre budget

Que payez-vous chaque mois ?

Votre loyer principal

Son calcul est très réglementé. Il est calculé en fonction de la surface du logement et des équipements. Il est inférieur au montant plafond fixé par l'indice de référence des loyers (IRL). Il peut être révisé au 1^{er} janvier de chaque année.

Impôts et taxes

La redevance d'enlèvement des ordures ménagères que Tarn Habitat reverse ensuite à la collectivité chargée de la collecte des déchets.

Charges collectives

La participation aux services d'entretien des parties communes (Nettoyage, espaces verts, électricité, ascenseur...).

Charges individuelles

La provision pour les consommations énergétiques et le contrat d'entretien des équipements du logement.

Ces provisions pour charges reposent sur une estimation des dépenses liées au fonctionnement de votre résidence. Le calcul des provisions des charges est un réel enjeu pour Tarn Habitat, pour les maîtriser, mais aussi pour vous permettre de disposer des provisions suffisantes pour faire face aux dépenses réelles.

En avril, Tarn Habitat procède à la **régularisation des charges** : si vous avez moins consommé que les provisions, Tarn Habitat vous rembourse le trop-perçu. Si vous avez davantage consommé que les provisions, Tarn Habitat facture la différence.

Comment votre régularisation de charges est-elle calculée ?

Pour calculer la régularisation de charges, nous comparons le montant des provisions déjà versé avec le montant réel des dépenses sur votre résidence.

Les charges sont donc refacturées à l'euro près et sans aucun frais.

En cas de difficulté de paiement



Si vous rencontrez des difficultés - passagères ou durables - pour le paiement de votre loyer, contactez votre agence au plus vite.

Nous chercherons avec vous les solutions les plus adaptées à votre situation.

Les assurances



Contre quels risques s'assurer ?

En tant que locataire, la loi vous impose d'assurer votre logement. Nous vous recommandons de souscrire à une assurance multirisques habitation qui vous assure contre l'ensemble des risques locatifs tels que les vols ou les dommages causés à vos effets personnels, à l'immeuble, au voisinage notamment par l'incendie, les dégâts des eaux, l'explosion, et couvre le risque de responsabilité civile.



Attention, vous devrez transmettre chaque année à Tarn Habitat votre attestation d'assurance. Pour gagner du temps, vous pouvez la déposer directement dans votre espace locataire en ligne.



Que faire en cas de sinistre ?

Contactez votre assurance dans les 48h qui vous guidera sur la marche à suivre.

Les différents modes de paiement

Plusieurs moyens de paiement sont mis à votre disposition. Selon vos préférences, vous êtes libres d'utiliser celui qui vous paraît le plus adapté.



Le prélèvement automatique / Gratuit, simple, pratique

Le montant exact de votre loyer est prélevé tous les mois à une date fixe sur votre compte. Il vous évite de vous déplacer et dispense de frais d'affranchissement. Soyez attentif au solde de votre compte bancaire afin d'éviter tout rejet.



La carte bancaire / Gratuit, sécurisé, accessible

Connectez-vous à votre Espace locataire en ligne depuis le site internet ou l'application mobile. Dans la rubrique, « Mon compte », vous pourrez payer en ligne en quelques clics.

Ou déplacez-vous dans nos agences pour régler votre loyer sur nos terminaux de paiement.



Le chèque

Il doit être libellé à l'ordre de «Tarn Habitat». Il doit être envoyé avec le coupon présent sur votre avis d'échéance à :
TARN HABITAT CENTRE DE PAIEMENT
75 497 PARIS CEDEX 10



Espèces

Le paiement en espèces se fait uniquement dans les agences de la Caisse d'Épargne, avec l'avis d'échéance (papier ou dématérialisé) ainsi qu'une pièce d'identité.

Prévoyez l'appoint que la monnaie ne sera pas rendue.

Le montant maximum est de 1 000 €.

L'avis d'échéance

Vos contacts

Dette de loyer ou remboursement de charges

Total du mois

Montant total à régler

TARN Habitat Ma solution logement		Avis d'échéance	
Échéance du	au	En notre faveur	En votre faveur
Abt. le	Solde antérieur (pour versement des paiements)	Mensualité	

Tarn à joindre sans l'agrafer



Les aides au logement

Des aides établies sur des critères socio-économiques peuvent vous être accordées. Pour connaître votre éligibilité, veuillez vous adresser à votre Caisse d'allocations familiales (CAF).

L'Aide personnalisée au logement (APL)

Elle est versée par la CAF ou la MSA. Le montant est calculé selon plusieurs critères. Le montant de votre APL est directement versé à Tarn Habitat, et donc déduit de votre loyer mensuel.

La Réduction de loyer de solidarité (RLS)

Si vous bénéficiez de l'APL, alors vous êtes concernés par la RLS qui est calculée par la CAF et appliquée par Tarn Habitat sur votre avis d'échéance.

Le Supplément de loyer de solidarité (SLS)

L'attribution d'un logement social est soumise à plusieurs conditions de ressources.

La loi impose aux offices publics de l'habitat d'effectuer un suivi de la situation familiale et financière de ses locataires.

Si vos ressources venaient à augmenter au point de dépasser le plafond fixé, vous serez dans l'obligation de régler un supplément de loyer de solidarité.

Chaque année, une enquête est menée afin de prendre connaissance de vos revenus et déterminer un éventuel SLS.

Qualité de vie

La qualité de vie est l'affaire de tous.

Chacun a son rôle à jouer.

La qualité de vie se résume en trois mots :



Tranquillité

De jour comme de nuit, vous devez veiller à ne pas provoquer de nuisances sonores excessives : volume de la musique ou de la télévision, bruits des appareils électroménagers, claquement des portes, cris d'animaux...



Respect

Pour être respecté, il faut être respectueux. Respecter ses voisins, c'est aussi respecter son lieu de vie et les parties communes. Une simple discussion calme résout bien souvent les problèmes.



Propreté

Soyez particulièrement attentifs à vos déchets et sacs poubelle. Utilisez les containers mis à votre disposition et évitez de laisser traîner les sacs sur le palier, devant votre porte.

Les animaux sont tolérés dans la mesure où ils sont tenus en laisse et n'occasionnent aucune nuisance.

Les bonnes pratiques

N'entreposez pas, dans les parties communes, d'objets pouvant gêner la circulation et la sécurité de tous.

Veillez à maintenir la propreté dans votre logement afin d'éviter la prolifération d'insectes et parasites.

Si vous avez le moindre doute sur l'état de vos équipements, **n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre gardien ou de votre agence.**

Le tri des déchets, pensez-y !

Composteurs collectifs ou sacs de couleur orange

04

Votre vie dans le logement

L'électricité

Vérifiez régulièrement le bon état des prises de courant et des câbles de vos appareils électriques.



Vérifiez régulièrement le bon état de vos installations et appareils électriques

Maintenez une distance de sécurité entre les appareils de chauffage et les objets inflammables tels que les rideaux, les linges...

Ne pas utiliser les appareils électriques lorsque vous avez **les mains humides**.

Agir sur votre consommation électrique = Agir sur votre budget



Eteignez les lumières des pièces inoccupées



Mettez un couvercle sur les casseroles et les poêles, pendant la cuisson



3mm de givre = +30% de consommation d'électricité



Préférez les basses températures pour laver le linge en machine



Limitez l'usage de vos appareils ménagers





Le gaz

Fermez le robinet de gaz en cas d'absence prolongée
Contrôlez régulièrement l'état des tuyaux d'alimentation de vos appareils à gaz



L'eau

Vérifiez l'état de votre robinetterie
Assurez-vous de l'absence d'une fuite en contrôlant régulièrement votre compteur individuel.

Le chauffage



Ouvrez les volets et les rideaux en journée
Diminuez l'humidité des pièces : nettoyez la grille de la Ventilation mécanique contrôlée (VMC) et aérez les pièces 5 minutes par jour

Agir sur votre consommation = Agir sur votre budget



Limitez votre consommation d'eau en réduisant votre temps sous la douche



Lavage des dents = jusqu'à 12 litres/mi



Lancez une machine à laver le linge ou la vaisselle lorsqu'elles sont remplies

Agir sur votre chauffage = Agir sur votre budget



19° en moyenne la journée quand vous êtes présent(s)



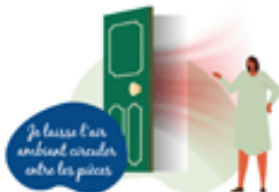
16° dans le logement quand vous êtes absent(s)



17° la nuit dans les chambres et les autres pièces du logement



Évitez les déperditions de chaleur à l'intérieur du logement



Dans votre logement, laissez les portes ouvertes pour que la chaleur circule



Pour un bon fonctionnement, ne couvrez pas les radiateurs (linges,...)



Je coupe l'arrivée d'eau quand je m'absente plusieurs jours



La ventilation

Aérez régulièrement votre logement (5 minutes par jour suffisent)

N'obstruez jamais les bouches d'aération

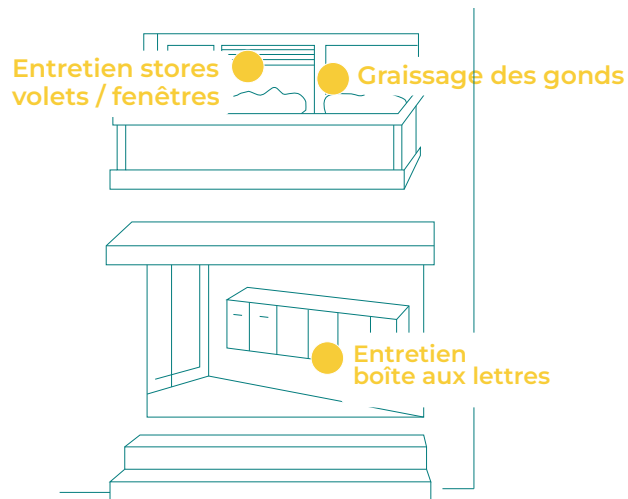
Nettoyez régulièrement les bouches d'aération afin d'éviter les moisissures

Vérifiez l'état de vos détecteurs de fumées

Ne coupez jamais votre VMC

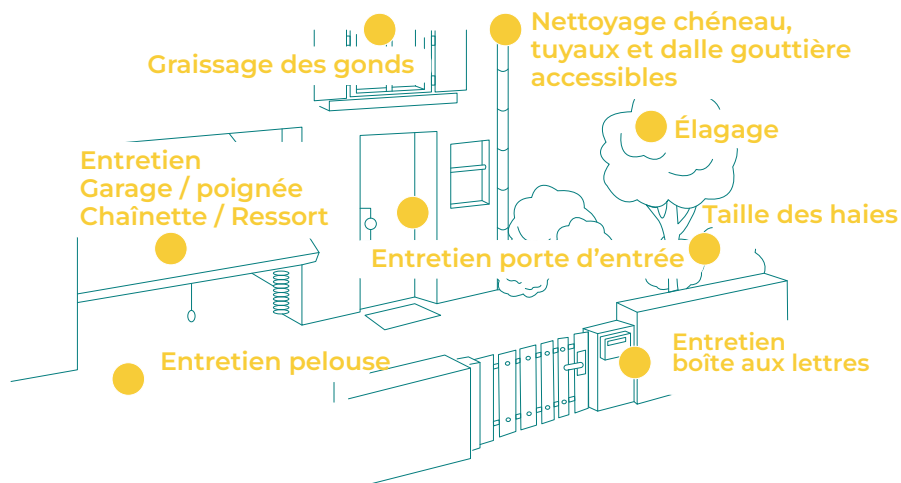


Entretien du balcon



Entretien des extérieurs

● Entretien antenne collective



● Entretien/réparation à la charge du locataire

● Par le biais des charges récupérables

05

Votre vie
dans le logement

L'entretien de votre logement

À votre arrivée, Tarn Habitat vous propose un logement en bon état d'usage et de réparation.

Une fois locataire, vous êtes responsable du lieu.

En signant votre contrat de location, vous vous êtes engagé à prendre en charge l'entretien courant de votre logement ainsi que certaines petites réparations.

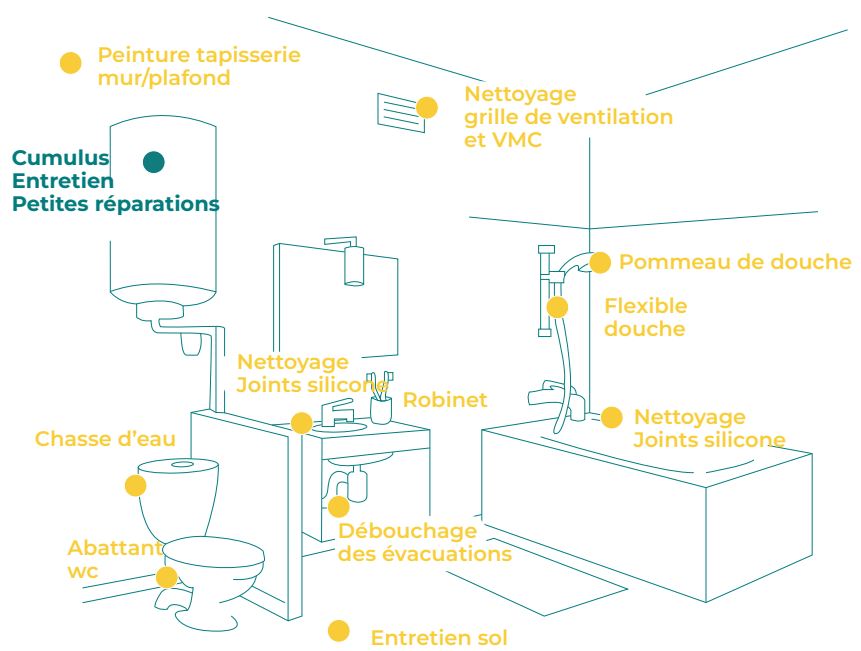
Les schémas ci-après, vous permettront de distinguer les réparations à votre charge.

Pour plus de renseignements, votre gardien ou votre agence sont vos interlocuteurs privilégiés.

N'hésitez pas à les contacter.



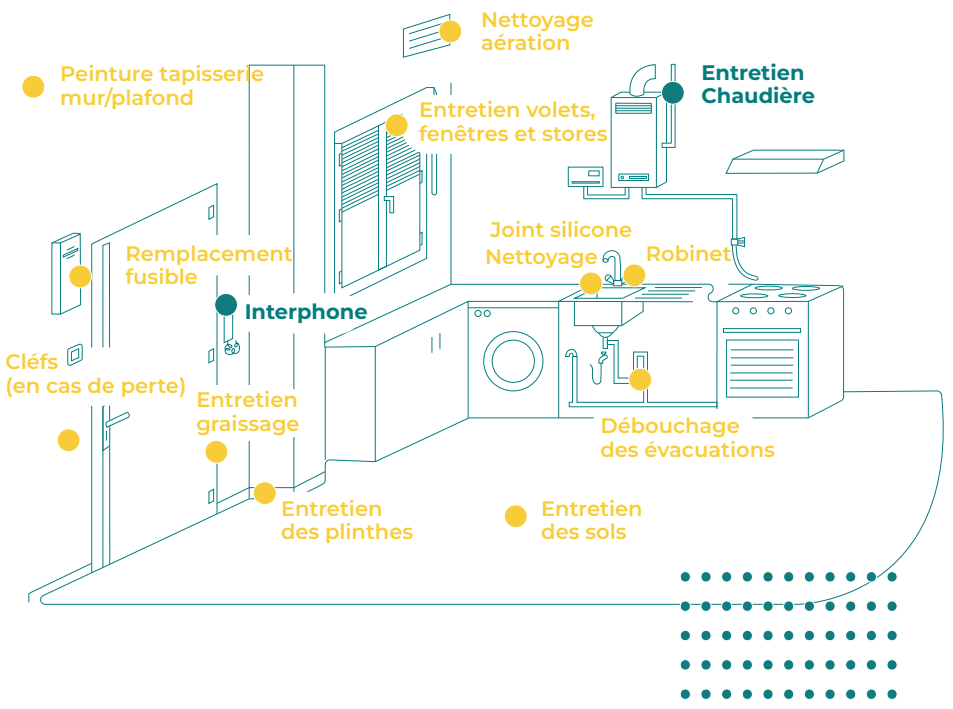
Entretien de la salle de bain



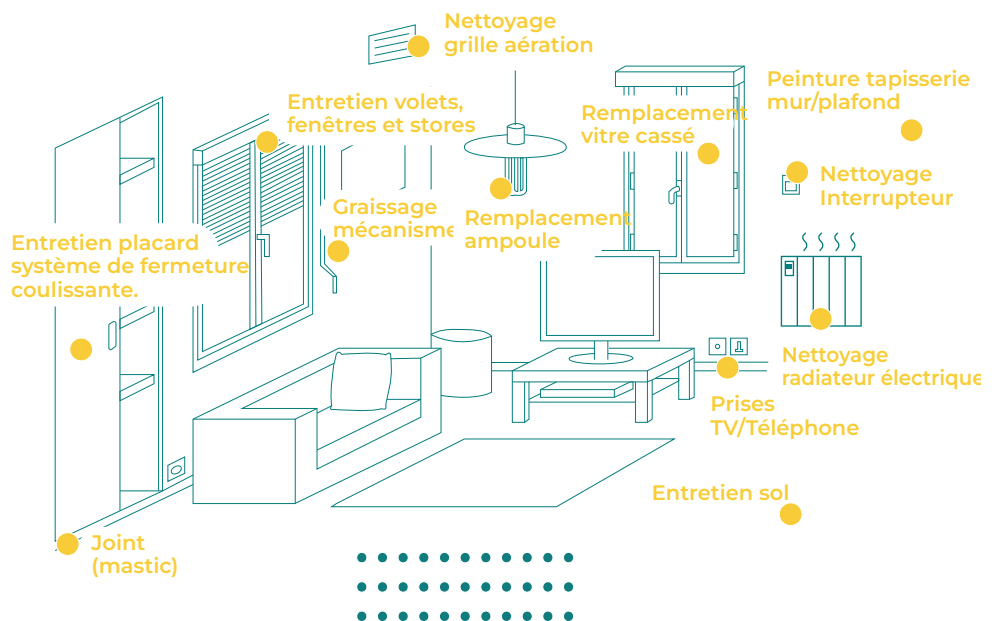
Que devez-vous entretenir dans votre logement ?

- Entretien/réparation à la charge du locataire
- Par le biais des charges récupérables

Entretien de la partie cuisine



Entretien du salon





06



Votre départ



La résiliation du contrat

Si vous quittez votre logement, le délai de préavis est de 3 mois. Vous devez transmettre à Tarn Habitat un courrier de résiliation du bail par lettre recommandée avec accusé de réception, ou le remettre en main propre à votre agence.

Le délai de préavis peut être réduit dans certaines situations prévues par la loi (changement de lieu de travail, perte d'emploi, violences conjugales...).

Attention : en envoyant ce courrier de résiliation du bail, vous êtes dans l'obligation de permettre à d'éventuels futurs locataires de pouvoir visiter votre logement, dans la limite de 2 heures par jour.

Pensez à résilier vos différents abonnements : eau, gaz, électricité, internet...



L'état des lieux de sortie

Comme pour l'état des lieux d'entrée, **l'état des lieux de sortie est établi en votre présence et celle d'un représentant de Tarn Habitat.**

Si vous ne pouvez pas être présent(e), une personne peut vous représenter ; elle devra être munie d'un courrier de procuration signé par vous et d'une photocopie de votre pièce d'identité en cours de validité.

À la fin de l'état des lieux, vous devrez remettre les clés du logement. Si votre logement n'est pas vide (cave et garage compris), l'état des lieux sera reporté, le loyer continuera à être dû et des frais de nettoyage pourront vous être facturés.

L'état des lieux de sortie sera comparé à l'état des lieux d'entrée. Le logement doit être rendu en bon état et sans dégradation. Si des réparations sont nécessaires, elles vous seront facturées selon le barème annuel voté par le Bureau de Tarn Habitat : <https://www.tarnhabitat.fr/files/pdf/Bareme-etat-des-lieux.pdf>



Le décompte de résiliation

Le décompte de résiliation vous sera adressé dans un **délaï maximum de deux mois**.

Il prend en compte :

- **Le montant du dépôt de garantie.**
- **Le coût estimé des travaux de remise établis lors de l'état des lieux de sortie.**

La régularisation des charges est adressée au 1^{er} trimestre de l'année suivante.

les + Tarn Habitat

La visite conseil gratuite

Une visite conseil précédant l'état des lieux est possible. Elle vous sera proposée gratuitement par nos équipes afin de vous accompagner durant votre départ. Elle permet d'identifier les modalités de sortie et les éventuels travaux à réaliser avant de quitter votre logement.

