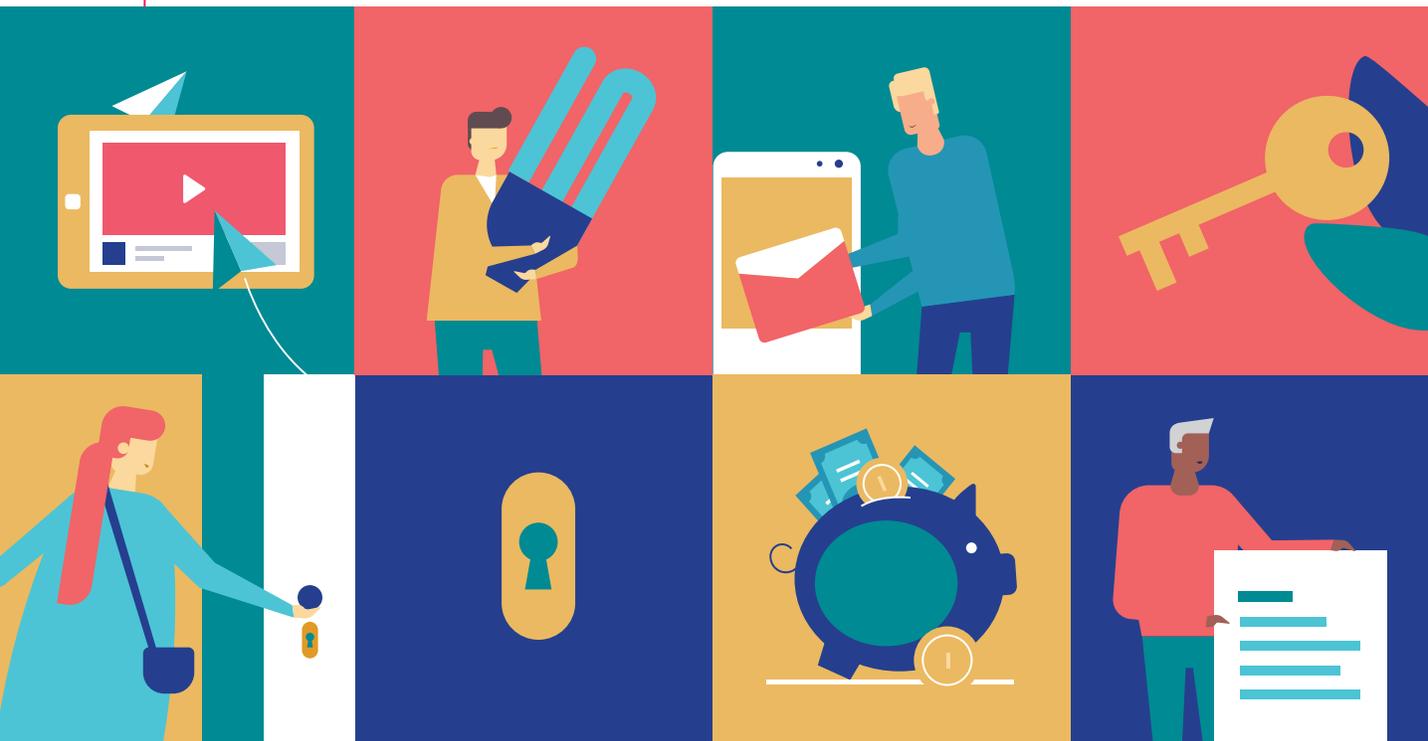




# Votre Guide Locataire

LE GUIDE POUR BIEN VIVRE CHEZ SOI





# BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT !

Toutes les équipes Seqens vous souhaitent la bienvenue et un bon emménagement. Ce guide locataire vous accompagne tout au long de votre vie dans votre logement Seqens.

**Lisez et conservez précieusement ce guide :**  
il comporte des conseils et des informations utiles pour faciliter votre installation et votre vie quotidienne dans votre résidence.



# Qui sommes-nous ?

Seqens a pour ambition d'offrir au quotidien le meilleur service à 100 000 ménages locataires et de construire chaque année 4 000 nouveaux logements en Île-de-France. Seqens accompagne les Franciliens dans leurs parcours résidentiels en proposant des logements adaptés à toutes les séquences de la vie.



## Vos interlocuteurs

Équipes de proximité /  
Services d'accueil téléphonique  
p.04



## Vous désirez quitter votre logement ?

Préavis / Visite conseil /  
État des lieux / Décompte de résiliation  
p.14



## Votre arrivée

Contrat / État des lieux /  
Dépôt de garantie / Nouvelle adresse /  
Changement de situation familiale /  
Assurance habitation  
p.06



## Votre sécurité

Parties communes / Logement  
p.12



## Votre budget logement

Détail du loyer / Règlement /  
Aides au logement  
p.09



# Vos interlocuteurs

NOS ÉQUIPES SONT MOBILISÉES AU QUOTIDIEN POUR VOUS OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ ET SONT À VOTRE ÉCOUTE POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS.

1.

## VOTRE GARDIEN(NE) OU CORRESPONDANT(E), VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Il représente Seqens et joue un rôle important dans la vie de votre résidence. Il veille au respect du règlement intérieur et participe, par sa présence, à la sécurité générale de votre résidence.

Votre gardien est votre interlocuteur principal pour toute question concernant votre logement ou votre résidence.

**Ses coordonnées et les horaires d'ouverture de son bureau d'accueil sont affichés dans votre hall.**



### EN SON ABSENCE, QUI CONTACTER ?

**Notre Service Relation Client** se tient à votre disposition pour répondre par téléphone à toutes vos questions ou réclamations particulières.

**Service Relation Client : 01 49 42 79 89  
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00**

Lors de vos échanges avec Seqens, n'oubliez pas de préciser vos références client.

### Une adresse unique pour l'envoi de vos courriers :

Seqens  
TSA 10004 - Aubervilliers  
93579 La Plaine-Saint-Denis Cedex



## DÉCLIC, VOTRE ESPACE CLIENT SÉCURISÉ SUR [WWW.SEQENS.FR](http://WWW.SEQENS.FR)

Connectez-vous à Déclic et découvrez de nombreux services en ligne pour vous simplifier la vie au quotidien.

- ▶ Formulez vos demandes
- ▶ Payez votre loyer par carte bancaire en toute sécurité
- ▶ Déposez votre attestation d'assurance
- ▶ Visualisez de manière détaillée votre compte client
- ▶ ...



# 2.

## EN CAS D'INCIDENT GRAVE:



Contactez **notre Service d'Urgence: 01 57 77 47 77**

du lundi au vendredi de 18h00 à 8h30 du matin, ainsi que les week-ends et jours fériés.

### DANS QUELS CAS CONTACTER NOTRE SERVICE D'URGENCE ?

- ▶ **Incendie, explosion ou odeur de fumée**  
Appelez en priorité les pompiers (18).
- ▶ **Débordement des canalisations d'évacuation (WC)**
- ▶ **Problème sur système de désenfumage et de détection incendie**
- ▶ **Coupure d'électricité dans les parties communes de votre bâtiment**
- ▶ **Odeur de gaz dans les parties communes de votre immeuble**  
Appelez en priorité les pompiers (18) ou le service de dépannage Gaz de France dont le numéro figure sur votre facture GDF.
- ▶ **Absence de chauffage collectif**
- ▶ **Tempêtes, inondations**  
Appelez en priorité les pompiers (18).  
En cas de pluie avec inondation en sous-sol ou parking, ou vent avec toiture arrachée, arbre déraciné...
- ▶ **Porte d'accès du hall bloquée**
- ▶ **Panne d'ascenseur**  
Appelez en priorité l'ascensoriste dont le numéro est affiché en haut à droite de la porte palière de votre ascenseur.
- ▶ **Fuite d'eau importante**
- ▶ **Incident sur la porte automatique de parking commun à la résidence**  
Appelez en priorité le numéro du dépanneur indiqué à proximité de la porte.

Pour tout autre problème technique ou de gestion, contactez votre gardien ou le Service Relation Client aux horaires d'ouverture.

### Les numéros à connaître en cas d'urgence :



**112** Numéro d'appel d'urgence européen

**15** SAMU

**17** Police Secours

**18** Pompiers



# Votre arrivée

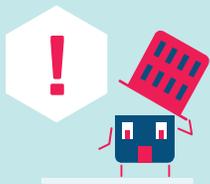
VOUS VENEZ DE CONCLURE UN CONTRAT DE LOCATION AVEC SEGENS.

# 1.

## LE CONTRAT DE LOCATION

---

**Relisez-le bien**, il détermine les droits et obligations réciproques. Lors de la signature, le règlement intérieur de l'immeuble vous a également été remis. Respecter les règles posées dans ce règlement, c'est respecter votre environnement et celui de vos voisins.



### IMPORTANT !

Vous disposez d'un délai de 10 jours pour signaler à Seqens toute anomalie dans le fonctionnement des équipements qui n'aurait pas été décelée lors de l'établissement de l'état des lieux d'entrée, par courrier recommandé avec accusé de réception. Pour le chauffage, vous disposez d'un mois après la première période de chauffe.



# 2.

## L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

---

L'état des lieux est un document contradictoire rédigé par le gardien ou correspondant d'immeuble, en votre présence. Il décrit à votre arrivée l'état du logement pièce par pièce ainsi que l'état de fonctionnement des équipements. Gardez ce document jusqu'à votre sortie. Il sera comparé à celui effectué lors de votre départ pour déterminer le cas échéant les sommes qui pourraient être retenues sur votre dépôt de garantie. Il permettra de déterminer les éventuelles réparations à votre charge.

**Conservez-le précieusement :**  
**l'état des lieux a une valeur juridique.**



# 3.

## VOTRE DÉPÔT DE GARANTIE

Lors de la signature de votre contrat de location, vous devez verser à Seqens un dépôt de garantie, équivalent à un mois de loyer hors charges. Ce dépôt de garantie vous sera restitué, en tout ou partie, un mois après l'état des lieux de sortie sauf en cas de réparations locatives où ce délai est porté à deux mois.

# 4.

## VOTRE NOUVELLE ADRESSE

Pensez à prévenir l'ensemble de vos correspondants.

### Qui prévenir ?

- ▶ Votre Caisse de Sécurité sociale et d'Allocation Familiale
- ▶ Vos fournisseurs d'électricité, de gaz et d'eau
- ▶ Administrations publiques : mairie, préfecture, service des impôts
- ▶ Votre opérateur téléphonique
- ▶ Votre employeur
- ▶ Les écoles et crèches
- ▶ Votre banque et compagnie d'assurance
- ▶ ...

# 5.

## VOTRE SITUATION FAMILIALE ÉVOLUE

Un mariage, un Pacs, une naissance, un divorce, un décès... entraînent des changements dans votre vie familiale mais aussi au niveau de votre bail et de vos aides sociales.

**Informez-nous rapidement en nous adressant votre demande accompagnée d'un justificatif et de votre référence client.**



**Changez d'adresse en quelques clics sur le site [www.mon.service-public.fr](http://www.mon.service-public.fr), service « changement d'adresse en ligne ».**

C'est facile, rapide et gratuit, cela vous permet de déclarer en une seule opération votre changement d'adresse à plusieurs organismes.

# 6.

## L'ASSURANCE HABITATION : VIVEZ EN TOUTE TRANQUILLITÉ

En tant que locataire, vous avez l'obligation d'assurer le logement que vous occupez contre les risques locatifs. **Assurer votre domicile est une obligation légale mais c'est avant tout protéger vos biens et votre famille.**

Nous vous recommandons de souscrire un contrat multirisques habitation qui vous protège contre l'ensemble des risques locatifs (vol, explosion, incendie, dégât des eaux, responsabilité civile...).

Vous devez nous remettre l'attestation d'assurance lors de la signature de votre contrat de location, puis nous adresser chaque année la nouvelle attestation envoyée par votre compagnie d'assurance.

### À noter

Vous pouvez déposer votre attestation d'assurance directement sur Déclic, votre espace client en ligne.



### QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (seulement 2 jours en cas de vol) :

- ▶ envoyez à votre assurance par lettre recommandée avec accusé de réception les 2 feuillets de votre constat amiable remplis avec précaution,
- ▶ adressez à Seqens le dernier feuillet.

### Précisez dans votre courrier :

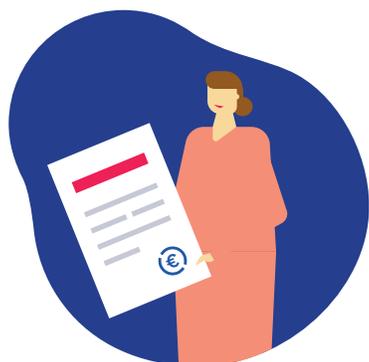
votre nom, adresse et numéro de contrat d'assurance, la date et la nature du sinistre, la liste des dommages subis et l'existence éventuelle de dégâts chez vos voisins ou dans l'immeuble.

Votre assureur peut décider de faire passer un expert chez vous, laissez-en l'état votre logement jusqu'à son passage.





# Votre budget logement



# 1.

## QUE PAYEZ-VOUS ?

Chaque mois, vous recevez un avis d'échéance sur lequel figure le montant de :

► **VOTRE LOYER PRINCIPAL**  
et, éventuellement,  
de ses annexes (parking, jardin...).

► **VOS CHARGES GÉNÉRALES CONCERNANT**

- **les services rendus,**
- **les taxes :** ce sont les prélèvements obligatoires fixés par les collectivités locales au profit de la commune (exemple : la taxe des ordures ménagères).

► **VOS PRESTATIONS INDIVIDUELLES**  
Le montant de votre loyer est calculé en fonction de la superficie de votre logement, de son emplacement dans l'immeuble et de ses équipements. Le prix au m<sup>2</sup> est déterminé et réévalué périodiquement selon des règles fixées par la réglementation.

## ZOOM SUR LES CHARGES

*Décret 82-955 du 9 novembre 1982 sur les charges récupérables*

### Les charges générales

correspondent aux dépenses engagées par Seqens pour l'entretien et le fonctionnement de la résidence :

- éclairage des parties communes,
- contrats d'entretien (par exemple : ascenseurs, interphone, etc.),
- chauffage collectif,
- nettoyage des parties communes,
- entretien des espaces verts,
- eau des parties communes, etc.

### Les charges individuelles

sont les charges liées à votre logement :

- eau du logement,
- contrat d'entretien des équipements du logement (par exemple : chaudière individuelle, ballon électrique, compteur d'eau, etc.).

Chaque mois, vous devez régler un montant de provisions pour charges. Chaque année, un décompte précis des charges vous est adressé à l'occasion des régularisations de charges.



## LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

L'attribution d'un logement social est soumise à un plafond de ressources. La loi impose aux organismes HLM de contrôler la situation familiale et les ressources de ses locataires. Si, au cours du bail, vos ressources augmentent au point de dépasser ce plafond, le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) vous sera demandé. Tous les ans, une enquête est réalisée pour connaître vos revenus et calculer un éventuel SLS. **Cette enquête est obligatoire.** Si vous n'y répondez pas, un SLS de pénalité ainsi que des frais de dossier vous seront automatiquement appliqués.

## LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (RLS)

La RLS, instaurée par la Loi de Finances 2018, vient compenser la baisse de l'APL en fonction d'un plafond de ressources mensuel fixé par arrêté qui prend effet au 1<sup>er</sup> février 2018. Si vous êtes bénéficiaire de l'APL, vous êtes concerné(e) par cette mesure. Elle se traduit par une déduction sur votre avis d'échéance.

# 2.

## COMMENT RÉGLER VOTRE LOYER ?



### PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

3 dates de prélèvement sont possibles : **le 1 et le 6 de chaque mois, ou le 15 sur justificatif. C'est le mode de paiement le plus pratique !**

Plus de risque d'oubli, le montant de votre loyer est prélevé automatiquement à date fixe sur votre compte. Le prélèvement automatique est un service gratuit et vous évite les frais d'affranchissement.

Vous pouvez opter pour le prélèvement automatique :  
▶ en retournant le formulaire joint à votre guide locataire accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire à :

**Seqens**  
**TSA 10004 Aubervilliers**  
**93579 La Plaine-Saint-Denis**  
**Cedex**

▶ en vous connectant à Déclic, votre espace client, sur notre site **www.seqens.fr**,

▶ sur simple demande auprès de votre gardien ou de notre Service Relation Client.



### PAR CARTE BANCAIRE : UNE SOLUTION SIMPLE, TRANSPARENTE ET SÉCURISÉE

Le paiement en ligne par carte bancaire vous offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité et vous évite les frais d'affranchissement.

**Avec votre carte bancaire c'est plus simple et plus rapide !**

Vous pouvez régler votre loyer en ligne sur notre site web **www.seqens.fr**



### PAR TIP (TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT)

Retournez votre TIP daté et signé. Pour un 1<sup>er</sup> règlement par TIP, n'oubliez pas de joindre un Relevé d'Identité Bancaire.



### PAR CHÈQUE BANCAIRE

Envoyez au centre de traitement :  
•  **votre chèque** libellé à l'ordre de Seqens  
•  **votre TIP** pour nous permettre de vous identifier.

### IMPORTANT !

Les règlements par TIP et chèque bancaire sont à retourner à l'aide de l'enveloppe jointe à votre avis d'échéance, après l'avoir affranchie au tarif normal à :  
**Seqens**  
**TSA 20064**  
**93736 Bobigny Cedex 9**



**TOUT RÈGLEMENT EN ESPÈCES EST INTERDIT.**

# 3.

## VOS AIDES AU LOGEMENT

Chaque locataire, en fonction de ses revenus et de la composition de sa famille, est susceptible de percevoir une aide pour faire face à la dépense liée à son logement. Pour connaître les aides personnelles auxquelles vous pouvez avoir droit, adressez-vous rapidement à votre Caisse d'Allocations Familiales.

Il existe différentes aides :

- **Aide Personnalisée au Logement (APL)**, pour les logements ayant fait l'objet d'une convention entre l'État et Seqens,
- **Allocation Logement (AL)**, pour les logements sans convention.

Versées par les Caisses d'Allocations Familiales pour aider les familles à réduire le coût de leur logement, ces aides dépendent de différents critères : montant du loyer, composition de la famille, revenu du ménage.

Vous ne recevrez pas directement l'APL/AL. La Caisse d'Allocations Familiales la verse directement à Seqens et elle est déduite de votre loyer.

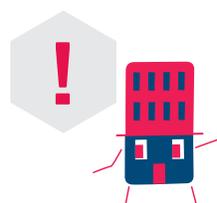
Vous pouvez estimer vous-même le montant éventuel de votre APL/AL sur le site **www.caf.fr**



Si vous rencontrez des difficultés pour le paiement de votre loyer, ne laissez pas la situation s'aggraver. Prévenez-nous le plus tôt possible !

Contactez le Service Relation Client qui vous orientera vers la personne en charge de votre dossier.

**Ensemble, nous chercherons la solution la plus adaptée à votre situation.**



### ATTENTION !

Pour évaluer ou réévaluer vos droits aux prestations, la CAF accède à vos déclarations de revenus aux impôts. Cette réévaluation intervient tous les ans au 1<sup>er</sup> janvier. Même si vous n'êtes pas imposable, **pensez à déclarer chaque année vos revenus, au risque de perdre vos droits pour l'année à venir.**



# Votre sécurité

VOTRE SÉCURITÉ EST ESSENTIELLE, AUSSI QUELQUES PRÉCAUTIONS SONT À PRENDRE POUR PROFITER SÈREINEMENT DE VOTRE LOGEMENT.

## 1.

### DANS LES PARTIES COMMUNES

Afin de préserver la bonne circulation et la sécurité de tous, veillez à ne pas entreposer d'objets dans les parties communes (ex : poussettes, vélos...). En cas d'incendie, votre responsabilité peut être engagée.



## 2.

### DANS VOTRE LOGEMENT



#### L'ÉLECTRICITÉ

- ▶ Vérifiez régulièrement l'état de vos prises de courant et des cordons d'alimentation de vos appareils électriques.
- ▶ N'abusez pas des multiprises et des rallonges : c'est un risque de surcharge et d'incendie.
- ▶ Éteignez ou débranchez les appareils qui produisent de la chaleur (plaques électriques, fer à repasser...) après utilisation.
- ▶ Maintenez une distance de sécurité entre les appareils de chauffage et les objets inflammables comme le linge, les rideaux... et veillez à ne rien déposer sur vos radiateurs.



**ELECTRICITÉ + EAU  
= DANGER**

- ▶ N'utilisez jamais d'appareils électriques les mains mouillées.
- ▶ Ne branchez pas de convecteur ou radiateur dans la salle de bain s'ils ne sont pas spécifiquement prévus à cet effet. Les projections d'eau peuvent s'avérer dangereuses.

**Respectez les règles de circulation dans la résidence. Il est important de s'assurer que les portes sont systématiquement fermées (portes coupe-feu). Aucun objet ne doit être stocké dans les parties communes.**

**Laissez toujours libres les accès pompiers. Pour prévenir les pompiers, composez le 18 ou le 112, puis informez vos voisins et votre gardien.**

**18** Pompiers



**112** Numéro d'appel d'urgence européen



## LE GAZ

- ▶ En cas d'absence prolongée, pensez à fermer le robinet de gaz.
- ▶ Contrôlez régulièrement le bon état des tuyaux d'alimentation de vos appareils à gaz.
- ▶ **En cas de fuite de gaz, fermez immédiatement le robinet de gaz.** Ne restez pas chez vous et ne touchez aucun appareil électrique pour éviter les étincelles.



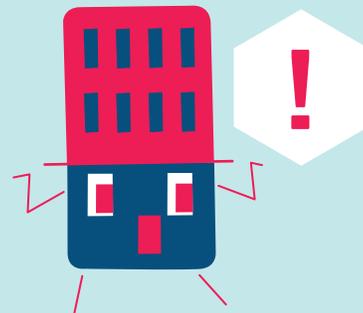
## L'EAU

- ▶ Contrôlez régulièrement l'état de votre robinetterie. Le simple fait de remplacer un joint usé permet souvent d'éviter de grosses fuites d'eau. Pour cela vous bénéficiez d'un contrat d'entretien robinetterie.



## LA VENTILATION

- ▶ N'obstruez pas les bouches d'aération, nettoyez-les régulièrement. Vous éviterez les moisissures, la condensation, les mauvaises odeurs...
- ▶ Aérez régulièrement votre logement. 5 minutes par jour suffisent pour renouveler l'air. Pensez à couper les radiateurs avant d'ouvrir les fenêtres.
- ▶ Contrôlez également le bon fonctionnement de votre DAAF (Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée).
- ▶ Ne raccordez pas une hotte à la bouche d'extraction d'air, c'est interdit et dangereux.



## ATTENTION !

**Il est interdit d'entreposer dans votre logement, votre cave ou les parties communes des produits toxiques, explosifs ou inflammables (ex : bouteilles de gaz).**

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Pour votre sécurité et pour satisfaire les obligations réglementaires, **le contrôle des appareils à gaz et VMC est obligatoire**. Si vous êtes absent le jour des visites d'entretien et de contrôle de ces appareils, prenez toutes les dispositions nécessaires pour laisser libre accès à votre logement.

**Si vous avez le moindre doute sur l'état d'un équipement, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre gardien ou correspondant.**





# Vous désirez quitter votre logement ?

POUR ORGANISER VOTRE DÉMÉNAGEMENT DANS LES MEILLEURES CONDITIONS, VOICI QUELQUES BONS CONSEILS.

## 1.

### LE DÉLAI DE PRÉAVIS

Vous pouvez donner votre congé à tout moment. Pour cela, vous devez informer Seqens par courrier recommandé avec accusé de réception daté et signé de tous les titulaires du contrat de location.

La durée de votre préavis est de 3 mois. Il peut être réduit à 1 mois sous certaines conditions, renseignez-vous auprès de votre interlocuteur Seqens.

Ce délai commence à la date de réception du courrier. Vous restez redevable du loyer pendant la durée du préavis, même si vous avez quitté le logement.



### **ATTENTION !**

Le préavis est un acte ferme et définitif. Vous ne pouvez pas revenir sur votre engagement.

### **BON À SAVOIR**

Pendant toute la période de préavis, vous devez faciliter la visite de votre logement 2 heures par jour les jours ouvrables.

## 2.

### LA VISITE CONSEIL

La visite « Conseil » permet de vous alerter sur les éventuelles réparations à votre charge et vous éviter de supporter les frais de remise en état si vous procédez aux travaux avant votre départ. Prenez rendez-vous avec votre gardien(ne) ou correspondant(e), il (elle) pourra vous conseiller sur la remise en état de votre logement.



# 3.

## L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

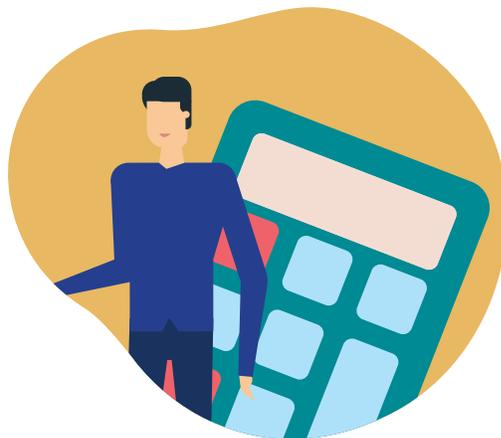
Effectué par le représentant de Segens en votre présence (ou celle d'une personne de votre choix munie d'une procuration), l'état des lieux de sortie est établi de la même manière que l'état des lieux d'entrée.







L'état des lieux est obligatoire. Il est effectué une fois que le logement est vide. Vous devez rendre toutes les clés qui vous ont été remises.



# 4.

## LE DÉCOMPTE DE RÉSILIATION

Après votre départ, l'arrêté définitif de votre compte locataire sera établi et vous sera adressé dans un délai maximum de 2 mois.

Il comprend :

- ▶ le remboursement du dépôt de garantie versé à la signature du bail,
- ▶ le coût éventuel des travaux de remise en état qui seraient à votre charge après l'état des lieux de sortie,
- ▶ le montant des loyers et les forfaits de charges restant dus, la consommation réelle individuelle d'eau.

**Votre nouvelle adresse doit être mentionnée sur l'état des lieux de sortie afin que nous vous adressions votre solde de tout compte.**



## Retrouvez-nous...



...sur notre site Internet

[WWW.SEQENS.FR](http://WWW.SEQENS.FR)

---

...sur les réseaux sociaux



@SEQENSOFFICIEL



SEQENS

---

**Seqens**   
Groupe ActionLogement