



# Le livret du locataire



## LE SIEGE

 04.68.55.33.30  
 7, rue valette B.P.60440 66004 Perpignan  
 Lundi au Jeudi : 8H30-11H30 et 13H30-16H30  
Vendredi : 8H30-11H30 et 13H30-15H30  
 contact@office66.fr



**Astreinte (Urgences) :**  
**06.82.85.18.08**

**Allo réclamations :**  
04.68.55.77.99

**Contrat d'entretien Proxiserve :**  
04.11.99.00.04



**Paiement par Carte Bancaire :** Lundi au Vendredi : 8H30-11H30 et 13H30-15H  
au 04.68.37.31.73 et au 04.68.37.31.74

## VOS AGENCES ET ANTENNES DE PROXIMITE

### ▪ Agence de CERET

 Accueil : 04.68.22.73.85  
 Résidence Bentes Farine  
15, rue de la Tramontane 66400 CERET  
 Lundi au Jeudi : 8h45-11h45 et 13h30-16h30  
Vendredi : 8H45-11H45 et  
l'après-midi sur rendez-vous

### ▪ Agence de PRADES

 Accueil : 04.68.96.47.24  
 8, rue voltaire 66500 PRADES  
 Lundi au Jeudi: 8H00-12H00 et 13H30-17H00  
Vendredi : 8H00-12H00 et  
l'après-midi sur rendez-vous

### ▪ Agence VALLEE DE L'AGLY

 Accueil : 04.68.59.22.45  
 Résidence d'Estienne d'Orves  
Pl. Pierre Mendes France  
66220 ST PAUL DE FENOUILLET  
 Lundi au Jeudi : 8H45-11H45 et 13H30-16H30  
Vendredi : 8H45-11H45 et  
l'après-midi sur rendez-vous

### ▪ Antenne de PERPIGNAN

 Accueil : 04.68.08.28.08  
 2, rue Pierre Dupont 66000 PERPIGNAN  
 Lundi au Jeudi : 13H30-17H00  
Vendredi : 13H30-16H00

### ▪ Antenne de RIVESALTES

 Accueil : 04.68.08.39.86  
 Rue des Evadés, 66600 RIVESALTES  
 Lundi au Vendredi : 8H30-12h00 et  
l'après-midi sur rdv  
Mercredi : 8h30-12h00 13h30-16h30

### ▪ Antenne de SAILLAGOUSE

 Accueil : 04.68.30.79.55  
 35, av des comtes de Cerdagne 66800 SAILLAGOUSE  
 Lundi au Vendredi : 9H00 à 13h00

### ▪ Antenne de THUIR

 Accueil : 04.68.84.63.07  
 2 rue Elsa Triolet, 66300 THUIR  
 Lundi : 8H30-12H00 et 13H30-17H00  
Mardi et Mercredi : 13H30-17H00  
Jeudi : 8H30-12H00

# SOMMAIRE

## **Votre emménagement ..... 4**

Le contrat de location  
L'état des lieux  
L'attestation d'assurance  
Le dépôt de garantie  
Les aides au logement  
Signalez votre déménagement

## **Le loyer et les charges..... 7**

Le loyer  
Les charges  
L'avis d'échéance  
Le supplément de loyer de solidarité

## **Vos réclamations et Demandes d'Interventions Techniques..... 9**

## **Votre départ..... 10**

Le préavis  
La visite conseil  
L'état des lieux

# Votre emménagement

A votre entrée dans le nouveau logement, vous devez impérativement signer le contrat de location, l'état des lieux entrant, assurer votre logement et informer les différentes administrations ou fournisseurs de votre nouvelle adresse.



## Le contrat de location

Le contrat de location (ou bail) que vous avez signé est un document important. Il s'agit d'un document contractuel entre vous et l'Office 66 qui définit vos droits et obligations réciproques.

Lisez-le attentivement et conservez-le pendant toute la durée de la location avec ses annexes.

## L'état des lieux

L'état des lieux est un constat qui engage les deux parties. Il décrit l'état du logement lors de votre arrivée, ses imperfections éventuelles et ses équipements dans le moindre détail. Ce document est établi avec un agent de l'Office 66 qui vous invitera à le signer, et vous en remettra un exemplaire.

Conservez soigneusement ce document car il témoignera, lorsque vous quitterez votre logement, de son état initial. Il servira de référence pour définir une éventuelle indemnité de réparations locatives.

## L'attestation d'assurance

Souscrire une police d'assurance « multirisque habitation » est obligatoire. Chaque année, vous devez fournir à l'Office 66 une attestation d'assurance.

En cas d'incendie, d'explosion ou de dégâts des eaux, votre assureur prendra en charge le coût des dommages. Il est utile de vous assurer contre le vol et pour votre mobilier car l'Office 66 ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des vols commis dans les logements, les caves, les parkings et les boîtes aux lettres.

En cas de défaut d'assurance, l'Office 66 souscrira une assurance, à la place du locataire, qui lui sera quittancée chaque mois avec le loyer (LNA).

## Le dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est une somme versée au moment de la signature du contrat de location, qui correspond à un mois de loyer sans charge. Il vous sera restitué, après votre départ, déduction faite des dettes éventuelles et, le cas échéant, du coût des travaux de remise en état du logement.



## Les aides au logement

**Les allocations logement** sont destinées à alléger le montant de votre loyer. La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou la Mutualité Sociale Agricole (MSA) les attribuent en fonction de vos ressources, de la composition de votre famille et du montant de votre loyer hors charges. Elles sont versées directement au bailleur et viennent en déduction du loyer. Elles sont réactualisées chaque année au 1<sup>er</sup> janvier sur la base des déclarations de revenus fournies par les services des impôts.



Dans le cadre du dispositif IDEAL, l'Office 66 transmet automatiquement les informations nécessaires à la CAF, vous simplifiant les démarches pour obtenir une étude du droit à une aide au logement.



**Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** géré par le Conseil Départemental, permet aux locataires ayant pour seules ressources des prestations sociales, de financer le dépôt de garantie et le premier mois de loyer. Ces aides, sous conditions de ressources, sont destinées aux personnes en situation très difficile.

Par l'intermédiaire des **Caisses Interprofessionnelles du Logement (CIL)**, des aides (LOCA PASS) peuvent vous être également accordées sous conditions d'éligibilité.



## Signalez votre déménagement

Communiquez votre adresse exacte aux organismes, administrations et sociétés suivantes :

- Fournisseurs d'énergies pour l'ouverture des compteurs (électricité, gaz, eau)
- Opérateur téléphonique
- Poste
- Caisse d'Allocations Familiales ou Mutualité Sociale Agricole
- Caisse de sécurité sociale
- Mairie (liste électorale, carte d'identité)
- Préfecture (carte grise)
- Compagnies d'assurances
- Banques
- Services fiscaux



# Loyer et charges



## Le loyer

**Conformément à la réglementation, le montant du loyer est calculé en multipliant la surface corrigée de votre logement (ou la surface utile pour les immeubles les plus récents) par un taux au mètre carré qui évolue au fil des années.**

*\* Selon la loi du 1er septembre 1948 : la surface est corrigée en fonction d'un certain nombre d'éléments de confort.*

*\*\* La surface utile est la surface habitable (surface au sol moins les surfaces occupées par les murs, cloisons, marches...), augmentée de la moitié de la surface des annexes (cave, balcon, terrasse, loggia...).*



## Les charges

Ce sont les prestations, services ou fournitures assurés par l'Office 66 pour le compte du locataire. Elles concernent ainsi les dépenses à la charge du locataire liées à l'immeuble et à son logement.

Ces charges varient en fonction de l'immeuble et correspondent :

Aux consommations communes : électricité des parties communes, ascenseur, chauffage collectif, etc.

A l'entretien de certains équipements privés : robinetterie, chauffe-eau, chaudière, etc.

A l'entretien et au nettoyage des communs : escaliers, halls, espaces verts, etc.

Aux impôts et taxes prélevés pour le compte de l'État à vos consommations personnelles : eau, gaz, etc.

La régularisation des charges se fait une fois par an, en avril en comparant les dépenses réelles au total des provisions versées mensuellement. Vous serez remboursé si la somme des provisions mensuelles est supérieure aux dépenses constatées ou au contraire on vous demandera un complément si la somme des provisions mensuelles est inférieure aux dépenses réelles.

## L'avis d'échéance

Chaque mois, vous recevez votre avis d'échéance qui vous indique le montant du loyer et des charges pour le mois qui s'est écoulé : le loyer se paie à « terme échu ». Au mois de janvier, vous payez ainsi votre loyer du mois de décembre.

### ***Que faire en cas de difficulté de paiement ?***

**Prévenez l'Office 66** dès les premières difficultés. Prenez contact le plus vite possible avec votre conseiller(e) social(e) qui est là pour vous accompagner.

**N'ignorez pas les relances !** Ne laissez pas s'aggraver la situation et répondez rapidement à nos courriers, soit en vous déplaçant, soit en nous contactant par mail ou par téléphone.

**Évitez le contentieux et l'expulsion !** Le non-paiement du loyer vous expose à des poursuites graves, pouvant aller jusqu'à la saisie de vos revenus, et même à l'expulsion. L'Office 66 préfère privilégier la procédure amiable à la procédure contentieuse.

## Le supplément de Loyer de Solidarité

En application de la réglementation, chaque année, l'Office 66 a obligation d'envoyer une enquête aux locataires concernant la situation locative. Cette enquête est destinée à établir des statistiques et à déterminer au regard des plafonds de ressources si vous êtes redevable d'un supplément de loyer.

Le SLS est appliqué :

- Aux locataires dont les ressources dépassent de plus de 20 % les plafonds établis pour l'accès à un logement social
- En l'absence de réponse

# Vos réclamations et Demandes d'Interventions Techniques



## Les réclamations

Il s'agit d'un document écrit, daté, signé et transmis à l'organisme, portant sur les motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plaintes, relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage, et/ou de quittancement.

Les réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours indiquant les suites données. Toute réclamation donne lieu à un suivi et une clôture.

A travers notre réponse, nous vous apportons des éléments de réponse immédiate (visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de rendez-vous, commande de travaux...) ou un refus motivé de sa non prise en compte. A défaut, la réponse peut être un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

## Les Demandes d'Interventions Techniques

Une Demande d'intervention technique est un premier contact sollicitant une intervention technique de la part de l'organisme dans le logement ou les parties communes. En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par un collaborateur de l'Office 66, soit par une entreprise mandatée par l'organisme.

Nous prenons en charge votre demande dès sa réception. Cette dernière est saisie puis elle est transmise directement à notre régie ou aux entreprises concernées et systématiquement à nos chargés de secteur.

Votre demande est alors prise en charge en fonction de la nature et du degré d'urgence.



## *Que faire en cas de sinistre ?*

Prévenez le plus rapidement possible le service de secours adapté, votre gardien (si votre logement est touché) et votre assureur, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés en cas de vol). Vous devrez fournir à votre assurance la preuve des dommages que vous avez subis. Ne jetez donc pas les objets abîmés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, certificats de garantie, photos, etc.).

# Votre départ



## Le préavis

Si vous souhaitez quitter votre logement, vous devez prévenir nos services, par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 mois avant la date de votre départ, sans oublier d'indiquer votre nouvelle adresse.

Le préavis de 3 mois peut être réduit à 1 mois dans les cas suivants et sur présentation de justificatifs :

- Bénéficiaire de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé)
- Bénéficiaire du RSA (Revenu de Solidarité Active)
- Logement situé en zone tendue
- Vous avez plus de 60 ans et votre état de santé nécessite un changement de domicile
- Mutation Professionnelle hors département
- Perte d'emploi (licenciement, fin de contrat à durée déterminée ou rupture conventionnelle)

Lors de la réception de votre courrier, nous vous accompagnons afin que vous quittiez votre logement dans les meilleures conditions. Vous recevrez un courrier accusant réception de la résiliation de votre contrat de location qui vous indiquera la date à laquelle vous devrez rendre les clés de votre logement.

### Exemple de lettre de congé

Vos coordonnées N° Locataire
Lettre recommandée avec accusé de réception (obligatoire)
Je, soussigné(e), NOM Prénom
Adresse du logement :
Donne par le présent courrier, congé de mon logement et/ou de mon garage, pour le : (précisez la date) Motif du départ : (si demande de réduction du préavis produire les justificatifs correspondants)
Nouvelle adresse : Téléphone :
Fait à ... Le ... Signature(s) du ou des titulaires du bail

## La visite conseil

Nous fixons ensemble une date pour réaliser un pré-état des lieux. Au cours de cette visite, le représentant de l'Office 66 listera avec vous les éventuels travaux à réaliser avant votre départ ainsi que le coût des remises en état à votre charge si ces travaux ne sont pas réalisés.

## L'état des lieux

Ce constat est réalisé par un agent de l'Office et vous même. Il constate l'état de votre logement au moment de votre départ. Il ne pourra être effectué que lorsque le logement, la cave, le grenier, le garage, seront vides et nettoyés.

L'état des lieux détermine les éventuelles réparations locatives qui sont à votre charge, par comparaison avec l'état des lieux établi à votre arrivée en tenant compte de la vétusté et de l'usage normal du bien loué. Toute dégradation, tout défaut d'entretien constaté vous sera systématiquement imputé.

Une fois signé des deux parties, l'état des lieux ne peut plus être remis en cause.

Le jour de l'état des lieux, vous devez remettre l'ensemble des clés du logement, de la boîte aux lettres, du cellier, de la cave, du garage (y compris badge, télécommande) au responsable chargé d'établir l'état des lieux.

Un exemplaire signé vous sera remis.

👉 Vous devez continuer à payer votre loyer et vos charges jusqu'au jour de la signature de l'état des lieux sortant.





#### VOTRE CHARGE(E) DE CLIENTELE

Nom :  
Prénom :  
Téléphone :

#### VOTRE GARDIEN(NE)

Nom :  
Prénom :  
Téléphone :

#### VOTRE CONSEILLER(E) EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

Nom :  
Prénom :  
Téléphone :

#### VOTRE MEDIATEUR(TRICE) POUR LES TROUBLES DE VOISINAGE

Nom :  
Prénom :  
Téléphone :

#### NUMEROS D'URGENCE

Pompiers : 18  
Samu : 15  
Police nationale : 17

**Astreinte (Urgences) : 06.82.85.18.08**