

# Bien vivre dans son logement



[www.valtourainehabitat.fr](http://www.valtourainehabitat.fr)



## Qui répare quoi dans votre logement ?

Un joint abimé ? Un coup de peinture à passer ?

Un détecteur de fumée à remplacer ?

Ce guide vous aidera à comprendre qui fait quoi dans votre logement. Nos équipes sont là pour vous accompagner tout au long de votre bail.

N'hésitez pas à contacter votre agence.

## Sommaire

Entretien de votre logement : qui fait quoi ?	4
La cuisine	5
L'entrée	6
Le salon, le séjour & les chambres	8
La salle de bains & les WC	10
Les extérieurs	12
Les bons gestes dans votre logement	14
Les contrats d'entretien	18
Gestion d'un sinistre	19
Conseils de sécurité	20
Votre assistance	22
Vos contacts	24

# Entretien de votre logement : qui fait quoi ?

Val Touraine Habitat effectue les gros travaux de réparation et d'entretien de votre logement. De votre côté, vous devez prendre en charge l'entretien courant et les réparations locatives **définies par le décret n°87.712 du 26 août 1987. « Sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant, et menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables aux dites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privé ».**

## Modifications et transformations

Pour votre sécurité, toute modification importante, transformation de votre logement ou travaux affectant la nature des matériaux doit préalablement donner lieu à une demande d'autorisation écrite adressée à votre agence. Par exemple : agencements divers (cuisine, salle de bains, espaces extérieurs...). Faute d'autorisation de notre part, nous serons en droit de vous demander une remise en état du logement à vos frais. Prenez contact avec votre agence pour plus d'information.

Les dessins vous donneront le détail des parties et équipements dont l'entretien est ou non à votre charge.



## La cuisine

### Meuble sous-évier

- 1 L'entretien et la réparation du meuble sous-évier est à votre charge.
- 2 Pour l'entretien et le dépannage de la robinetterie ou d'une fuite sur le siphon, vous devez faire appel à l'entreprise titulaire du contrat d'entretien.
- 3 Vous devez remplacer les joints silicones abîmés.
- 4 Si vous avez une fuite au niveau de vos canalisations, vous devez en informer votre agence.
- 5 Vous devez déboucher et nettoyer les siphons et les canalisations d'évacuations privatives.

### Chauffe-eau et chaudière

- 6 L'ensemble des interventions sur ces équipements relève du contrat d'entretien.

### VMC

- 7 Vous devez entretenir régulièrement les bouches VMC et vérifier qu'elles ne soient pas obstruées.
- 8 Le prestataire se charge de l'entretien de l'ensemble du système de VMC.

## L'entrée



- Vous
- Val Touraine Habitat
- L'entreprise titulaire du contrat d'entretien

### L'interphone

- 1 Vous êtes responsable du combiné, Val Touraine Habitat est responsable du socle.
- 1 Si l'interphone est défectueux Val Touraine Habitat prendra en charge son remplacement sauf en cas de dégradations.

### Portes et porte palière

- 2 Vous devez graisser les gonds, les paumelles, les charnières et entretenir ou changer les poignées, les verrous, les cylindres ainsi que la peinture intérieure.
- 3 Val Touraine Habitat prendra en charge le remplacement du bâti et de l'encadrement de la porte palière.

### Les clés

- 4 Vous êtes en charge de remplacer les clés et badges perdus ou cassés.

### Étagère et penderie

- 5 Vous devez entretenir et réparer les étagères, les placards et le dispositif de fermeture.

### Détecteur de fumée

- 6 Les détecteurs de fumée sont fournis et posés par Val Touraine Habitat. Les détecteurs installés sont autonomes et garantis 10 ans.
- 6 L'entretien et le contrôle de leur bon fonctionnement sont de votre responsabilité. Vous devez périodiquement tester l'appareil.

### Radiateurs et convecteurs

- 7 Vous êtes responsable du dépoussiérage des radiateurs et des convecteurs (sans les démonter).
- 8 Si vous rencontrez un problème avec vos radiateurs, vous devez contacter le prestataire.
- 9 Pour les convecteurs électriques vous devez contacter l'agence.

### L'électricité

- 10 Les appareillages électriques défectueux et la fixation sont à votre charge.
- 11 Vous êtes responsable de l'entretien du tableau électrique ainsi que du remplacement des fusibles.
- 12 Val Touraine Habitat prendra en charge le remplacement du tableau électrique s'il est défectueux.

### Attention

**Avant toute intervention, vous devez couper le disjoncteur.**

**Ne modifiez pas vous-même l'installation électrique de votre logement. Si l'électricité ne passe pas dans une prise, vous devez vérifier les fusibles et les disjoncteurs, si le problème persiste, contactez votre agence.**



### Thermostat

- 13 Le thermostat fait partie du contrat d'entretien chauffage.
- 14 Vérifiez le bon fonctionnement des piles du thermostat avant toute demande de remplacement.

## Le salon, le séjour & les chambres



- Vous
- Val Touraine Habitat

4

### Plafonds, murs et sols

- 1 Vous devez entretenir tous les revêtements en utilisant des produits spécialement adaptés à leur nature (peintures, papiers peints, revêtements de sols, faïences, parquets, carrelages, etc.).
- 2 Vous êtes responsable du remplacement ou de la réfection des revêtements abîmés (peintures, papiers peints, revêtements de sols, faïences, parquets, carrelages).
- 3 Pour accrocher vos tableaux, miroirs ou étagères, nous vous conseillons d'utiliser des crochets adaptés ou tout autre système ne nécessitant pas de percement, pour éviter toute dégradation.
- 4 Vous devez refixer ou remplacer les barres de seuil .

### Attention

**Il est interdit de peindre les faïences murales. Le coût de remise en état vous sera refacturé lors de votre départ.**



**Si vous souhaitez remplacer un papier peint, enlevez d'abord l'existant. Pour votre sécurité, il est interdit de poser tous matériaux à base de polystyrène.**

### Ampoules et appliques

- 5 Vous êtes en charge du remplacement de toutes les ampoules, des tubes lumineux, ainsi que des appliques de votre logement.

### Fenêtres

- 6 Vous êtes responsable de l'entretien des vitres et des volets. Leur remplacement est à votre charge. Val Touraine Habitat est responsable de l'encadrement des fenêtres.
- 7 Vous devez refaire les mastics abîmés et remplacer toutes les pièces qui seraient cassées (poignée de fenêtre, arrêteurs occultations...)
- 8 Le réglage des menuiseries est pris en charge par Val Touraine Habitat **seulement en cas de problème d'étanchéité à l'eau.**
- 9 Vérifiez que les grilles d'aération des fenêtres ne soient pas obstrués.

### Antenne

- 10 En cas de problème de réception, faire une recherche de chaînes. Si le problème persiste, contacter votre agence. L'installation d'une antenne est soumise à l'autorisation de Val Touraine Habitat. Vous devez faire une demande d'autorisation par écrit à votre agence. Dans le cas contraire, nous sommes en droit d'en exiger la dépose.



### Attention

**Il est interdit de faire des trous dans les fenêtres en PVC et les caissons des volets roulants.**

## La salle de bains & les WC



- Vous
- Val Touraine Habitat
- L'entreprise titulaire du contrat d'entretien

### Sanitaires

Vous êtes responsable de l'entretien de vos équipements sanitaires : lavabo, douche, baignoire et WC.

- 1 L'ensemble des interventions sur cet équipement relève du contrat d'entretien.
- 2 Vous êtes en charge de remplacer l'abattant des WC si besoin.
- 3 Pour les fuites sur les WC ou la chasse d'eau vous devez en informer l'entreprise titulaire du contrat d'entretien.

### Robinetterie

- 4 Le remplacement de la robinetterie et son entretien doit être effectué par l'entreprise titulaire du contrat d'entretien.
- 5 Le changement des pommeaux et flexibles de douche est à votre charge.
- 6 Si vous avez une fuite au niveau de vos canalisations, vous devez en avvertir Val Touraine Habitat
- 7 Vous devez déboucher et nettoyer les siphons.
- 8 Vous êtes responsable du débouchage des évacuations privatives.
- 8 Les canalisations communes sont à la charge de Val Touraine Habitat.

### Conseil

**Pour déboucher les canalisations des WC, lavabos, éviers, utilisez des produits sans soude caustique car celle-ci attaque les joints et les canalisations. Utilisez de préférence une ventouse.**

## Les extérieurs



- Vous
- Val Touraine Habitat

### Sonnette et interphone

- 1 Vous êtes responsable de l'entretien et du remplacement de votre sonnette.
- 2 Si vous êtes dans un bâtiment collectif l'entretien et le remplacement de l'interphone extérieur est à la charge de Val Touraine Habitat.

### Jardin

- 3 Vous avez la charge de l'entretien de votre jardin individuel en taillant les végétaux (arbustes, arbres, haies, etc.) et en réalisant la tonte de la pelouse.
- 4 L'entretien des clôtures (piquets, grillage, etc.), barrières, portails ainsi que la réparation des poignées et serrures sont à votre charge.
- 5 L'entretien des terrasses, marquises et auvents est à votre charge. Toute installation doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de nos services et d'une déclaration en mairie.
- 6 Si vous êtes dans un bâtiment collectif l'entretien des espaces extérieurs est à la charge de Val Touraine Habitat.

### Attention

**Tout aménagement : plantation d'arbre, de haie, de terrasse, d'abri de jardin... doit faire l'objet d'une demande écrite à Val Touraine Habitat.**



**L'installation d'une clôture doit faire l'objet d'une demande d'autorisation écrite à votre agence.**

### Cave, grenier, garage

- 7 Si vous disposez d'une cave, d'un grenier ou d'un garage, vous devez en assurer la surveillance, l'entretien et veiller au bon fonctionnement du système de fermeture. N'y stockez pas de produits inflammables.

### Boîte aux lettres

- 8 Vous êtes responsable du remplacement de la porte, serrure et clés de la boîte aux lettres. Vous en êtes également responsable en cas de dégradation.

### Antenne

- 9 L'installation d'une antenne est soumise à l'autorisation de Val Touraine Habitat. Vous devez faire une demande d'autorisation par écrit à votre agence. Dans le cas contraire, nous sommes en droit d'en exiger la dépose.

### Réseaux d'eau

- 10 Le débouchage des gouttières et des canalisations sont à votre charge.

### Balcons, terrasse et loggias

- 11 Vous êtes responsable de l'entretien de votre terrasse ou balcon. Évitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes. Pour des raisons de sécurité, ne suspendez rien à l'extérieur du garde-corps.

# Les bons gestes dans votre logement



## Air intérieur



Aérez votre logement une fois par jour, pendant 5 à 10 mn. L'air frais se réchauffe rapidement grâce à la chaleur conservée dans les murs. Couper le chauffage le temps de l'ouverture des fenêtres. En été, aérez votre logement deux fois par jour aux heures les moins chaudes (le matin et le soir). Lors des journées chaudes, laissez vos fenêtres et vos volets fermés.

Pour votre santé, et pour préserver la qualité de l'air dans votre logement, évitez les parfums d'ambiance, les bougies ou de fumer dans votre logement. N'obstruez surtout pas les bouches de la ventilation, ou l'air de votre logement deviendra vicié et vous verrez rapidement apparaître des tâches d'humidité.

Nettoyez les entrées et les sorties d'air de votre ventilation tous les 6 mois, pour qu'elle demeure efficace.

### **i** Le saviez-vous ?

Lorsqu'on aère mal son logement, l'air intérieur peut devenir plus pollué que l'air extérieur en ville !



## Chauffage



### **i** Le saviez-vous ?

Augmenter la température de votre chauffage de 1°C augmente votre facture d'énergie de 7 %.

Un radiateur dépoussiéré consomme 10 % moins d'énergie pour chauffer.

Le chauffage représente plus de 60 % de votre facture d'énergie.

Diminuez votre chauffage lorsque vous sortez de chez vous. Si vous vous absentez plusieurs jours, baissez votre température de quelques degrés, mais n'éteignez pas !! Rétablir une température de 19°C prendrait beaucoup de temps et d'énergie.

Utilisez votre thermostat pour obtenir la bonne température.

Dépoussiérez vos radiateurs et convecteurs régulièrement et ne mettez pas d'objets devant.

Vous pouvez utiliser des rideaux épais, cela vous permettra de mieux conserver la chaleur.

Pour réduire les pertes de chaleur la nuit, pensez à fermer les volets et les rideaux.

### Attention

En cas d'utilisation d'un chauffage d'appoint, vous devez veiller à ce qu'il soit adapté à un usage en habitation. Nous vous rappelons que les chauffages de type à catalyse (bouteille de gaz, lampe à pétrole) sont interdits dans les logements. Ils produisent une grande quantité d'humidité et sont réservés aux locaux largement ventilés (ateliers, garages...).



## Déchets

Les dépôts d'encombrant au pied de votre immeuble sont interdits ! Vos appareils ou meubles usagés doivent être jetés en déchetterie.

## Désinsectisation nuisibles (blattes, punaises de lit...)

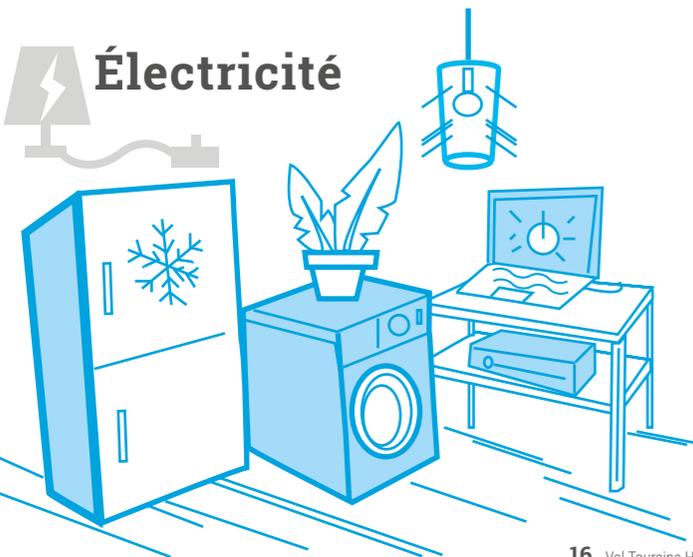


Si vous rencontrez des problèmes de nuisibles, vous devez contacter votre agence le plus vite possible. En attendant le traitement chimique approprié à la situation, passez l'aspirateur dans tout votre logement puis jetez immédiatement aux ordures votre sac aspirateur.

Les opérations groupées de désinsectisation dans les logements collectifs permettent de traiter la totalité d'un bâtiment ou d'un quartier. Pour une réelle efficacité, le traitement doit être effectué dans tous les logements en même temps.

Les nuisibles ne sont ni une honte, ni une fatalité. Ouvrez votre porte aux agents chargés de la désinsectisation pour qu'ils fassent leur travail.

## Électricité



Pensez à éteindre la lumière quand vous sortez d'une pièce, c'est tout simple ! Utilisez de préférence des ampoules LED et évitez les halogènes.

Éteignez les appareils au lieu de les laisser en veille (tv, ordinateur, électroménager...) et débranchez les chargeurs.

Utilisez les éco-cycles et les cycles basse température de votre lave-linge et de votre lave-vaisselle.

Dégivrez vos réfrigérateurs et congélateurs régulièrement.



Le saviez-vous ?

Les appareils électroniques laissés branchés ou en veille alors qu'ils ne servent pas (chargeurs, TV...) coûtent en moyenne **85 €** par an à chaque foyer.

Une ampoule halogène consomme l'équivalent de **10 ampoules classiques.**

3 mm de givre dans votre réfrigérateur et/ou congélateur entraînent **30 % de consommation électrique en plus.** 4 mm et la consommation double !

## Eau



Le saviez-vous ?

Un robinet qui goutte perd 35m<sup>3</sup> d'eau en moyenne par an, ce qui coûte **123 €.**

Laisser un robinet ouvert c'est **15 litres d'eau** qui s'écoulent par minute.

Chaque français consomme en moyenne **150 litres d'eau par jour.**

Ne laissez pas couler l'eau inutilement, par exemple quand vous vous lavez les dents, ou que vous lavez la vaisselle.

Pensez à utiliser le bouton double volume quand vous en êtes équipés (3 ou 6 litres) de votre chasse d'eau.

Réduisez le débit des robinets qui ont beaucoup de pression, en ne les ouvrant pas complètement ou en installant des économiseurs.

Vérifiez votre compteur d'eau régulièrement. S'il tourne alors que personne n'utilise de l'eau chez vous, ou si votre consommation augmente brusquement sans raison, c'est peut-être qu'il y a une fuite.

Si vous constatez une fuite, avertissez-nous tout de suite, contactez votre agence !

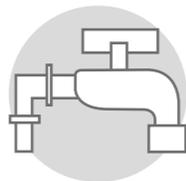
Privilégiez la douche plutôt que le bain. Car elle utilise deux fois moins d'eau et elle coûte deux fois moins cher.

## Les contrats d'entretien

Chaque année une entreprise effectue une visite d'entretien de la robinetterie et de la VMC (ventilation mécanique contrôlée). Les prestations dues par l'entreprise sont les suivantes :

### Robinetterie

- Le démontage et le détartrage des mousseurs et des cols de cygne
- Le nettoyage détartrage et graissage de l'ensemble des robinets
- Le réglage des robinets
- Le contrôle du bon fonctionnement de tous les robinets d'arrêts (vannes de coupure d'eau ou de puisage)
- Le contrôle et la réfection si besoin de l'étanchéité de l'ensemble des éléments de la robinetterie.
- La vérification du mécanisme de chasse d'eau
- Le contrôle de l'étanchéité des bouchons chaînettes, des vidages et des siphons



#### Attention

**Merci de vous rendre disponible sur les dates de visites d'entretien et d'ouvrir votre logement à notre entreprise. Une visite annuelle bien faite, c'est 80 % de dépannages en moins.**

### VMC



- Le nettoyage ou le remplacement des bouches de VMC
- Le nettoyage et la vérification des entrées d'air sur les fenêtres
- Le nettoyage et le contrôle du caisson de VMC (dans les logements individuels) situé dans les combles.

### Chaudière



- L'entretien annuel est obligatoire
- Le démontage et le nettoyage de la chaudière
- La vérification du thermostat
- La vérification des têtes thermostatiques et de l'étanchéité du réseau de chauffage
- Le ramonage pour les appareils sur cheminée.

**Nous vous rappelons qu'à l'issue de la visite vous devez signer un bon d'intervention. Celui-ci engage votre responsabilité sur l'exécution de toutes ces prestations. Avant de signer le bon d'intervention, nous vous conseillons de vérifier que la prestation a bien été exécutée.**

## Gestion d'un sinistre



### Que faire en cas de sinistre ?

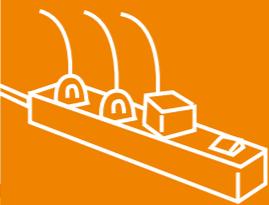
Il faut prévenir le plus vite possible, sous 5 jours au maximum, et dans les 24 heures en cas de vol :

- Votre assureur qui vous guidera et vous conseillera dans vos démarches,
- Votre chargé de secteur ou Val Touraine Assistance (en dehors des heures d'ouverture de l'agence - voir page 22).

N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages. Ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut justifier de la valeur des biens disparus ou détériorés (factures, certificats de garanties, photos, etc.).

Vous devez vous assurer pendant toute la période de location, conformément à la loi, et comme l'exige votre contrat de location. Sur simple demande, vous devez être en mesure de nous fournir le justificatif d'une assurance en cours de validité. En cas de défaut d'assurance, votre contrat peut être résilié.

# Conseils de sécurité



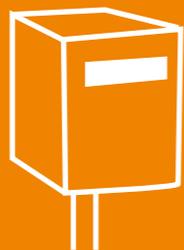
Évitez de brancher plusieurs appareils sur la même prise de courant et ne modifiez pas les installations (rajout de prises complémentaires sur les circuits électriques existants) car vous risquez d'entraîner des courts-circuits et de provoquer un incendie.



En logement individuel, protégez les compteurs d'eau du gel et vidangez les canalisations d'eau qui alimentent les robinets extérieurs avant de les fermer pour l'hiver. Nous vous rappelons que vous êtes responsable de votre compteur d'eau et des canalisations situées après ce compteur.

En cas d'absence prolongée, il est préférable de fermer le robinet gaz de la cuisine et votre compteur d'eau froide, de mettre le chauffage en position hors-gel (l'hiver) et de débrancher les appareils électriques.

Si vous le pouvez, faites relever votre courrier par un voisin ou une personne de confiance et laissez-lui un double de clés et un numéro où vous joindre en cas de besoin ou d'urgence.



**En cas d'incendie,**  
adaptez votre comportement à la situation :



**Si l'incendie se déclare chez vous et que vous ne pouvez pas l'éteindre immédiatement :**

Évacuez les lieux  
Fermez la porte de votre appartement  
Sortez par l'issue la plus proche



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

Restez chez vous  
Fermez la porte de votre appartement et mouillez-la  
Manifestez-vous à la fenêtre



**Si l'incendie est au-dessus :**

Sortez par l'issue la plus proche

## Les bons gestes :

- En prévention, n'encombrez pas les paliers et les circulations.
- Appelez ou faites appeler les sapeurs-pompiers en composant le 18 (ou le 112).
- N'entrez jamais dans la fumée. Toutefois, si vous êtes dans la fumée, mettez-vous un mouchoir devant le nez et baissez-vous. L'air frais est près du sol.
- Ne prenez jamais l'ascenseur.

## Le monoxyde de carbone

C'est un gaz asphyxiant invisible et inodore mais mortel qui est responsable d'environ 1300 intoxications et de 100 décès par an. Il est le résultat d'une mauvaise combustion, quelle que soit la source d'énergie utilisée (butane, charbon, essence, fuel, gaz naturel, pétrole, propane, bois). Sa densité étant proche de celle de l'air, il se propage très vite.

### La solution pour éviter l'intoxication :

- Bien ventiler et aérer son logement, même en hiver,
- Ne jamais boucher les entrées d'air même s'il fait froid,
- Respecter les consignes d'utilisation des appareils à combustion,
- Ne pas utiliser de chauffages mobiles d'appoint de type à catalyse (bouteille de gaz, lampe à pétrole) qui sont interdits dans les logements. L'utilisation d'un radiateur électrique est quant à lui autorisé.

# Votre Assistance

## Qu'est-ce que c'est ?

C'est une permanence téléphonique qui a été créée pour répondre aux urgences et aux problèmes techniques graves, survenant en dehors des heures d'ouverture des agences.

Elle fonctionne :

**du lundi au jeudi : entre 17h et 8h30,  
le vendredi : à partir de 16h,  
les week-ends et jours fériés, 24h sur 24.**

La personne qui vous répondra pourra, si la situation l'exige, faire intervenir une entreprise de dépannage dans les meilleurs délais.

### Attention



Ce numéro est réservé aux problèmes techniques graves et urgents. Concernant les parties communes de votre immeuble ou un équipement de votre logement entretenu par Val Touraine Habitat, merci de vous référer avant votre appel au présent livret afin d'identifier si votre problème relève de la responsabilité du bailleur.

Toute intervention qui serait mandatée à tort pourrait vous être refacturée.

En cas d'incendie ou d'évènement grave, vous devez prévenir en priorité les pompiers (18 ou 112) ou les services de police (17 ou 112).

**Val Touraine  
Assistance**

**0 810 137 000**

Service 0,06 €/min  
+ prix appel



# Vos contacts

## En cas d'urgence

Val Touraine Assistance : 0 810 137 000

Samu : 15

Police ou gendarmerie : 17 ou 112

Pompiers : 18 ou 112

Samu social : 115

## Val Touraine Habitat

**Du lundi au vendredi : de 8h30 à 12h et de 13h à 16h45**

7 rue de la Milletière - 37080 Tours Cedex 2

Tél. : 02 47 87 15 15

## Nos agences de proximité

**Du lundi au jeudi : de 8h45 à 12h et de 13h15 à 17h**

**Et le vendredi de 8h45 à 12h et de 13h15 à 16h**

### Agence d'Amboise

12, rue Philippe Desportes

37400 Amboise

Tél. : 02 47 23 61 50

[agence.amboise@valtourainehabitat.fr](mailto:agence.amboise@valtourainehabitat.fr)

### Agence de Joué-Lès-Tours

2, rue Pierre Laplace

37300 Joué-Lès-Tours

Tél. : 02 47 68 43 30

[agence.joue@valtourainehabitat.fr](mailto:agence.joue@valtourainehabitat.fr)

### Agence de Saint-Cyr-sur-Loire

1, rue François Arago

37540 Saint-Cyr-sur-Loire

Tél. : 02 47 88 33 50

[agence.stcyr@valtourainehabitat.fr](mailto:agence.stcyr@valtourainehabitat.fr)

### Agence de Chinon

6/8, avenue du Docteur Labussière

37500 Chinon

Tél. : 02 47 98 10 00

[agence.chinon@valtourainehabitat.fr](mailto:agence.chinon@valtourainehabitat.fr)

### Agence de Loches

69 bis, rue Saint-Jacques

37600 Loches

Tél. : 02 47 91 18 40

[agence.loches@valtourainehabitat.fr](mailto:agence.loches@valtourainehabitat.fr)

### Agence de Saint-Pierre-des-Corps

20 rue de l'Aubrière

37700 Saint-Pierre-des-Corps

Tél. : 02 47 32 43 00

[agence.stpierre@valtourainehabitat.fr](mailto:agence.stpierre@valtourainehabitat.fr)

## Val Touraine Habitat

7 rue de la Milletière  
37080 Tours Cedex 2

02 47 87 15 15  
contact@valtourainehabitat.fr



*Val Touraine Habitat*

**en 1 clic!**



**Bien vivre dans son logement  
Avril 2019**

Directeur de la publication : Jean Luc Triollet  
Rédaction : Direction Communication, RSE et Médiation sociale  
Conception graphique : Mélanie Marlier - melmarlier@gmail.com  
Impression : Imprim'Express

