

—◆ Guide du locataire



SDH 

Groupe ActionLogement

1 Bienvenue chez vous !

Votre entrée dans les lieux	3
Assurer votre logement	3
Comprendre votre avis d'échéance	4
Comment payer votre loyer ?	5
Vous rencontrez des difficultés de paiement ?	6

2 Bien vivre dans votre logement

Entretien et réparations, qui fait quoi ?.....	7
Que faire en cas d'urgence ?	8
Les règles de bon voisinage	8
Engagés pour la préservation des ressources	9

3 Vos besoins évoluent

Maintien à domicile : l'adaptation du logement	10
La demande de mutation	10
Envie de devenir propriétaire ?	11
Préparer son départ	11

Nos engagements de services LIVIA® 12

Comment contacter la SDH ?..... 12



Afin de faciliter la compréhension par tous les publics, la SDH utilise la méthode **FALC** (Facile à Lire et à comprendre) pour **résumer les informations à retenir** !
Le contenu adapté est signalé par la présence de ce picto.





Bienvenue chez vous !

• Votre entrée dans les lieux

Votre contrat de location ou bail

Il s'agit d'un document important. Il définit **vos droits et obligations** en tant que locataire ainsi que ceux de la SDH. Prenez-en connaissance et **conservez-le** soigneusement.

Etat des lieux

L'état des lieux est établi en votre présence par un représentant de la SDH. Signé par les deux parties, il fait le constat de l'état du logement vide lors de votre arrivée. Vous disposez de **10 jours** après sa réalisation pour signaler d'éventuels oublis.

Si vous ne pouvez pas être présent, faites-vous représenter par une personne à qui vous aurez remis une **lettre de procuration** avec **photocopie de votre carte d'identité**. La comparaison des états des lieux d'entrée et de sortie (réalisé le jour où vous quitterez votre logement) déterminera les éventuelles réparations locatives qui vous seront imputables.



LE DÉPÔT DE GARANTIE

Payé lors de la signature du bail, le dépôt de garantie vous sera restitué dans un **délai maximum de deux mois** après votre état des lieux de sortie, déduction faite des sommes éventuellement dues à la SDH.

• Assurer votre logement

Souscrire à une assurance multirisque habitation est **obligatoire tout au long de la location**.

L'assurance vous protège en cas de sinistre, dégât des eaux, etc. Elle vous indemnise pour les dommages causés à vos biens et prend en charge ceux causés dans les parties communes.

Vous devez être en mesure de transmettre à la SDH votre attestation d'assurance sur demande.

Si vous n'êtes pas assuré, **la SDH est en droit de mettre fin à votre bail**.



CHANGEMENT D'ADRESSE : PENSEZ À LA TÉLÉDÉCLARATION !

Un service en ligne vous permet de signaler en une seule démarche votre nouvelle adresse aux différentes administrations (CPAM, France Travail, etc.) et fournisseurs d'énergie. Pratique pour gagner du temps !

Rendez-vous sur service-public.fr



L'état des lieux d'entrée est un document rempli par le locataire et le propriétaire le jour de l'emménagement.

Il décrit l'état du logement, les petits défauts. C'est un document important. Il faut le conserver jusqu'au départ du logement.

Il permet de comparer l'état du logement à l'entrée et à la sortie.

Comprendre votre avis d'échéance : le loyer / les charges

SDH
Groupe ActionLogement

34, avenue Grugliasco - BP 128 - 38431 ECHIROLLES - Tél. 04 76 68 59 39 - www.sdh.fr
S.A. d'É.L.M. au capital de 3 014 143 00 € - RCS : Grenoble 056 502 329 B - N° de TVA Intracommunautaire : FR 49050502329

LA PRÉSENT AVIS D'ÉCHÉANCE VAUT QUITTANCE DE LA PÉRIODE ANTÉRIEURE LORSQUE LE SOLDE EST NUL DU CRÉDITEUR

ICS : FR86ZZ000014 Page 1/1
2376 - 1 / 1 - 4755 - A - 240410077001

AVIS D'ÉCHÉANCE

RUM : Loyer Plafond = 343,14 €

Intitulé de compte : Réf. logement : Réf. locataire : N° TIP :

Date	Libelle	Débit	Crédit
31/03/2024	Solde au : Incluant mars 2024	194,23	194,23
10/04/2024	Prél. auto du 10/04/2024		
	Solde avant avis échéance : au : 19/04/2024	0,00 €	
	Avis d'échéance du mois de : avril 2024		
	CHARGES LOGEMENT	6,39	
	PROVISIONS CHAUFFAGE	58,04	
	PROVISION EAU CHAUDE COMPTEUR	2,13	
	APL DU MOIS		231,76
	LOYER	340,15	
	PROVISIONS CHARGES COMMUNES	60,11	
	REDUCTION LOYER SOLIDARITE		48,45
	FRAIS DOSSIER EOS	7,62	
	Montant du terme	194,23 €	
	VOUS RESTEZ A NOUS DEVOIR	194,23 €	

TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT, À DÉTACHER, DATER ET SIGNER, À INSÉRER DANS L'ENVELOPPE RETOUR JOINTE

SDH
Groupe ActionLogement

Paiement : Montant : ***** €

Date et Lieu : Signature : TIPSÉPA

SDH
CMTO
87077 LIMOGES cedex 9

Loyer plafond :
loyer réglementaire maximum applicable.

Référence locataire :
à rappeler dans vos échanges et pour vous connecter à l'extranet.

Intitulé de compte :
numéro à renseigner pour créer votre compte sur l'application «SDH et moi».

C'est le solde à payer **avant facturation du mois.**

Détail des sommes facturées du mois :
Loyer du logement et des annexes (garages...), charges calculées sur la base d'estimations. L'APL (aide personnalisée au logement) que vous percevez apparaît ici.

Le TIP est un des moyens pour payer votre loyer ; il est à renvoyer signé et daté à l'adresse indiquée, accompagné d'un RIB.

Total à payer, qui correspond à la somme du solde précédent avant la facturation et au loyer du mois en cours, déduction faite de l'APL.

Les charges

Les charges représentent votre contribution à une partie des dépenses et services nécessaires au bon fonctionnement de votre résidence. Leur montant varie en fonction du mode de chauffage, des services, etc.

Chaque mois, vous payez 1/12^{ème} des charges annuelles estimées (ce qu'on appelle les « provisions »).

Une fois par an, une régularisation est effectuée pour l'année précédente. Si vous avez payé plus de provisions que le montant réel dépensé, vous percevez la différence. Au contraire, si les provisions versées ne suffisent pas à couvrir les dépenses, la différence vous sera facturée. Les provisions de charges peuvent être réexaminées en cours d'année en fonction des consommations et des dépenses réelles constatées.



LE SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ (SLS)

C'est une somme versée par les locataires dont les revenus imposables dépassent les plafonds de ressource.

En fonction de votre situation, une enquête obligatoire sur vos revenus peut vous être adressée chaque année. En cas de non-réponse dans les délais, des pénalités seront appliquées ainsi qu'une majoration forfaitaire de votre loyer. Pour plus de renseignements sur le SLS, consultez la FAQ de notre site internet : sdh.fr/FAQ

Comment payer votre loyer ?

L'avis d'échéance que vous recevez chaque mois vous rappelle le montant de votre loyer et de la provision mensuelle de charges à régler, déduction faite de l'APL si vous en bénéficiez.

Vous pouvez payer par :

- **Prélèvement automatique** : c'est un moyen simple, rapide et gratuit de régler votre loyer. Plusieurs dates de prélèvement sont possibles : 2, 5, 10 et 15 du mois
- Par **CB** depuis votre espace locataire, sur l'application mobile « SDH et Moi » ou les bornes à l'accueil du siège de la SDH à Echirrolles
- Par **TIP** (Titre Interbancaire de Paiement)
- Par **chèque**
- En **espèces** auprès de la poste par Eficash à l'aide du code barre qui se trouve sur votre avis d'échéance (mode de règlement payant)



◆ Vous rencontrez des difficultés de paiement ?

Les aléas de la vie peuvent fragiliser votre budget ; en cas de difficultés à régler votre loyer, la SDH propose un accompagnement et différentes solutions adaptées à votre situation. Nos équipes sont disponibles en prenant rendez-vous directement en ligne www.sdh2.reservio.com ou par téléphone au 04 76 68 39 39.

Le non-paiement du loyer peut vous exposer à des poursuites judiciaires, pouvant aller jusqu'à résiliation du bail.



À QUELLES AIDES AI-JE DROIT ?

Les aides au logement vous aident à payer le loyer de votre résidence principale. Elles sont attribuées sous conditions de ressources et selon votre composition familiale.

Pour connaître ces aides et calculer vos droits : youtu.be/ndyrNINuao

Lors de la signature de votre bail, nous transmettons, avec votre autorisation, votre dossier de demande d'aide au logement directement auprès de la CAF.



Loyer & charges : qu'est-ce que c'est ?

Tous les mois, vous recevez votre « avis d'échéance ». Dessus, vous trouverez le montant que vous devez payer. Il y a dedans : le loyer (ce que vous payez pour le logement) ; les provisions de charges (ce que vous payez pour les services : ménages des halls, ascenseur, ...). La partie « charges » est estimée.

Une fois par an, un calcul permet de connaître le montant réel de ces charges pour votre logement.

Si vous avez trop payé, on vous rembourse.

Si vous n'avez pas assez payé, la SDH vous demande ce qu'il manque.

2 Bien vivre dans votre logement

◆ Entretien et réparations, qui fait quoi ?

En matière de réparations (travaux d'entretien, petites et grosses réparations), vos obligations comme celles de la SDH sont définies par le décret du 26 août 1987.

Certaines **réparations sont à votre charge** : on les appelle les réparations locatives. Elles peuvent être couvertes par un contrat d'entretien (robinetterie, VMC, chauffage, etc.) et sont incluses dans vos charges.

S'il n'existe pas de contrat d'entretien, vous devez faire les réparations à vos frais. Les réparations dites « non locatives » sont à la charge de la SDH.

Pour plus de précisions, nous vous conseillons de consulter le « guide de l'entretien de votre logement » remis lors de votre état des lieux entrant.



J'AI UN PROBLÈME TECHNIQUE DANS MON LOGEMENT OU MA RÉSIDENCE, QUE FAIRE ?

La SDH dispose de contrats de maintenance avec les prestataires en charge du chauffage, de la robinetterie, etc. Leurs coordonnées sont disponibles dans le mémo pratique donné à l'entrée dans le logement et affiché dans les parties communes, ainsi que sur votre extranet locataire ou votre application mobile SDH et moi.

En cas de problème technique qui ne relèverait pas de ces contrats et ne serait pas à votre charge, vous pouvez faire une demande d'intervention technique via l'application mobile, sur votre extranet locataire, par mail [information@sdh.fr] ou par téléphone. Vous pouvez suivre l'évolution de son traitement depuis votre espace personnel.

Les demandes d'intervention technique reçues pendant les heures d'ouverture de la SDH sont prises en compte et donnent lieu à une première action :

- sous 24h pour les problèmes techniques urgents et les demandes concernant les affaires en contrat (chauffage, VMC, ascenseur, robinetterie) ;
- sous 3 jours pour toute autre demande.

En copropriété **les contrats d'entretiens sont gérés par le syndic de copropriété**. Tout dysfonctionnement dans les parties communes sera transmis au syndic.



Pour que la SDH puisse intervenir dans votre logement en cas de problème, vous devez faire une demande d'intervention. Vous pouvez utiliser l'extranet, l'application mobile, le mail, le téléphone. Si la réparation est locative, vous pouvez contacter l'entreprise en contrat. Les coordonnées sont sur le mémo pratique. Pour plus de précisions, consultez «le guide de l'entretien de votre logement».

◆ Que faire en cas d'urgence ?

Un incendie, une fuite de gaz ? Appelez sans attendre le numéro d'urgence (112) et suivez les consignes pour vous mettre en sécurité, puis contactez la SDH afin que toutes les mesures nécessaires puissent être prises.

Si un problème technique urgent se déclare en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, contactez le service d'astreinte au 04 76 68 39 00 (soir, week-ends et les jours fériés).

Pensez à déclarer tout sinistre ou dégradation volontaire à votre assurance.



◆ Les règles de bon voisinage

La vie en logement collectif nécessite de respecter quelques règles simples en faveur du vivre ensemble.

Attention au bruit !

Les nuisances sonores sont le motif de plaintes le plus fréquent. Contrairement à ce que l'on peut penser, il n'existe pas de tolérance légale pour le bruit avant 22h.

Aussi, privilégiez **un usage raisonnable de vos équipements et du volume de votre musique** ou télévision. En cas d'évènement festif prévu, prévenez vos voisins par un petit mot dans les parties communes. Consultez la fiche troubles de voisinage sur : bit.ly/3VOFcTn

Propreté des espaces communs

Il appartient à chacun de respecter le bon usage des parties communes. Vélos et poussettes doivent être stationnés dans les locaux prévus pour cet effet. Veillez aussi à ne pas stocker d'équipements ou cartons sur votre palier.

Les poubelles doivent être jetées dans les locaux prévus – le verre doit être déposé dans le point d'apport volontaire le plus proche. Pour vos encombrants, rendez-vous à la déchetterie la plus proche.

Les animaux de compagnie

Les animaux sont les bienvenus, dans le respect du règlement intérieur. Les chiens de catégorie 1 sont interdits et les chiens de catégorie 2 (chiens de garde et de défense) doivent porter une muselière dans les parties communes et espaces extérieurs. Les déjections dans les espaces verts de la résidence doivent être ramassées.

Pour plus de précisions, reportez-vous au **règlement intérieur signé en même temps que votre bail**.



Pour bien vivre ensemble, il faut respecter des règles communes. Le bruit qui dérange (musique très forte, ...) est interdit. Chacun est responsable de la propreté des entrées et couloirs de la résidence. Utilisez bien les locaux poubelles et pensez au tri des déchets. Les chiens d'attaque (cat1) sont interdits par le règlement intérieur.

◆ Engagés pour la préservation des ressources

Le chauffage

Le chauffage collectif est réglé pour maintenir une température de 19°C dans les logements. Cette température est recommandée pour maintenir un confort d'usage tout en maîtrisant ses consommations d'énergie. Un degré supplémentaire correspond à une hausse de consommation de 7%.

VMC

Un appartement mal ventilé sera plus humide ; laissez les aérations bien dégagées et veillez à l'entretien de la VMC.

Tri des déchets et point d'apport volontaire

Vous trouverez au niveau du local poubelles des conteneurs différenciés pour les différents types de déchets : recyclables, biodéchets, ordures ménagères.

Les bouteilles en verre doivent être apportées en point d'apport volontaire.

Pour les objets en bon état dont vous n'avez plus l'utilité, pensez au don en recyclerie.

Pour vos encombrants, rendez-vous à la déchetterie la plus proche.



DES ÉCONOMIES BONNES POUR L'ENVIRONNEMENT... ET VOTRE POUVOIR D'ACHAT AVEC MISTER GOODPLANET

Un isérois consomme en moyenne 150 litres d'eau par jour (cuisine, entretien du foyer, hygiène...). Diminuer sa consommation d'eau est une action simple, source d'économie et qui permet de préserver les ressources.

Pour cela, il faut d'abord savoir ce que l'on consomme ! Apprenez à mesurer la quantité d'eau utilisée et mettez en place de nouvelles habitudes grâce au Lot'eau.

Retrouvez sur notre chaîne YouTube plusieurs vidéos pour réaliser des économies d'énergie.



3 Vos besoins évoluent

Cela fait maintenant quelques années que vous occupez votre logement et il ne correspond plus à vos besoins ou attentes : la SDH vous accompagne dans votre parcours.

◆ Maintien à domicile : l'adaptation du logement

En vieillissant ou lorsqu'un handicap s'installe, il peut devenir difficile de vivre dans son logement. La SDH s'engage à étudier toute demande d'adaptation du logement (installation de barre de douche, abaissement de seuil, chemin lumineux ...) afin de favoriser le maintien à domicile des personnes.

Pour faire votre demande, adressez-nous un courrier au siège social :
SDH - 34 avenue Grugliasco - BP 128 - 38431 Echirolles Cedex.

◆ La demande de mutation

Après quelques années dans votre logement, votre situation familiale ou professionnelle a changé et vous avez besoin d'un nouveau logement dans le parc social. Vous devez faire une nouvelle demande de logement social en ligne sur le site gouvernemental (service-public.fr) afin d'obtenir un numéro unique départemental. Il est possible une fois ce numéro obtenu, de solliciter notre service commercialisation par mail (information@sdh.fr) ou courrier afin qu'une réponse sur les possibilités dans notre parc vous soit faite par courrier.



Vous changez de région pour raison professionnelle et vous cherchez un logement abordable près de votre futur travail ?

Le groupe Action Logement, dont fait partie la SDH, s'engage à faciliter le logement et la mobilité des salariés au sein de son parc.

Un conseiller vous accompagne à chaque étape de votre projet, du recueil de votre besoin à la signature du bail, en passant par la recherche et la visite de logements. Pour en savoir plus, consultez notre site internet www.sdh.fr/mobilité-professionnelle



Pour changer de logement, vous devez faire une nouvelle demande sur le site de l'Etat (service-public.fr).

C'est possible si la composition de votre famille change et que vous avez besoin d'un appartement plus grand ou plus petit.
Si vous êtes âgé et avez du mal à utiliser certains équipements, il est possible de faire certains travaux.
Il faut envoyer une demande écrite à la SDH.

◆ Envie de devenir propriétaire ?

Avec SD'access, vous avez la possibilité de devenir propriétaire simplement. Notre marque spécialiste de l'accèsion sociale vous offre la garantie d'emplacements privilégiés et d'une qualité de construction élevée répondant aux exigences de la réglementation en vigueur et soucieuse de ses impacts environnementaux.

Retrouvez les biens en vente sur le site internet : sdaccess.fr

◆ Préparer son départ

Vous êtes prêt pour une nouvelle étape et vous souhaitez quitter votre logement ? Vous devez résilier votre contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée à la SDH (34, avenue de Grugliasco BP 128 - 38431 Échirolles Cedex), accompagnée d'un RIB afin de faciliter le remboursement de votre dépôt de garantie.

Le délai de préavis est de 3 mois. Une réduction de préavis à 1 mois est possible lorsque vous résidez en zone tendue ou dans certains cas prévus par la loi, sur envoi d'un justificatif avec votre courrier. Vous recevrez en retour un accusé de réception.

Quelques semaines avant votre départ, vous serez contacté pour fixer une date d'état des lieux. Une **visite conseil** vous sera aussi proposée avant l'état des lieux de sortie. Elle permet de faire le point sur d'éventuelles réparations à votre charge et à réaliser avant de rendre votre logement. Votre logement doit être restitué dans un état conforme à l'emménagement. Un nettoyage complet doit être réalisé avant l'état des lieux de sortie.

Pendant toute la durée du préavis et conformément aux obligations prévues dans votre bail, vous êtes tenu de rendre votre logement accessible sur certains créneaux pour des visites en vue de sa relocation.



Pour quitter votre logement, il faut prévenir par courrier recommandé avec accusé de réception 3 mois avant la date prévue. Pendant le préavis, nous pouvons faire visiter votre logement. Le logement doit être rendu propre. Il doit être dans le même état que le jour de l'entrée dans les lieux.

Nos engagements de service **LIVIA®**

Labellisée LIVIA®, la SDH a souhaité réaffirmer sa volonté de renforcer la qualité de la relation et des services qui vous sont proposés au quotidien. Cette démarche d'amélioration continue a pour objectif d'accroître votre satisfaction, en répondant à la diversité de vos attentes et besoins tout au long de votre parcours à la SDH, depuis l'entrée dans votre logement jusqu'à votre éventuel départ. Pour connaître le détail des engagements LIVIA® pris par la SDH, consultez notre site internet :

www.sdh.fr/nos-engagements-qualite-de-service

Comment **contacter** la SDH ?

A DISTANCE

- Via l'application «SDH et moi»
- Depuis votre extranet : locataires.sdh.fr
- Par mail à information@sdh.fr
- Par téléphone au 04 76 68 39 39 (en dehors des horaires d'ouverture, la SDH met en place un service d'astreinte pour les urgences techniques au 04 76 68 39 00).
- Par courrier : SDH, 34 avenue de Grugliasco, 38130 Échirolles

EN PRÉSENTIEL

- Au siège, 34 avenue de Grugliasco à Échirolles.
- À l'agence de Villefontaine, 13 carré Léon Blum à Villefontaine.
- Lors des permanences de proximité

Retrouvez les adresses et les horaires d'ouverture de nos permanences sur notre site internet : www.sdh.fr/contact

Trouvez le bon interlocuteur :



L'extranet locataire et l'application mobile « **SDH et moi** »

Une fois votre compte activé à l'aide de votre référence locataire, l'espace locataire vous permet d'avoir accès à tous les documents relatifs à la vie de votre logement (quittances, ...), d'effectuer vos demandes d'intervention et de régler votre loyer.

Pour vous connecter, rendez-vous à l'adresse : locataires.sdh.fr

Vous pouvez aussi télécharger gratuitement L'application mobile « SDH et Moi » qui vous permet de procéder au paiement du loyer en ligne, de créer et suivre des demandes et de contacter les interlocuteurs SDH ou les entreprises en contrat de maintenance.

