

GUIDE PRATIQUE

# Bienvenue chez vous !



# À DÉCOUVRIR DANS CE GUIDE

1

## **Votre arrivée** — p.4

- Vous installer dans votre logement
- Comprendre votre loyer et vos charges

2

## **Au quotidien** — p.8

- Entretien et réparer votre logement
- Prendre des habitudes qui font du bien à la planète et à votre budget

3

## **Bien chez soi, bien ensemble** — p.12

- Suivre les règles de bon voisinage
- Faire valoir vos droits

4

## **Votre départ** — p.14

- Changer d'appartement
- Organiser votre départ

## **Besoin d'aide ?** — p.16

# Bienvenue chez vous !

Voici venu le moment de votre installation aux Gratte-Ciel. La SVU, votre bailleur, vous souhaite la bienvenue et une bonne installation dans votre nouveau logement.

Dans ce livret, vous trouverez toutes les informations pratiques, utiles pour votre vie aux Gratte-Ciel. Quels sont les documents à signer à votre arrivée ? Comment payer votre loyer et vos charges ? Les contacts SVU en cas de demande ? Ne cherchez pas plus loin, toutes les réponses sont ici !

Au fil des pages, nous vous donnons aussi des conseils pour bien vivre dans votre logement et devenir un « éco-locataire » avec des solutions à la fois économiques et écologiques.

Bonne lecture et bon emménagement !

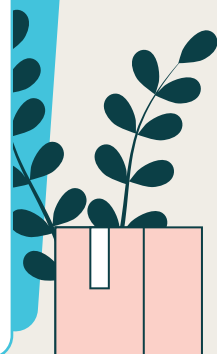
*Le pôle Habitat et Clientèle  
et l'ensemble des équipes de la SVU*



## La SVU : qui sommes-nous ?

Notre nom est l'abréviation de la Société villeurbannaise d'urbanisme. Nous sommes le propriétaire et gestionnaire historique des Gratte-Ciel de Villeurbanne, un ensemble architectural et urbain dont fait partie votre logement. Les Gratte-Ciel sont nés dans les années 1930 d'une volonté de loger tous les publics au cœur de la ville et sont depuis devenus un patrimoine remarquable du XX<sup>e</sup> siècle. Presque un siècle plus tard, cette ambition de rendre le logement en ville accessible à tous nous porte encore.

Nous sommes à la fois bailleur social et opérateur commercial, c'est à dire que nous gérons les logements et les commerces des Gratte-Ciel. À travers des projets d'aménagement, de construction et de rénovation, nous donnons vie au centre-ville d'aujourd'hui et de demain.



# Votre arrivée



## Vous installer dans votre logement

Un logement vous a été attribué, il est temps d'ouvrir vos cartons ! Mais avant la remise des clés, il y a quelques documents à lire, d'autres à signer et à nous transmettre. Pas de panique, la SVU vous accompagne.



### Des documents à lire, à signer et à conserver !

#### → LE CONTRAT DE BAIL

C'est un document juridique qui détaille toutes les conditions de notre accord :

- Nous nous engageons à mettre le logement à votre disposition.
- Vous vous engagez à en payer le loyer et les charges.
- Toutes les informations y sont précisées : la taille de votre appartement, combien vous coûteront le loyer, les provisions de charges et le dépôt de garantie.

#### → LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur récapitule les droits et obligations du bailleur et du locataire. Le respecter c'est permettre à tous les habitants de vivre ensemble dans une ambiance sereine.

#### → L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

Réalisé avec vous, l'état des lieux décrit en détail l'état de votre appartement et de ses équipements au moment de votre arrivée. Il servira de point de comparaison lors de l'état des lieux de sortie.



### ATTENTION

Des badges d'accès à l'immeuble vous sont remis à votre arrivée. Attention à ne pas les perdre car leur remplacement est facturé.



### BESOIN D'UN PARKING ?

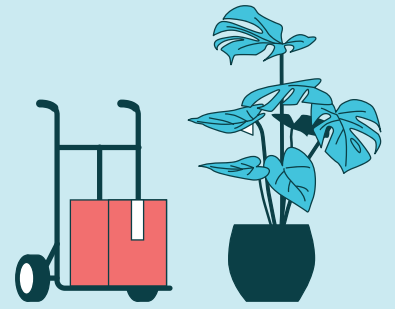
Vous avez accès à l'abonnement "domicile" du parking LPA de l'Hôtel de ville à un tarif préférentiel. Cette offre est valable sous réserve de disponibilité et sous conditions (un nombre de sorties limité par exemple). Autre possibilité : garer votre voiture dans la rue en bénéficiant du tarif résidentiel valable pour un véhicule par foyer. La demande se fait sur le site de [villeurbanne.fr](http://villeurbanne.fr).

À noter, les places sont gratuites pour les titulaires d'une carte européenne de stationnement ou de mobilité inclusion stationnement.



## Assurance habitation : transmettez-nous votre attestation

Assurer votre logement avant la remise des clés et pour toute la durée du bail est une obligation légale. En cas de sinistre (dégât des eaux, incendie...), c'est votre assureur qui paiera les réparations à effectuer chez vous, chez votre voisin ou dans les parties communes. Si vous n'assurez pas votre appartement, votre contrat de bail pourra être résilié. C'est pour cela que chaque année, vous devrez nous fournir une attestation d'assurance à jour.



## Vous êtes maintenant chez vous, faites-le savoir !

N'oubliez pas d'informer les administrations et services publics de votre nouvelle adresse. Une solution simple : le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) vous permet de déclarer votre nouvelle adresse en quelques clics seulement !



### ASTUCE

Faites suivre votre courrier !  
Difficile de n'oublier personne, alors au cas où, faites une demande auprès de la Poste pour transférer le courrier qui serait envoyé à votre ancienne adresse.



## Restons en contact grâce à votre espace client

→ UN ESPACE ACCESSIBLE 7J/7, 24H/24  
ET 100% SÉCURISÉ

Grâce à votre espace client, faites toutes vos démarches en ligne ! Depuis votre ordinateur, tablette ou téléphone, vous pourrez télécharger votre avis d'échéance, mettre à jour votre attestation d'assurance, payer votre loyer, adhérer au prélèvement automatique et si besoin nous prévenir d'un changement de numéro de téléphone ou d'adresse mail. C'est aussi dans cet espace que vous pourrez faire et suivre vos demandes de changement de situation ou de travaux.

→ COMMENT CRÉER VOTRE ESPACE ?

C'est très simple ! Rendez-vous sur le site [www.svu.fr](http://www.svu.fr) et cliquez sur « mon espace client ». Il ne vous reste plus qu'à compléter les informations et confirmer votre inscription via le lien que vous allez recevoir par mail. Pour vous connecter, vous aurez besoin de votre numéro de dossier de facturation (vous le trouverez en haut de vos avis d'échéance).



### ATTENTION

Si vous souhaitez faire installer la fibre dans votre logement, prévenez-nous obligatoirement 48h avant l'installation.



### LE JOUR J : UN EMMÉNAGEMENT SEREIN

Partez sur de bonnes bases et préparez votre emménagement pour ne pas déranger vos nouveaux voisins :

- Garez le camion sur les espaces autorisés
- Évitez de monopoliser ou de bloquer l'ascenseur
- Faites attention à ne pas abîmer les parties communes
- Limitez le bruit
- Une fois votre installation terminée, déposez les cartons vides à la déchetterie

# Comprendre votre loyer et vos charges

En signant votre contrat de bail, vous vous êtes engagés à payer tous les mois un loyer et des charges. À quoi correspondent ces sommes ? Comment les payer ? Peuvent-elles évoluer en fonction de votre situation ? Toutes les réponses sont ici !



## Ce que vous devez payer

### → À VOTRE ARRIVÉE : LE DÉPÔT DE GARANTIE

Comme son nom l'indique, cette somme sert à garantir votre engagement à garder votre appartement en bon état. Elle vous sera entièrement reversée à votre départ sauf si vous avez des loyers ou charges impayés ou si le logement a été abîmé.

### → TOUS LES MOIS :

#### VOTRE LOYER ET VOS PROVISIONS DE CHARGES

Loyer et provisions de charges doivent être payés à chaque début de mois. La somme totale est indiquée dans votre avis d'échéance.

- Le loyer dépend de la taille de votre logement.
- Les provisions de charges sont une estimation, elles sont divisées en deux catégories :
  - Les charges individuelles comprennent vos consommations personnelles d'eau froide et d'eau chaude.
  - Les charges collectives correspondent à votre part des dépenses générales : chauffage, ascenseur, désinsectisation, taxes ordures ménagères, électricité des parties communes, entretien ménage, etc... Elles sont aussi calculées en fonction de la surface de votre logement.



## ATTENTION

Une fois par an, nous régularisons les charges pour qu'elles correspondent à vos consommations réelles. Cette régularisation peut engendrer un surcoût si vos consommations ont été sous-évaluées ou un remboursement en cas de surestimation.



## Votre avis d'échéance



Accueil : 41 Avenue Henri Barbusse - 1er étage  
contact@svu.fr - 04 72 65 74 00

### AVIS D'ECHEANCE

Loyer ou indemnité d'occupation

Références à rappeler :

Dossier de facturation : XXX-XX 1

Echéance du XX au XX

numéro logement

NOM DU LOCATAIRE

ADRESSE DU LOCATAIRE

69100 VILLEURBANNE

#### NOM DU LOCATAIRE

Logement : numéro logement	
adresse logement	
LOYER CONVENTIONNÉ	- € 2
CHARGES GÉNÉRALES	- €
CONTRAT MULTISERVICE	- €
CHAUFFAGE	- € 3
ENTRETIEN MÉNAGER	- €
EAU FROIDE MENSUEL	- €
EAU CHAUDE MENSUEL	- €

#### Informations locataires

SITUATION DE VOTRE COMPTE LOCATAIRE	
Ancien solde	- €
Remboursement ce mois	- €
<b>Montant de l'échéance</b>	<b>- €</b>
<b>TOTAL A PAYER</b>	<b>- €</b>

Somme à payer le : ...

1 Votre référence locataire

2 Votre loyer

3 Vos provisions de charges

4 Votre montant mensuel dû



## Comment payer votre loyer et vos charges ?

### → LE PLUS SIMPLE ET SÉCURISÉ : LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Pour faciliter le paiement de votre loyer, nous vous conseillons le prélèvement automatique. Vous pouvez l'activer depuis votre espace client en ligne. Votre loyer sera alors prélevé automatiquement à la date de votre choix : le 5, le 10 ou le 15 du mois.

### → D'AUTRES POSSIBILITÉS :

Si vous ne voulez pas payer par prélèvement automatique, il y a d'autres solutions. Mais attention de n'oublier aucun versement et de payer à temps !

- Titre interbancaire de paiement (TIP) : découpez le TIP en bas de votre avis d'échéance et complétez-le (un relevé d'identité bancaire sera nécessaire pour le premier règlement).
- Carte bancaire à l'accueil de la SVU
- Espèces avec la solution EFFICASH. À l'aide du code-barres imprimé sur votre avis d'échéance, vous pourrez régler en espèces dans le bureau de Poste de votre choix. Attention, cette solution est payante et engendrera un coût supplémentaire.
- Chèque bancaire ou postal à l'ordre de la SVU. Le chèque doit être remis à l'accueil de la SVU avec vos références indiquées sur le coupon en haut à droite de votre avis d'échéance.
- Virement à l'ordre de la SVU.



## Votre situation évolue ? Prévenez-nous !

- Mariage, naissance, divorce, décès... Votre situation familiale a changé depuis votre arrivée ? Vous devez nous prévenir en nous envoyant par courrier toutes les pièces justificatives de votre nouvelle situation. Pensez aussi à avertir la CAF qui adaptera en conséquence votre aide au logement !
- L'attribution d'un logement social est soumise à un plafond de ressources. Au cours du bail, votre situation et vos revenus peuvent évoluer et dépasser ces plafonds. Dans ce cas, vous pouvez conserver votre logement mais si vos nouvelles ressources dépassent de plus de 20% les plafonds un supplément de loyer solidarité (SLS) s'applique.



### ATTENTION

Si vous avez un impayé de 15 euros ou moins, la SVU prélèvera automatiquement cette somme avec le mois en cours.



### AIDES FINANCIÈRES ET DIFFICULTÉS DE PAIEMENT : PARLONS-EN VITE !

Si vous rencontrez des difficultés de paiement ou que vous souhaitez étaler vos règlements, contactez-nous rapidement. Des permanences sur rendez-vous ont lieu dans nos locaux les mardis et jeudis pour des entretiens individuels. Un simple retard de paiement peut vite se transformer en lourde dette, alors n'attendez pas pour nous en parler ! Des aides financières existent auprès de votre CAF, contactez-les pour avoir plus d'information.



### ATTENTION

Tous les ans, nous vous demandons de répondre à une enquête pour connaître vos revenus et calculer un éventuel surloyer. C'est obligatoire : en cas d'absence de réponse ou de réponse incomplète, le montant maximal de surloyer SLS vous sera automatiquement appliqué.

# Au quotidien

## Entretien et réparer votre logement

Vivre dans un cadre agréable est notre affaire à tous ! Nous devons être mobilisés ensemble pour entretenir votre lieu de vie, en assumant chacun nos propres responsabilités.



### Qui entretient quoi ?

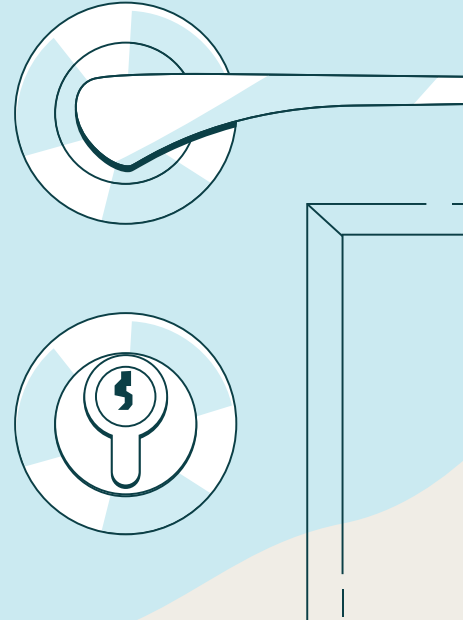
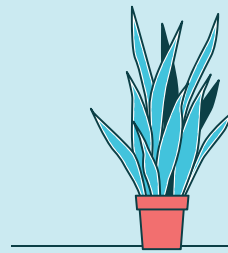
#### → VOS RESPONSABILITÉS DE LOCATAIRES

En tant que locataires, vous devez garder votre appartement et ses équipements en bon état de propreté et de fonctionnement. C'est dans votre intérêt : sécurité, confort et économies.

Notre conseil, agissez dès que vous voyez qu'une réparation est nécessaire dans l'appartement. Plus vous attendez, plus le problème risque de s'aggraver. La liste des réparations qui sont sous la responsabilité des locataires est fixée par la loi (*décret 87-172 du 26 août 1987*). Il s'agit de tout ce qui concerne l'entretien et les petites réparations liées à un usage normal du logement et des équipements.

#### → NOS RESPONSABILITÉS DE BAILLEUR

Certains sujets restent à notre charge : espaces communs, maintenance du chauffage collectif, de l'interphone ou des ascenseurs. En cas de problème, prévenez-nous au plus vite, par téléphone ou en ligne via votre espace client.



### ATTENTION

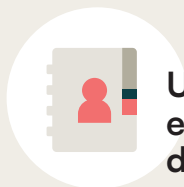
Les trous dans les murs et les travaux qui modifient votre appartement sont strictement interdits sauf si nous vous avons donné un accord écrit.



### CONSEILS POUR L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

- Aérez votre logement au moins 5 minutes par jour. C'est important pour la bonne santé de toute la famille et cela permet d'éviter d'éventuels problèmes de condensation dans les pièces d'eau.
- Nettoyez régulièrement vos radiateurs et utilisez uniquement le chauffage déjà installé. Ne placez aucun meuble devant les radiateurs pour permettre à la chaleur de bien se diffuser.
- Évitez de laver vos sols à grande eau et utilisez des produits adaptés au revêtement !





## Un service de réparation et de maintenance à votre disposition

### → COMMENT ÇA MARCHE ?

Vous n'êtes pas seuls pour bien entretenir votre logement. Nous avons souscrit un contrat multi-services avec un prestataire. Une prise qui fonctionne mal ? Un robinet qui fuit ? Une porte qui coince ? Notre partenaire interviendra à votre demande dans les meilleurs délais. Faire appel à ce service ne vous créera aucun frais supplémentaire : c'est déjà compris dans vos charges.

### → LES RÉPARATIONS CONCERNÉES

- Menuiseries : entretien, dépannage ou changement des portes (intérieures ou placards), entretien de la quincaillerie, réglage des menuiseries extérieures.
- Électricité : entretien, dépannage ou changement des tableaux électriques, interrupteurs, radiateurs électriques, contrôle du bon fonctionnement de l'alarme incendie.
- Plomberie : entretien des canalisations, d'équipements (joints, flexibles de douches, robinets, chasse d'eau, ...), problèmes d'étanchéité.



### ASTUCE

À votre arrivée, repérez bien où sont situés les robinets d'arrêt d'eau. Cela vous permettra d'être plus réactifs en cas de fuite !



### ATTENTION

Pour la bonne réalisation du contrat multi-services, il est de votre responsabilité de faciliter l'accès à votre logement à notre partenaire, que ce soit dans le cadre d'une réparation ou de la visite annuelle.

### → UN SERVICE DISPONIBLE 24H/24, 7J/7

Contactez directement notre partenaire pour lui expliquer votre besoin de réparation. Vous trouverez ses coordonnées au dos de ce livret et sur votre espace client (informations au dos du livret). Une date d'intervention sera rapidement fixée. Si le dépannage nécessaire n'est pas compris dans le contrat d'entretien, l'entreprise nous en informera.

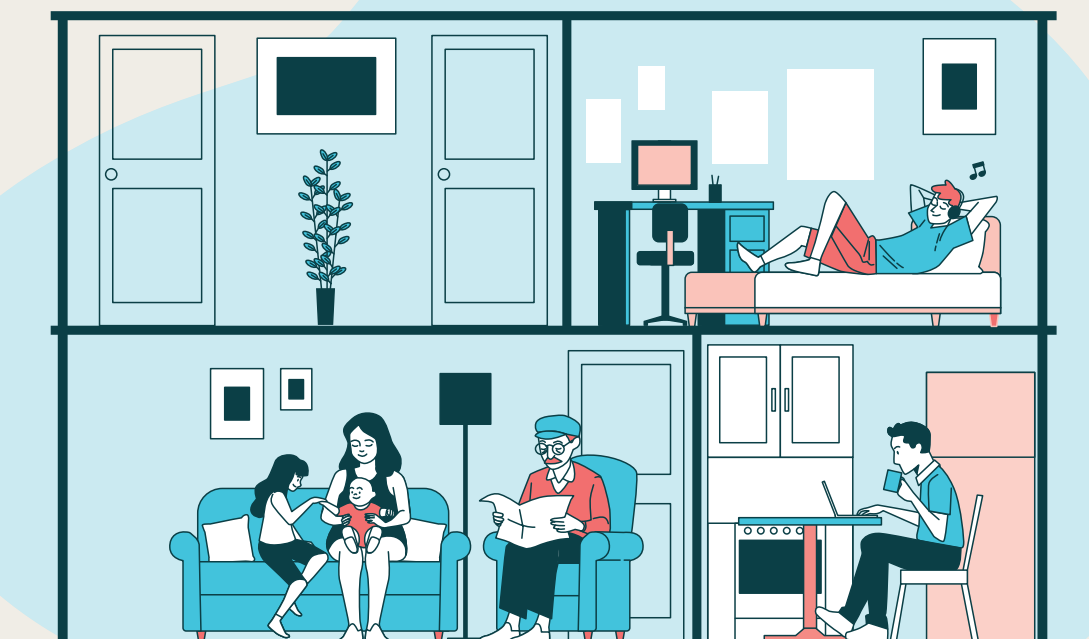
À noter : notre partenaire effectuera une visite annuelle pour s'assurer que tout fonctionne bien chez vous. Cette visite est obligatoire. Elle permet de repérer et d'anticiper d'éventuels problèmes (électricité, plomberie, systèmes d'aération, chauffage...)



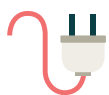
### EN CAS DE SINISTRE

Fuite d'eau, problème électrique, vitre cassée... une fois l'urgence réglée, pensez à :

- Contacter votre assurance pour déclarer le sinistre.
- Fournir les preuves : gardez les objets abîmés, prenez en photos les dégâts, rassemblez les factures et garanties.
- Prévenir la SVU de votre situation.



# Prendre des habitudes qui font du bien à la planète et à votre budget



## L'électricité

Lancez la chasse aux petits voyants rouges. Les appareils électriques en mode veille continuent à consommer de l'électricité. Éteignez-les vraiment et vous ferez des économies. D'autres habitudes à prendre : éteindre les lumières quand vous quittez une pièce, faire sécher votre linge à l'air libre plutôt qu'au sèche-linge, etc.



## Le chauffage

À chaque pièce sa température. La température idéale est de 19°C dans les pièces de vie et 17°C dans les chambres. Pour chaque degré en moins, vous économisez 7% d'énergie.



### ASTUCE

Les réfrigérateurs consomment beaucoup d'énergie. Un bon entretien (dépoussiérer la grille d'aération, dégivrer le freezer...) ainsi qu'une température réglée à 5°C vous permettront de limiter la consommation énergétique de votre appareil.



### ATTENTION

Une chasse d'eau qui fuit représente un volume de 220 m<sup>3</sup> par an soit un coût annuel de 500€. En faisant appel à notre service de réparation, vous vous économiserez ce surcoût.



## L'eau

Ouvert à fond, un robinet débite 12 litres par minutes. Autant éviter de faire couler l'eau inutilement : pensez à fermer le robinet quand vous vous lavez les mains ou quand vous vous brossez les dents par exemple.



## Les déchets

Le meilleur déchet, c'est celui que l'on ne produit pas. La bonne idée, c'est donc de préférer des produits avec moins ou pas d'emballage. Offrez aussi une seconde vie aux objets dont vous n'avez plus besoin en les revendant ou en les donnant. Quand il n'y a rien d'autre à faire que de jeter, adoptez le réflexe du recyclage et de la déchet-terie pour les encombrants.

### → QU'EST CE QUI EST RECYCLABLE ?

- Verre : les bouteilles, les pots et les bocaux
- Plastique : les bouteilles (eau, lessive, produits d'entretien, flacons)
- Papier / carton : tout sauf les papiers plastifiés, les mouchoirs ou les couches
- Métaux : tout se recycle dès que c'est vide.

# TEST

## Quel éco-locataire êtes-vous ?



### Vos habitudes énergétiques

- J'éteins les lumières dès que je quitte une pièce. **15pts**
- Je dépoussière les ampoules pour conserver leur luminosité. **10pts**
- J'éteins mes appareils électriques et je débranche mes chargeurs quand je ne les utilise pas. **10pts**
- Je couvre les casseroles pendant la cuisson. **5pts**

### Votre consommation d'eau

- J'éteins l'eau quand je fais la vaisselle, que je prends ma douche ou que je me brosse les dents. **10pts**
- J'ai installé un économiseur d'eau sur mon pommeau de douche. **20pts**
- J'utilise des produits naturels pour le ménage plutôt que des détergents chimiques. **20pts**
- Je bois l'eau du robinet et ne consomme pas d'eau en bouteille. **10pts**

### Votre gestion des déchets

- J'ai emmené mes cartons de déménagement à la déchetterie. **5 pts**
- Je trie régulièrement mes déchets. **10 pts**
- Je choisis les produits avec moins d'emballage. **10pts**

## Résultats

### Moins de 40 points Éco-locataire en devenir

Soyons honnêtes: vous pourriez mieux faire! Heureusement, tout n'est pas perdu. Ce test vous a permis de voir que même les petits gestes comptent. Alors, vous commencez par lesquels?

### Entre 40 et 90 points Éco-locataire prometteur

Bravo! Vous avez déjà de très bons réflexes. Encore quelques bonnes habitudes à prendre et ce sera parfait!

### Plus de 90 points Super éco-locataire

Vous êtes un champion, nous n'avons rien à vous apprendre en matière d'éco-gestes. Pourquoi ne pas partager vos bonnes pratiques avec vos voisins? Ce serait l'occasion d'organiser un petit événement convivial dans l'allée!



#### ASTUCE

**Dépoussiérer les ampoules** → 40% de luminosité supplémentaire

**Couvrir les casseroles** → 50% d'énergie en moins pendant la cuisson



#### ASTUCE

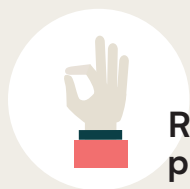
**La consommation de l'eau en bouteille** revient au minimum 100 fois plus cher que celle du robinet, qui est pourtant de très bonne qualité.

# Bien chez soi, bien ensemble



## Suivre les règles de bon voisinage

Quand on vit dans un immeuble collectif, le respect mutuel rend la vie plus agréable et les relations entre voisins plus conviviales! Cela demande à chacun de faire quelques efforts au quotidien, mais c'est la clé pour préserver la tranquillité de la résidence.



### Respectez les parties communes

Cages d'escalier, ascenseurs, boîtes aux lettres... Prenez en soin, c'est votre cadre de vie! Il est interdit de stocker des affaires ou de déposer des encombrants dans les couloirs. Jetez vos ordures ménagères dans des sacs fermés et dans les containers prévus, en respectant les règles de tri. Un doute sur une règle ou une pratique? Pensez à regarder le règlement intérieur de l'immeuble.



### ASTUCE

La déchetterie mobile fait un arrêt Place Chanoine-Boursier chaque 2<sup>e</sup> mercredi du mois de 14h à 20h.



## Évitez les nuisances sonores

Moins on fait de bruit, mieux on s'entend ! Le bruit est très souvent à l'origine de conflits entre voisins. Alors de jour comme de nuit, respectez la tranquillité des autres.

- Limitez le volume sonore de vos appareils, ne claquez pas les portes.
- En cas de bruit occasionnel, prévenez vos voisins à l'avance. Ils apprécieront d'avoir été informés.



## Ensemble, c'est mieux !

Vivre en ville et en logement collectif, c'est aussi pouvoir vivre avec les autres. L'association de quartier « ensemble au 44 » propose de favoriser les liens intergénérationnels au travers d'une programmation diversifiée.

Contact : [ensembleau44@gmail.com](mailto:ensembleau44@gmail.com)  
09 54 40 92 06  
44 rue Michel Servet à Villeurbanne

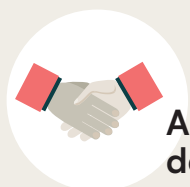


### ATTENTION

En cas d'incivilités répétées nuisant au voisinage, à l'état du logement ou à la sécurité des immeubles et de leurs habitants, nous pourrions résilier votre bail.

## Faire valoir vos droits

En tant que locataire, vous avez des devoirs, mais aussi des droits. Plusieurs dispositifs sont mis en place pour faciliter le dialogue.



## Associations de locataires

Les associations de locataires sont là pour vous représenter et défendre vos intérêts. Tous les quatre ans, deux représentants des locataires sont désignés pour siéger au Conseil d'administration de la SVU et pour certains à la Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation (CALEOL).

# Votre départ



## Changer d'appartement ?

La famille s'agrandit ou les enfants quittent le foyer et vous avez envie de vivre dans un appartement plus grand ou plus petit ? Vous quittez Villeurbanne ? Bref, vous voulez changer d'appartement. C'est possible ! Voici comment faire.

### 1

#### Option n°1 : Demandez une mutation

Une mutation vous permettra, sous réserve de disponibilité, d'obtenir un autre appartement. Pour être candidat à une mutation, connectez-vous sur l'espace personnel avec le lien [demande-de-logement.gouv.fr](http://demande-de-logement.gouv.fr) et actualisez votre demande de logement. Vous devrez y déposer vos trois derniers justificatifs de ressources. Attention, votre demande de mutation ne pourra pas être traitée si vous êtes en situation d'impayé. Assurez-vous d'être à jour de vos loyers et charges.

### 2

#### Option n°2 : Échangez votre appartement sur la bourse au logement

Vous pouvez échanger votre logement avec un autre locataire de logement social du Rhône. Cela se passe en ligne, sur la plateforme [echangermonlogement69.fr](http://echangermonlogement69.fr). Pour ce faire, vous créez une annonce pour présenter votre appartement (cette annonce sera soumise à notre validation) et découvrez les logements disponibles à l'échange. Après avoir contacté le locataire de l'appartement qui vous intéresse, faites une visite et si vous êtes tous les deux convaincus, il ne vous reste qu'à faire une demande d'échange, toujours sur la plateforme. Les dossiers seront alors présentés aux commission d'attribution de chacun des bailleurs (nous et le bailleur du logement qui vous intéresse).

À noter : aucune demande ne sera acceptée si vous êtes en situation d'impayé.

# Organiser votre départ

C'est décidé, vous déménagez. Pour que cette dernière étape se passe bien, il faut anticiper et s'organiser. Voici les démarches à accomplir.

## 1

### Prévenez-nous !

Envoyez-nous votre préavis de départ un mois avant votre déménagement (le décompte démarre à la date de réception de votre lettre). C'est ce document qui mettra fin juridiquement à notre contrat de bail. Vous pouvez nous l'adresser par lettre recommandée avec avis de réception ou venir nous le remettre en main propre.

## 2

### Le pré-état des lieux

Avant votre départ, nous vous proposons d'organiser gratuitement une visite-conseil. Ensemble, nous identifierons les éventuelles réparations ou remises en état qui devront être faites avant de nous rendre votre logement. Vous pourrez ainsi faire les travaux vous-même et éviter une facture trop importante à la sortie.

## 3

### L'état des lieux de sortie

L'état des lieux doit donc respecter certaines conditions :

- Vous devez obligatoirement être présent ou représenté par une personne mandatée
- Le logement doit être entièrement vidé et nettoyé.

Avec ce document, nous vérifierons l'état de votre logement au moment de votre départ et le comparerons avec votre état des lieux d'entrée.

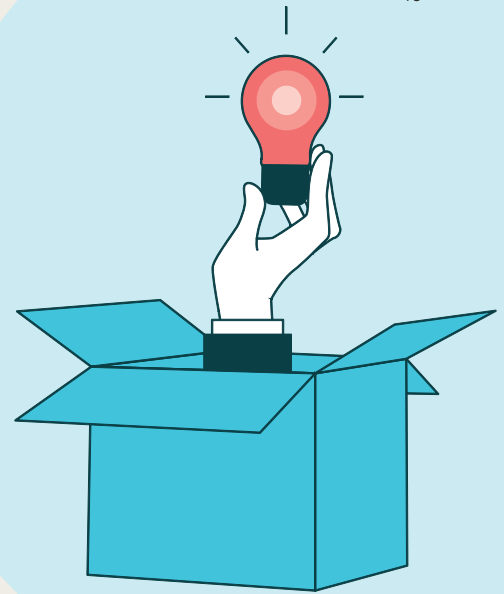
## 4

### Le solde de tout compte

Après votre départ, nous vous enverrons un décompte définitif d'état des lieux qui précise les sommes que vous nous devez ou le montant qui vous sera versé.

Le document récapitule :

- le dépôt de garantie payé à votre arrivée,
- les éventuelles réparations locatives facturées,
- les loyers restants dus,
- le décompte de sortant.



#### ATTENTION

N'oubliez pas de prévenir vos fournisseurs d'électricité, téléphone, etc. et de communiquer votre nouvelle adresse aux différents organismes (caisse d'assurance maladie, CAF...).



#### ATTENTION

Votre logement doit être rendu en bon état. Des indemnités vous seront réclamées pour toute dégradation : papiers-peints, peintures, revêtements de sol, portes, fenêtres, serrures, trous dans les murs ou les cloisons, vitres cassées ou fêlées...



**Et voilà, notre histoire commune se termine. Nous vous souhaitons une bonne continuation !**

# BESOIN D'AIDE?

Une question,  
une difficulté?  
J'appelle la SVU.



ACCUEIL

**04 72 65 74 00**

[contact@svu.fr](mailto:contact@svu.fr)

41 avenue Henri Barbusse à Villeurbanne  
Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h. Fermé le vendredi.  
En ligne sur mon espace client : [www.svu.fr](http://www.svu.fr)

EN CAS D'URGENCE :

**04 72 65 74 01**

Numéro d'astreinte, à utiliser en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil et seulement en cas d'incident grave.

## Dépannage d'urgence

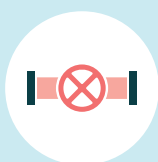
Tous les jours et à tout moment



L'ascenseur  
est en panne ?

**0 800 24 00 20**

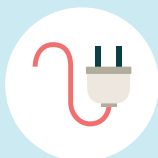
TK ELEVATOR



Une panne ou une  
coupure de gaz ?

**0 800 473 333**

GRDF



Une panne ou une  
coupure d'électricité ?

**09 72 67 50 69**

ENEDIS

## Dépannage du quotidien



Un problème de plomberie  
d'électricité, de menuiserie,  
de serrurerie ?

**04 26 70 07 00**

ENTREPRISE LOGISTA  
(CONTRAT MULTI-SERVICES)



Une coupure d'eau  
ou de chauffage ?

**0 800 941 842**

IDEX ENERGIES



Votre téléviseur  
est en panne ?

**3990**

NC NUMERICABLE