

LE LIVRET DU LOCATAIRE

Identité du/des locataire(s) :

.....

.....

Référence client :

Résidence :

Siège Social

Résidence Vatable - Bât E - 6^{ème} étage BP 446 - 97164 POINTE-A-PITRE Cedex

☎ 0590 93 28 00 ☎ 0590 82 89 28
contact@sikoa.fr - www.sikoa.fr



Sikoa 

Groupe ActionLogement

l'espace logement, espace de vie



BIENVENUE CHEZ VOUS

Au nom de son président, ses administrateurs, l'équipe de direction et l'ensemble du personnel, SIKOA vous souhaite la bienvenue dans votre nouveau logement et ambitionne de vous y faire vivre agréablement.

Ce guide du locataire vous accompagnera dans votre vie quotidienne et à chacune des étapes de votre parcours résidentiel avec SIKOA.

Prenez le temps de le lire et conservez-le précieusement !

Il comporte des informations pratiques et des conseils qui vous seront utiles tout au long de votre séjour, pour bien vivre dans votre logement et votre résidence.

Une question ? Un doute ?

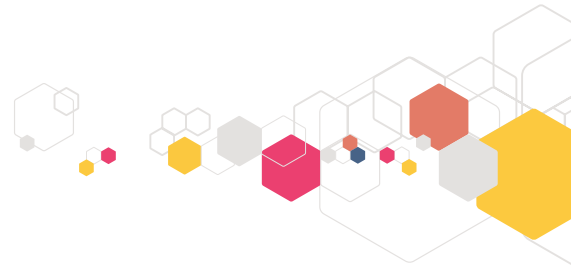
Nos équipes sont à votre écoute et mettent tout en œuvre pour répondre à vos demandes.

Améliorer le service rendu aux locataires est notre objectif.

Vous satisfaire est notre priorité.



LE SAVIEZ-VOUS ?



SIKOA est une entreprise sociale pour l'Habitat qui est à vos côtés depuis plus de 50 ans pour vous offrir des logements, répondant à vos besoins et vous accompagner dans votre parcours résidentiel.

SIKOA est née d'une coopérative créée en 1953 par l'évêque Monseigneur Jean GAY et plusieurs personnalités de la Guadeloupe, pour répondre aux besoins criant de logements dans la région pointoise.

En 1967, la coopérative devient la Société Anonyme d'HLM de la Guadeloupe, qui a pour missions premières :

- ◆ de développer et d'améliorer l'offre de logement en Guadeloupe
- ◆ de trouver une solution d'habitation pour les familles guadeloupéennes modestes en leur proposant des logements à la location et à la vente,
- ◆ d'assurer la gestion locative et l'entretien de son patrimoine afin de fournir un cadre de vie et un service de qualité à ses clients locataires.

La SA d'HLM de la Guadeloupe sera rebaptisée en 2005, du doux nom de « SIKOA », nom Arawak qui signifie « le foyer », « l'endroit où l'on vit ».

Depuis 2017, SIKOA appartient au groupe Action Logement, acteur de référence du logement social en France, qui a pour objectif de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi.

L'utilité sociale est au cœur de nos missions au sein du groupe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur l'histoire de SIKOA, nous vous invitons à consulter la rubrique «historique» sur notre site internet www.sikoa.fr.

MON FOYER, L'ENDROIT OÙ JE VIS



1953



1997



2005



2012



2017

UNE PRÉSENCE SUR L'ENSEMBLE DE LA GUADELOUPE



LE LIVRET DU LOCATAIRE

SOMMAIRE

VOTRE ARRIVÉE	6
Le contrat de location ou bail	7
Le dépôt de garantie	7
L'assurance habitation	8
L'état des lieux entrant	9
VOTRE BUDGET LOGEMENT	11
Le paiement du loyer	12
Votre avis d'échéance	13
A propos des charges	14
Le décompte de régularisation des charges	15
Comment réduire le montant de vos charges ?	16
Comment régler votre loyer ?	17
L'allocation logement et les autres aides	18
VOTRE LOGEMENT AU QUOTIDIEN	20
Vivre en bon voisin	21
La charte de bon voisinage	21
Votre médiateur	21
Aménager son appartement	22
Réparations : qui paye quoi ?	23
Votre situation familiale évolue	24
VOS OBLIGATIONS ET VOS DROITS	25
Le paiement du loyer	26
La procédure contentieuse	27
L'assurance habitation	28
Les enquêtes OPS/SLS	28
VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT	29
Votre départ, bien l'organiser	30
VOS INTERLOCUTEURS	33
Notre priorité : la proximité	34
Quels services seront à même de vous renseigner ?	35
Nous contacter	36
Infos pratiques	37
Les fédérations d'associations	38
Les associations de locataires	38
Foire aux questions (FAQ)	40
Notes	42





01
VOTRE
ARRIVÉE

Le contrat de location ou bail

Le bail est le document de référence que vous avez signé pour entrer dans votre logement. Il est important car il fixe les droits et les obligations réciproques du locataire et du bailleur.

Vous devez le garder précieusement durant toute la durée de votre location.

Les documents annexes joints au bail

A votre arrivée, nous vous remettons les documents suivants :

- ◆ Un état de l'installation intérieure de l'électricité, *si l'installation date de plus de 15 ans*
- ◆ Un état des risques et pollutions

A titre informatif :

- ◆ Une fiche Entretien et Réparations locatives à votre charge
- ◆ Une charte de bon voisinage



Le dépôt de garantie

Il correspond à un mois de loyer hors charges.

Il vous est demandé au moment de la signature du bail et vous sera restitué à votre départ. Déduction faite, des éventuelles sommes dont vous seriez redevables (régulation des charges, dégradations, réparations locatives...).

LE
SAVIEZ-VOUS ?

L'AVANCE LOCA-PASS®

En ligne : www.locapass.actionlogement.fr

Puis-je bénéficier de l'avance Loca-Pass ?

L'avance Loca Pass est une aide gratuite sous forme d'un prêt à taux zéro pour financer tout ou une partie de votre dépôt de garantie.

Vérifiez votre éligibilité jusqu'à 2 mois après la signature du bail !



L'assurance habitation

Obligatoire pour l'entrée dans le logement et la remise des clefs.

Pourquoi souscrire une assurance habitation ?

L'assurance est une protection dans le temps
C'est une obligation légale du locataire
mais **c'est surtout une garantie indispensable**
en cas de sinistres qui peuvent causer des dégâts importants chez vous ou dans l'immeuble.



Si vous souscrivez au contrat multirisques habitation, c'est votre assurance qui prendra en charge la réparation des dommages matériels et le cas échéant vous indemniser.

Que couvre l'assurance ?

Les assureurs vous proposent plusieurs types de contrat.

Votre assurance doit couvrir au minimum les risques suivants :

- dégâts des eaux
- incendies
- explosions
- le vol
- ainsi que la responsabilité civile qui couvrira les dommages causés accidentellement aux autres, par vous-même, vos enfants, votre conjoint et même votre animal.

Que faire en cas de sinistre ?

Vous devez prévenir le plus rapidement possible votre bailleur et votre assureur dans un délai maximum de **5 jours ouvrés contre 2 en cas de vol**. N'oubliez pas que vous devez fournir la preuve des dommages. Ne jetez pas les objets détériorés et rassemblez les factures ou même des photos pour justifier de la valeur du bien.

L'état des lieux entrant

L'état des lieux entrant est réalisé avec un agent de SIKOA. **Il permet de constater l'état dans lequel se trouve le logement à votre arrivée.** Le document établi suite à ce constat a une valeur juridique. Il est co-signé par vous et SIKOA.

Après, la signature de votre état des lieux vous disposez de 10 jours pour signaler par écrit les dysfonctionnements constatés.

Conservez-le précieusement, il vous servira de référence au moment de l'état des lieux sortant. L'état des lieux peut se faire par procuration avec un courrier + une pièce d'identité du mandaté et du mandataire.

Les démarches au moment de votre emménagement

N'oubliez pas de signaler **vos changements d'adresse** aux organismes suivants par courrier ou par mail :

- ◆ EDF
- ◆ Employeurs
- ◆ Service des eaux
- ◆ Services fiscaux
- ◆ CAF (Caisse d'Allocations Familiales)
- ◆ CGSS (Caisse de Sécurité Sociale)
- ◆ Mutuelle
- ◆ Etablissements bancaires
- ◆ Assurances
- ◆ La Poste
- ◆ Opérateur téléphonique et internet
- ◆ Ecoles / Crèches
- ◆ Mairie

Pour simplifier vos démarches :
www.service-public.fr

Ouverture des compteurs : EAU, EDF, opérateurs divers

Pour procéder à l'ouverture de vos compteurs et souscrire aux abonnements (téléphonie, internet, TV...), munissez-vous des demandes d'abonnement remises lors de la signature du bail.





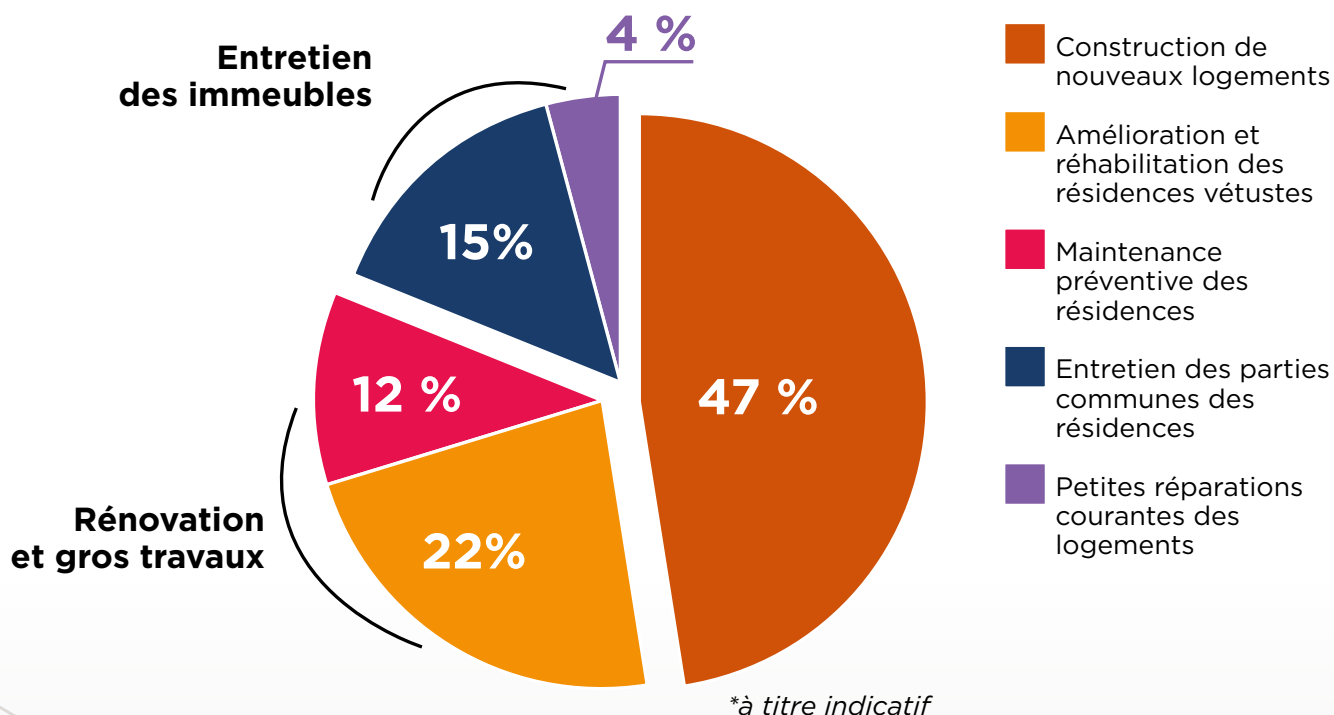


02

VOTRE BUDGET LOGEMENT

A quoi sert le paiement du loyer ?

Le loyer sert en grande partie à entretenir, réparer, construire et réhabiliter le patrimoine locatif de SIKOA.



Comment se décompose votre loyer ?

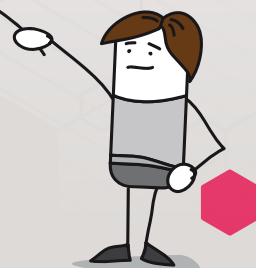
Le paiement du loyer

Chaque mois vous recevrez votre avis d'échéance pour le paiement de votre loyer et vos provisions pour charges.

Ce loyer est exigible d'avance entre le 1^{er} et le 5, de chaque mois, sauf si vous payez par prélèvement automatique (Cf détails en page 17).

Votre loyer est révisable au 1^{er} janvier de chaque année, (Cf chapitre comment régler votre loyer).

Loyer payé
=
Expulsion évitée



Votre avis d'échéance


Il vous permet de visualiser le montant que vous avez à régler ainsi que l'ensemble des opérations comptables des mois précédents.

Vous êtes appelé à régler tous les mois et jusqu'au terme du contrat, le montant des loyers et des charges correspondant à votre logement.

- 1 Coordonnées de votre agence
- 2 Coordonnées du locataire
- 3 Référence locataire
- 4 Correspondance
- 5 Historique des prestations facturées
- 6 Période concernée
- 7 Montant total de la quittance de loyer
- 8 Montant à payer
- 9 Coupon à joindre au règlement
- 10 Votre QR Code à flasher avec votre smartphone si vous optez pour le paiement ZAPAY

Modèle d'avis d'échéance (mensuel)

1 Pour toute information
Veuillez contacter
La Gestion Locative
Résidence Vatable Bât. E
97110 Pointe-à-Pitre
Mail : gestionlocative@sikoa.fr



Groupe ActionLogement
l'espace logement, espace de vie

9 GESTION LOCATIVE
REFERENCE 062345 / 71
MONTANT Euro 141,66

10 ZAPAY
Scannez pour payer

2 L00 / C011 / 00392 / 00348 / BER / CB
MR DURAND Jean
RESIDENCE - DU PORT Porte n° 5,5
BATIMENT B5
RUE SAINT LOUIS DU SENEGAL
97110 POINTE A PITRE

3 AVIS D'ECHEANCE (OU INDEMNITE D'OCCUPATION)
Période du 01/03/22 au 31/03/22




AVIS N° 12345789
Emis le 01/03/22 **3** Votre référence client 062345 / 71

4 MESSAGE

Chers clients,
Cette année, optez pour le prélèvement automatique, plus rapide et tellement plus simple pour vous chaque mois. Vous pouvez le suspendre quand vous le désirez mais avant le 15 du mois pour le mois suivant. Retrouvez tous les renseignements dans le flyer d'information joint à votre avis d'échéance. A votre écoute au 0590 93 28 14 ou par mail : gestionlocative@sikoa.fr

Rubriques	MONTANT HORS TAXE	TAXE	MONTANT TAXE	MONTANT T.T.C.
Solde avant facturation 5				70.83
Estimation AL du 01/02/22 au 28/02/22	-243.00		0.00	-243.00
6 Logement 011017 du 01/03/22 au 31/03/22				
LOYER	249.57		0.00	249.57
CHARGES - PROVISION	64.26		0.00	64.26
Total logement				70.83
7 Solde avant facturation				70.83
Echéance				70.83
Vous nous devez au 01/03/22				141,66
8 A régler avant le : 05/03/22				EN EUROS 141,66

CET AVIS D'ECHEANCE TIENT LIEU DE QUITTANCE SI LA SOMME DUE EST EGALE A UN LOYER
S.A HLM GUADELOUPE B.P 446 - 97164 POINTE-A-PITRE CEDEX TEL: 05 90 93 28 00 - FAX : 05 90 82 89 28

www.sikoa.fr   

Pensez à renouveler
votre assurance
multirisque habitation
et nous transmettre
l'attestation.

A propos des charges

Elles servent à entretenir et assurer le bon fonctionnement de vos résidences. Vous versez chaque mois, des provisions pour charges dont le montant est **directement lié à l'évolution du coût de la vie, du prix de l'énergie, des prestations de services et des taxes.**

La provision pour charge est payable en même temps que votre loyer et ce, **tous les mois.**

La régularisation des charges locatives se fait **chaque année pour l'année précédente.**

Ce décompte détaille :

- ◆ **les frais liés aux parties communes** (entretien des espaces verts, des parties communes, les halls d'entrée, des éclairages, entretien des équipements, des ascenseurs ...)
- ◆ **les impôts et taxes (TEOM)** acquittés pour l'enlèvement des ordures ménagères et d'assainissement.

Vous recevez par courrier un décompte individuel des charges locatives indiquant le montant ajusté des charges dues et la provision que vous avez déjà versés.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous pouvez vous rapprocher de votre chargé de clientèle afin d'échelonner le paiement de vos charges

Le décompte de régularisation de charges


A réception de votre décompte de charges, vous disposez d'un délai de 6 mois pour consulter les pièces justificatives.

En cas de contestation, vous devez contacter :
le service « Cadre de vie »

au **0590 21 73 83**

ou par mail : **cadredevie@sikoa.fr**

Modèle Décompte de régularisation de charges (annuel)



Groupe ActionLogement
l'espace logement, espace de vie

SOCIÉTÉ ANONYME D'HABITATION À LOYER MODÉRÉ DE LA GUADELOUPE
N° Siret : 953 121 255 00028 - Capital 2 329 425 €
Siège social : Résidence Visière - Bâtiment C - 5^{ème} étage - BP 443 - 97164 Pointe-à-Pitre Cedex
09 50 93 28 00
Email : secretaire@sikoa.fr
Heures d'ouverture : Lundi / Mardi / Jeudi : 07h30 / 13h00 - 14h00-18h30
Mercredi / Vendredi : 07h30 - 13h00

1/ANR

Votre N° de compte : 006076 62 Mr et Mme Jean DURAND
 Votre N° d'UG : 003755 RESIDENCE DU PORT Porte N°42
 Date d'Entrée : 1/07/93 GRAND-CAMP
 Date de Sortie : 97139 LES ABYMES
 Référence Résidence : 35 RES HIBISCUS SPRING

****REPARTITION DES CHARGES GENERALES****
Du 01/01/2019 au 31/12/2019
soit 365 jours (A)

votre présence dans le logement : 365 jours (B)

PIECES JUSTIFICATIVES VISIBLES
DU 22/07/20 AU 21/08/20
Dans votre pôle cadre de vie
Pointe-à-Pitre, le 22/07/20

CC	Nature de la charge	Surface (M2) Immeuble (C)	Surface (M2) Logement (D)	Unité De Répartition	Dépenses en (€) Immeuble (E)	Dépenses en (€) Logement (*) (F)
CHG	CG CHARGES GENERALES	4537,80	41,97	SURF. HAB	19483,44	180,20
CHG	EAU CHARGES COMMUNES EAU	4537,80	41,97	EAU	384,38	3,56
CHG	ELE CHARGES COMMUNES ELECT.	4537,80	41,97	ELEC.	1975,65	18,27
CHG	TOM TAXE ORDURES MENAGERES	4537,80	41,97	SURF. HAB	10376,00	95,97

A Noter :
(*) Votre Quote-part est le résultat de la formule de calcul suivante : (F) = (E) / (C) X (D) X (B) / (A)

CC	Nature de la charge	Début Période	Fin Période	Dépenses réelles	Vos Provisions	A Régulariser
CHG	CHARGES	1/01/19	31/12/19	298,02	202,80	95,22
Total à Régulariser (**) :						95,22

A Noter :
(**) Le total à régulariser est le résultat entre vos provisions et les dépenses réelles de votre période d'occupation du logement.

Vous nous devez la somme de 95,22 Euros
Ce solde sera porté sur votre compte locataire

- 1 La nature des dépenses engagées, individuelles ou collectives
- 2 La méthode de calcul de vos dépenses
- 3 Le montant des dépenses de l'ensemble de votre résidence
- 4 Le montant des dépenses de votre logement
- 5 Dépenses réelles, c'est la part de dépenses relative à votre logement
- 6 Les provisions facturées pendant la période : ce sont les acomptes déjà versés via vos avis d'échéance mensuels
- 7 Montant à régulariser

Comment réduire le montant de vos charges ?

Vos habitudes ont un impact direct sur le montant des charges et sur notre environnement. En adoptant les bons réflexes, vous pouvez réduire votre facture et participer à la préservation de la planète.

Sé grenn diri
ka fè
sak diri

GÉRER SA CONSOMMATION D'EAU



- Ne laissez pas les robinets couler inutilement
- Si vous en êtes équipé, **utilisez le petit réservoir de la chasse d'eau**
- **Préférez une douche à un bain**, vous consommerez entre 30 et 60 litres d'eau chaude contre 150 à 200 pour un bain.
- **En installant des mousseurs** sur vos robinets, vous diminuez le débit jusqu'à 50%
- **Pensez à fermer le robinet central** pendant une longue absence
- Changer le joint d'un robinet qui goutte peut faire économiser 35 000 à 220 000 litres d'eau par an, l'équivalent de 50 euros. **Relevez régulièrement votre compteur afin de détecter des éventuelles fuites d'eau.**

GÉRER SA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ



- **Privilégiez les lampes basse consommation LED.** Elles consomment 5 fois moins et durent 6 fois plus longtemps et sont recyclables.
- **Optez pour un équipement électroménager de classe A,** c'est plus sobre en énergie
- Pensez à **éteindre la lumière en quittant une pièce**
- Préférez les **équipements adaptés** à vos besoins
- **Éteignez vos équipements multimédias** en fin d'utilisation pour **éviter de laisser les appareils en veille**
- **Votre réfrigérateur est un gros consommateur d'énergie :** dépoussiérez une fois par an la grille d'aération et ne la collez pas près du mur, dégivrez-le régulièrement et réglez la température à 5°
- Prenez l'habitude d'**utiliser la touche ECO de votre lave-vaisselle** pour réduire votre consommation d'eau.

Comment régler votre loyer ?

Pour ces 2 modes de règlement, indiquer les 6 premiers chiffres de vos références locataires + le montant total de votre avis d'échéance sans les centimes

Plusieurs possibilités s'offrent à vous pour régler votre loyer :

PAIEMENT À DISTANCE SÉCURISÉ



Le paiement en ligne*

Site Zapay à l'adresse : <https://sikoa.zapay.fr>
Vous avez la possibilité de régler votre loyer et vos charges avec votre carte bancaire directement sur cet espace sécurisé



Le paiement par téléphone*

Via le Serveur Vocal Interactif (SVI) au **05 90 57 94 58**



Le prélèvement automatique : sûr, pratique et rapide

Votre loyer et vos charges seront débités tous les mois à la même date sur votre compte bancaire (le 5, le 12 ou le 20** du mois). Vous n'avez plus de chèque à remplir ni à envoyer. C'est un moyen sûr, pratique et facile à suspendre.

**Sous conditions. Pour en faire la demande contactez-nous à l'adresse : gestionlocative@sikoa.fr



Le virement bancaire

Il est très simple à mettre en œuvre. Il suffit de communiquer nos coordonnées bancaires à votre banque afin de mettre en place un virement permanent et de lui demander de préciser votre référence locataire dans la rubrique «motif du paiement».

PAIEMENT À PROXIMITÉ



Les médiateurs : par carte bleue et chèque



EFICASH

Il vous permettra de régler en espèces votre loyer. Il vous suffit de vous rendre dans un bureau de poste munie de votre pièce d'identité ainsi que de votre avis d'échéance (attention un montant maximum est autorisé, pensez à vous renseigner).



Le point de paiement chez un commerçant

Possibilité de régler en espèces ou par carte bleue (CB) chez les commerçants agréés. La liste est à retrouver en annexe ou sur notre site internet.

PAIEMENT À SIKOA



A la gestion locative : par carte bleue ou chèque

Le paiement peut s'effectuer directement à notre siège social situé Résidence Vatable à Pointe-à-Pitre et à notre antenne de Basse-Terre ou par courrier.



N'oubliez pas de joindre votre coupon situé sur votre avis d'échéance à votre règlement.



Borne de paiement

Nos bornes sont basées au siège, à Pointe-à-Pitre, et à Basse-Terre. Le règlement est encore plus rapide, du lundi au vendredi, à partir de 7h30.

Le paiement se fait par chèque ou CB.



IMPORTANT :
Payez avant le 5 du mois pour éviter toute relance !

L'allocation logement (AL)

Vous pouvez être bénéficiaire d'aides au logement en fonction de votre situation familiale et de vos ressources.



Il est donc important de signaler à la CAF tout changement de situation personnelle ou financière.

Cette aide a pour but d'aider les familles à réduire le coût de leur logement. Après calcul de vos droits à l'allocation logement, la CAF nous versera directement cette prestation sociale pour vous.

Plus d'informations, sur le site de la CAF : www.caf.fr

ATTENTION

Pensez à déclarer vos ressources à la CAF, sous peine de suspension du versement de l'Allocation Logement.

Les autres aides

Il vous est possible de vous rapprocher :

- d'un **travailleur social du CCAS** de votre commune ou du **Conseil Départemental**
- de **notre Service Social**
- des **associations** etc....

En fonction des critères liés aux revenus du foyer, vous pourrez constituer un dossier de demande d'aides auprès du Fonds de Solidarité pour le logement (FSL).

En fonction de vos problématiques, ces professionnels sauront vous orienter et trouver avec vous, des solutions adaptées à votre situation.



Contact :
Service Social de Sikoa
0590 93 29 06 • social@sikoa.fr

D'autres aides et services, exclusivement destinés aux salariés d'entreprise cotisants, sont également proposées par AL, sous certaines conditions :

- ◆ Aide au paiement du dépôt de garantie
- ◆ Prêts accession et travaux
- ◆ Aide aux locataires en difficulté de paiement
- ◆ Aide au paiement du loyer pour les jeunes en alternance
- ◆ Aide à la mobilité professionnelle

Contact : www.actionlogement.fr



ActionLogement 

Le rôle d'Action Logement

Action logement propose un accompagnement sur-mesure, **gratuit et confidentiel** pour trouver des solutions aux difficultés impactant votre logement :

- ◆ Un diagnostic personnalisé,
- ◆ Des dispositifs de soutien financier
- ◆ Un accompagnement dans vos démarches
- ◆ Une orientation vers des partenaires spécialisés

Aucun salarié n'est à l'abri d'une situation personnelle ou professionnelle qui fragilise son accès, ou son maintien dans un logement. Par exemple en cas de perte d'emploi ou de divorce. Pourtant des solutions concrètes existent avec un accompagnement personnalisé.

Action Logement met tout en œuvre pour trouver les solutions qui permettront de vous maintenir dans votre logement. Et si votre loyer est devenu trop cher, Action Logement peut aussi vous accompagner dans la recherche d'un nouveau logement, jusqu'à servir de garant. Dans chaque situation un conseiller social est à votre écoute.

Contact : www.actionlogement.fr



03

**VOTRE
LOGEMENT
AU
QUOTIDIEN**

Vivre en bon voisin

*Votre liberté cesse,
là où commence celle des autres*

Bien vivre dans sa résidence, c'est facile. Il s'agit avant tout de respecter la tranquillité des autres pour le bien être de tous.

En tant que locataires vous avez des droits mais aussi des devoirs. Afin de profiter pleinement de la vie en collectivité, il est indispensable de respecter les règles de bon voisinage.

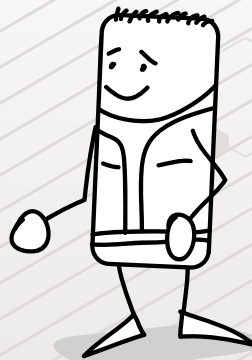
La charte de bon voisinage



Elle a été rédigée avec la participation des résidents et des représentants de locataires.

C'est pourquoi, elle s'adresse à l'ensemble de nos locataires.

Cf. voir Charte en annexe



Votre médiateur

Au sein de votre résidence, **le médiateur est chargé d'effectuer les missions de proximité de nature à assurer votre tranquillité, votre qualité de vie et la dynamique du quartier.**

A titre indicatif, il :

- Assure la surveillance générale de son secteur
- Signale tous les dysfonctionnements ou anomalies constatées
- Remplace les ampoules des parties communes

...

*Dans votre résidence,
il sera votre contact
privilegié.*

Aménager son appartement sans le transformer

La loi du 6 juillet 1989 rappelle que « le locataire prend à sa charge l'entretien courant du logement, les équipements mentionnés au contrat de location, les menues réparations ainsi que l'ensemble des réparations locatives qui sont définies par le décret du 26 août 1987.»

Vous devez rendre votre appartement dans le même état que celui dans lequel vous l'avez pris.



Vous devez donc être en mesure de démonter les aménagements que vous avez réalisés sans que cela entraîne une dégradation des murs, des sols, des plafonds ou des installations.

Le saviez-vous ?



L'air intérieur d'un appartement est souvent plus pollué que l'air extérieur. Pour votre santé, il est donc important d'aérer tous les jours afin d'apporter de l'air frais, d'évacuer les odeurs, la fumée et éliminer l'humidité



Gardez un espace d'un ou deux centimètres sous chaque porte, même en cas de pause de moquette, pour que l'air puisse circuler



Il ne faut pas laver à grande eau les dalles plastiques, les linoléums, les carrelages



Si vous constatez des traces noires autour des prises de courant et des plinthes cela signifie que votre logement est mal aéré



Si vous constatez la présence de nuisibles, contactez le médiateur



Ne jamais jeter dans les toilettes : coton, tissu, couches bébé, éponges, serviettes hygiénique ou tout autre objet qui risquerait de les boucher.



Quelques exemples de travaux interdits :

- Démolir une cloison
- Créer ou boucher une aération
- Peindre du carrelage ou du parquet
- Fermer totalement ou partiellement un balcon
- Construire un barbecue ou une jardinière sur le balcon
- Poser du crépi sur les murs
- Poser des dalles en polystyrène au plafond

Réparations : Qui paye quoi ?

● Réparations
à la charge
du locataire

● Réparations
à la charge
du propriétaire

1

La façade :

- portillon et serrures de boîtes aux lettres, compteurs d'eau,
- boîtes aux lettres, canalisations, ravalement

Dans les jardins
privatifs tout est sous
la responsabilité du
locataire



2

Dans l'entrée :

- les roulettes des placards, les fusibles, le disjoncteur, les douilles, les poignées de porte, les serrures, les interrupteurs et les prises et la sonnerie
- le tableau électrique, la porte d'entrée sauf en cas de dégradation ou d'effraction

3

Dans les pièces à vivre :

- Les roulettes des baies vitrées, les manivelles des jalousies, les joints, les crémones, les grilles de ventilation, les vitres, les sols, les murs, les plinthes, la pose prise TV
- les fenêtres et les encadrements sauf en cas de dégradation

4

Dans les pièces d'eau :

- évacuation, joints d'étanchéité, remplacement cuvette, mécanisme WC, peinture des murs et des plafonds, douchette et flexible, VMC, joints de robinet, carrelage, siphon baignoire, lavabo, évier
- colonnes d'eaux usées, canalisation d'alimentation d'eau

Votre situation familiale évolue

Quelle que soit l'évolution de votre situation familiale ou professionnelle, il est indispensable de nous envoyer les justificatifs afin d'actualiser votre dossier client.

- ◆ **Vous vous mariez** : le conjoint devient automatiquement et de plein droit Co-titulaire du bail.
- ◆ **Vous vous pacsez** : votre partenaire lié par un pacte civil de solidarité devient titulaire à part entière du contrat de location dès lors que vous en faites la demande ensemble
- ◆ **Vous divorcez** : le locataire bénéficiant du logement en vertu d'un jugement de divorce, doit se rapprocher de son chargé de clientèle muni du livret de famille portant la mention de la dissolution du mariage (retranscription) ou un extrait d'acte de naissance actualisé.
- ◆ **Vous vivez avec votre concubin** : rapprochez-vous de votre chargé de clientèle pour plus d'information.
- ◆ **La naissance des enfants** : transmettez nous l'acte de naissance ou le livret de famille à jour..
- ◆ **Décès du locataire en titre** : Rapprochez-vous en premier lieu du chargé de clientèle afin de nous communiquer l'acte de décès.. Les ascendants et descendants peuvent prétendre au maintien dans les lieux et ce sous certaines conditions.
- ◆ **Votre situation familiale et financière a évolué (perte d'emploi, baisse des ressources, séparation,...)** : contactez votre chargé de clientèle.





04

**VOS
OBLIGATIONS
ET VOS
DROITS**

Le paiement du loyer

Etant locataire, vous êtes alors redevable **chaque mois** de votre loyer.

Il est payable d'avance avant le 5 du mois.

En cas de difficulté, prévenez au plus vite votre chargé de clientèle dès le premier mois de retard.
Il étudiera avec vous les possibilités d'étalement de votre dette.

Vous pouvez également contacter :

- ◆ Votre médiateur
- ◆ Notre service social
- ◆ Action Logement services
- ◆ Les travailleurs sociaux du CCAS de votre commune, du Conseil Départemental
- ◆ Les associations



Que se passe-t-il en cas d'impayés de loyers ?

Sans réponse de votre part aux relances de votre chargé de clientèle, notre service contentieux entamera une procédure pouvant aller jusqu'à l'expulsion de votre logement.

En cas de difficultés sociales c'est-à-dire accident de la vie, difficultés budgétaires, problèmes d'ouverture ou de suspension des droits, **CONTACTEZ-NOUS !**

- ◆ **Un commandement de payer vous sera délivré par un huissier de justice** : la procédure contentieuse sera lancée en vue du recouvrement de la dette.
- ◆ De plus, si vous êtes bénéficiaire de l'allocation logement, **l'impayé sera signalé à la CAF qui risque de suspendre le versement de cette aide.**



Un conseil : n'attendez pas, MANIFESTEZ VOUS AUPRÈS DE NOUS ! PAR TOUS LES MOYENS POSSIBLES (téléphone, email, courrier)

En contactant notre Service Contentieux, **votre situation fera l'objet d'une analyse afin de vous proposer la signature d'un plan d'apurement (étalement de la dette).** Chaque mois, vous serez alors redevable du paiement de votre loyer et du paiement de votre échéancier.

En cas de non-respect ou en l'absence de réaction de votre part, la procédure contentieuse se poursuivra sans autre relance. Nous serons alors contraints de saisir le Tribunal Judiciaire pour constater la résiliation de votre bail, vous condamner en paiement et ordonner votre expulsion et celle de tous les occupants.

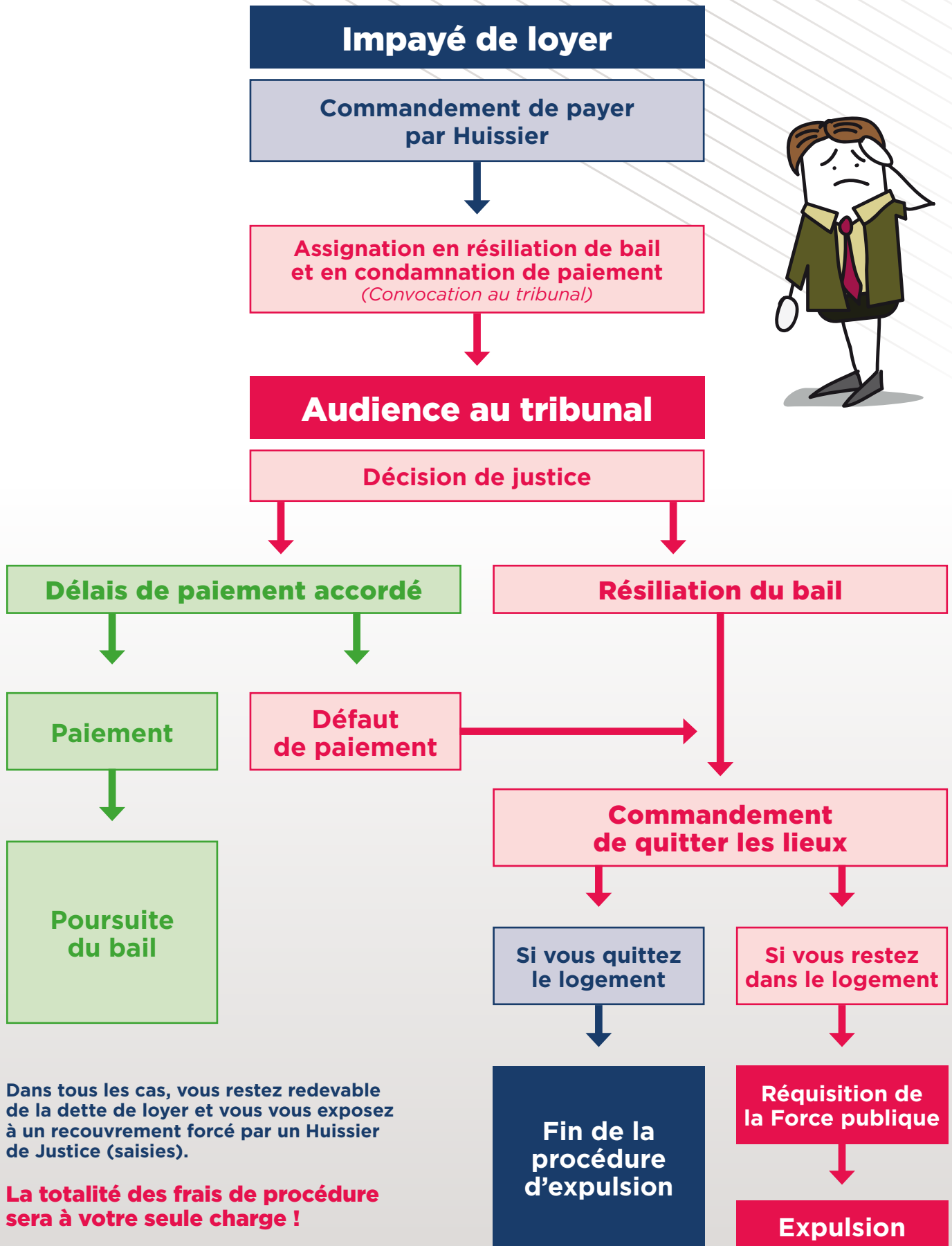


IMPORTANT :
à tout moment, vous pouvez régler la totalité de votre dette et ainsi échapper à l'expulsion.

En cas de départ anticipé ou en cas d'expulsion, vous restez redevable de la somme due. La dette de loyer ne disparaît pas. Vous pourrez toutefois nous formuler une proposition de remboursement afin d'éviter toute saisie.

La procédure contentieuse

Réagissez
dès son déclenchement !



Dans tous les cas, vous restez redevable de la dette de loyer et vous vous exposez à un recouvrement forcé par un Huissier de Justice (saisies).

La totalité des frais de procédure sera à votre seule charge !

L'assurance habitation

L'assurance, une protection dans le temps.

L'assurance est une obligation légale du locataire.

Vous devez :

- ◆ **Assurer votre logement**
- ◆ **Renouveler** l'assurance habitation chaque année
- ◆ **Adresser une copie par mail** à l'adresse : gestionlocative@sikoa.fr **ou par courrier** à SIKOA

A défaut d'assurance vous risquez la résiliation de votre bail et votre responsabilité sera engagée en cas de sinistre



N'oubliez pas de renouveler votre assurance et de retourner l'attestation à votre chargé de clientèle.

Les enquêtes OPS/SLS

En fonction de votre situation sociale, vous serez soumis à l'une de ces enquêtes. Vous avez l'obligation d'y répondre. En l'absence de retour de votre part vous vous exposez à des pénalités financières.

Qu'est-ce que l'enquête Occupation du Parc Social (OPS) ?

Elle a pour vocation de **recenser l'ensemble de l'occupation du parc locatif** et son évolution. Celle-ci est réalisée tous les deux ans.

Qu'est-ce que l'enquête Sur Loyer de Solidarité (SLS) ?

Elle **actualise la situation familiale et financière des locataires** vivant dans le logement social, **tous les ans**. Si vous n'y répondez pas, la loi prévoit :

- ◆ l'application d'un supplément de loyer forfaitaire
- ◆ la perte du droit au maintien dans le logement

Un supplément de loyer vous sera appliqué chaque mois si les revenus fiscaux du foyer dépassent d'au moins 20% le plafond des ressources à respecter pour l'attribution d'un logement social.

VOTRE INTÉRÊT EST D'Y RÉPONDRE

Nous vous invitons donc à retourner votre enquête OPS/SLS accompagnée de votre avis d'imposition recto/verso à votre chargé de clientèle à l'adresse suivante : gestionlocative@sikoa.fr **mais aussi par le biais de votre médiateur.**

05

**VOUS
QUITTEZ
VOTRE
LOGEMENT**



Votre départ, bien l'organiser

1^{ère}
Etape

PRÉAVIS DE DÉPART (CONGÉS)

Nom et prénom du locataire
Référence Locataire _____ / ____
Adresse :

OBJET : Résiliation du contrat de Location

Par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre contre récépissé.
(indiquez l'option choisie)

Monsieur Le Directeur Général,

Je me permets par la présente de vous donner mon préavis de départ du logement que j'occupe actuellement **(indiquez l'adresse de votre logement)**. Conformément à l'article 12 de la loi du 6 juillet 1989, je suis tenu à respecter un délai de préavis de 3 mois qui débutera dès réception de ce courrier.

Je reste à votre disposition pour convenir d'une date dans le but de réaliser l'état des lieux de sortie.

Enfin, je vous transmets ma nouvelle adresse afin que vous puissiez m'adresser le remboursement de mon dépôt de garantie.

Nom et Prénom :
Adresse :
Tél portable ou domicile :
Adresse Email :

Veuillez, agréer, Monsieur le Directeur Général l'expression de mes sentiments distingués.

Fait à : _____, le :

Signature : **(du ou des titulaires du contrat de location)**

Pour formuler votre congé vous devez rédiger un courrier de préavis de départ. (voir l'exemple ci-contre).

Tous les titulaires du bail doivent le signer.

Vous devez nous adresser votre courrier de préavis de départ (congés) au moins trois mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception ou en main propre contre récépissé.

Le délai court à compter de la réception de la lettre.

Ce délai est ramené à un mois dans les cas suivants **et sur justificatifs** :

- ◆ Obtention d'un premier emploi
- ◆ Obtention d'un nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi
- ◆ Perte de son emploi
- ◆ Mutation professionnelle
- ◆ Bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (RSA) ou de l'allocation adulte handicapé (L'AAH)
- ◆ Locataire dont l'état de santé justifie un changement de domicile (certificat médical obligatoire)



Les justificatifs doivent être joints **impérativement** à votre lettre de préavis de départ pour être validé par SIKOA.

Ne vous contentez pas d'un courrier adressé par email ou une simple lettre.

Le report ou l'annulation de la date de congé n'est pas un droit, il peut être refusé

2^{ème} Etape

LA VISITE CONSEIL

La visite conseil est un service gratuit que nous proposons.

Vous pouvez en bénéficier sur demande avant de quitter le logement. Elle est effectuée par un de nos agents et vous permettra de prendre connaissance des travaux de réparation.

Il vous appartiendra de les réaliser avant votre départ dans les règles de l'art ou par un professionnel et ce, afin qu'ils ne soient pas facturés et déduits de votre dépôt de garantie.



3^{ème} Etape

ETAT DES LIEUX SORTANTS

Pensez à signaler votre nouvelle adresse à la CAF qu'une fois votre état des lieux sortant réalisé et signé

Avant la remise des clés, le jour de votre départ, un rendez-vous est fixé avec un agent de SIKOA pour effectuer l'état des lieux qui est obligatoire.

Votre logement et ses annexes devront être préalablement vidés de tous ses équipements et occupants.

Au moment de l'état des lieux de sortie, **vous devez impérativement être présent ou vous faire représenter par un tiers.**

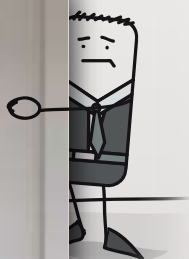
La personne mandatée devra se munir d'une procuration signée par vos soins, de votre pièce d'identité ainsi que de la sienne.

A l'issue de celui-ci, **toutes les clés en votre possession devront être restituées** (logement, cave, parking, boîte aux lettres, badges...).

Les réparations locatives que vous n'aurez pas effectuées vous seront alors facturées et retenues sur votre dépôt de garantie.

Vous devez régler votre loyer et vos charges jusqu'à la fin de votre préavis.

En cas de départ volontaire et anticipé, le loyer continu à être dû, jusqu'à la fin du préavis



4^{ème} Etape

BIEN GÉRER VOTRE DÉMÉNAGEMENT

Pensez à résilier vos abonnements en cours (Eau, EDF, GAZ, TV...) et à nous communiquer votre nouvelle adresse lors de l'état des lieux sortant ainsi qu'aux organismes concernés.



Pour que votre déménagement se passe le mieux possible et n'entraîne pas de nuisances :

- Garez le camion de déménagement sur les espaces autorisés
- Respectez les espaces communs
- Évitez de bloquer les ascenseurs
- Limitez le bruit
- Veillez à ne pas endommager les parties communes et les équipements



5^{ème} Etape

LE SOLDE DE TOUT COMPTE

Le solde de tout compte vous sera adressé à la nouvelle adresse communiquée.

Il détaille :

- le montant de votre solde locataire (loyers, charges, frais divers)
- votre dépôt de garantie
- le coût de la remise en état (des réparations locatives non réalisées).



Le remboursement de votre dépôt de Garantie, vous sera restitué déduction faite des loyers et charges impayés ou des réparations locatives non réalisées.





06 VOS INTERLOCU- TEURS

Notre priorité : la proximité

COMMERCIALISATION LOCATIVE

Des conseillers logement sont à votre écoute, soucieux de trouver le logement le plus adapté à vos ressources, à votre situation familiale et dans le respect des règles d'attribution du logement social. Un technico-commercial accompagnera les clients professionnels dans la réalisation de leur projet de location de locaux d'activité.

Contact :
commercialisation@sikoa.fr

CONTENTIEUX

Des professionnels du recouvrement expérimentés et à votre écoute qui sauront vous accompagner vers la solution la plus appropriée à votre situation. N'hésitez pas à vous rapprocher du service contentieux pour éviter l'aggravation de votre situation. Ainsi vous limiterez les frais de procédure et éviterez votre expulsion du logement.



N'oubliez pas : « Mon toit je le paie, je le garde »

Contact :
recouvrement@sikoa.fr

SERVICE TECHNIQUE ET MAINTENANCE

Il assure l'entretien et la maintenance du patrimoine et répond aux attentes des locataires à travers ses différentes missions

- En prenant en charge les réclamations techniques des locataires en assurant une maintenance des équipements des parties communes et privatives
- En accompagnant le locataire pour les formalités d'états des lieux entrant et sortant
- En assistant le locataire dans la gestion des sinistres

Contact : technique@sikoa.fr

GESTION LOCATIVE

Des gestionnaires attentifs et objectifs qui vous accompagnent à chaque instant et tout au long de votre parcours locatif. Ils sont à votre écoute pour tout changement administratif ou familial (assurance habitation, mariage, naissance, perte d'emploi, décès, enquête OPS/SLS et mettent tout en œuvre pour trouver une solution amiable si vous rencontrez des difficultés pour le paiement de vos loyers.

Contact :
gestionlocative@sikoa.fr

SOCIAL

Un(e) conseiller(e) en économie sociale et familiale est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives en lien avec votre logement. Il ou elle saura vous conseiller afin de trouver avec vous des solutions.

Contact :
social@sikoa.fr

SERVICE CADRE DE VIE

Des équipes de Médiacteurs, animés par des chargés de proximité, mobilisées sur les sites pour intervenir et vous apporter des réponses sur votre logement et son environnement. Le Médiacteur de votre résidence est votre contact privilégié pour toutes vos demandes.

Contact : cadredevie@sikoa.fr

TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES

Devenir propriétaire d'un logement HLM est tout à fait possible en respectant certaines conditions. Un service Transactions Immobilières est là pour vous accompagner dans toutes vos démarches administratives et financières vous permettant d'accéder à la propriété. N'hésitez pas à nous contacter

Contact : sti@sikoa.fr

Quels services seront à même de vous renseigner ?

	Cadre de vie	Gestion Locative	Recouvrement et contentieux	Commercialisation Locative	Entretien	Social	Transaction Immobilière
Je souhaite un changement de logement				X			
Je souhaite que des travaux soient effectués à l'intérieur de mon logement					X		
Je rencontre des difficultés de paiement		X					
Je rencontre des difficultés sociales						X	
Je souhaite signaler un changement de situation (mariage, PACS, naissance, perte d'emploi...)		X					
Je souhaite donner congé (préavis de départ) / informer de mon départ du logement				X			
Je souhaite acheter							X
Je souhaite comprendre mon avis d'échéance		X					
Je souhaite signaler un vandalisme / un cambriolage	X						
Je souhaite signaler un dégât des eaux	X						
Je souhaite faire une demande de logement				X			
Je souhaite mettre en place un plan d'apurement		X	X				
Je suis en impayés de loyer		X	X				
Je souhaite envoyer l'enquête OPS/SLS et les avis		X					
Je souhaite signaler un décès		X					
Je souhaite signaler un problème suite à une intervention dans mon logement	X				X		
Je souhaite signaler un dépôt sauvage	X						
Je souhaite signaler un dysfonctionnement (ascenseur, fuite d'eau...)	X						
Je souhaite signaler la perte de mon badge	X						
Je souhaite adresser mon attestation d'assurance habitation à jour		X					
Qui dois-je contacter en cas de suspension, de diminution ou d'absence du versement de mon allocation logement		X				X	
Je souhaite signaler une personne isolée, en perte d'autonomie ou fragile						X	
Je ne pourrai pas être présent pour l'état des lieux entrant/sortant				X			
Je souhaite effectuer des travaux d'aménagement dans mon logement (clim, volet roulant...)	X						
Puis-je bénéficier d'un transfert de bail suite à un décès ou une séparation. Qui contacter ?		X					
Je souhaite signaler un trouble de voisinage	X						
Je recherche un local commercial				X			

Nous contacter



Scannez-moi,
trouvez-moi !



Sikoa SA HLM de la Guadeloupe (Siège)
Résidence Vatable, Bâtiment E, 6^{ème} étage
BP 446
97164 Pointe-à-Pitre Cedex
☎ 05 90 93 28 00
@ contact@sikoa.fr



Sikoa Antenne de Basse-Terre
Résidence les Anacardières
Bâtiment J, RDC
97100 Basse-Terre
☎ 05 90 93 67 77
@ contact@sikoa.fr

www.sikoa.fr

QUE FAIRE EN CAS D'URGENCE ?

SAMU **15** POMPIER **18**

POLICE OU GENDARMERIE **17**

CENTRE ANTI POISON : **0590 89 11 20**

VIOLENCE FAITE AUX FEMMES : **39 19***

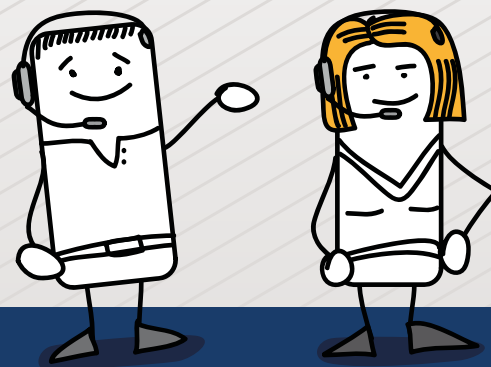
ANIMAUX ERRANTS ET ENCOMBRANTS :
Contactez la mairie

URGENCE SOCIALE : **115**

ENFANT MALTRAITÉ : **119***

URGENCE POUR LES PERSONNES
SOURDES ET MALENTENDANTES : **114**

**Appel anonyme et gratuit*



ASSISTANCE WEEK-END ET JOURS FÉRIÉS

En cas de problèmes graves dans l'immeuble
(incendie, dégât des eaux...) dans les parties communes
ou panne de courant généralisée composez le :

05 90 93 44 02

Infos pratiques

DANS LA PRATIQUE **CHAQUE ANNÉE JE DOIS :**

- ✓ **Renouveler mon assurance habitation** et transmettre l'attestation à mon chargé de clientèle
- ✓ **Déclarer mes revenus aux impôts** même si je n'ai rien à déclarer
- ✓ **Transmettre les enquêtes OPS/SLS**
- ✓ **Payer ma régularisation de charges** si celle-ci est débitrice
- ✓ **Préparer mon kit d'urgence** pour la période cyclonique



LE KIT D'URGENCE CYCLONIQUE POUR ÊTRE AUTONOME SUR PLUSIEURS JOURS



Téléphone et chargeur, radio à piles et piles de rechange



Lampe torche, siflet, gilet fluorescent, outils...



Vêtements de pluie et couverture de survie



Bouteilles d'eau, aliments énergétiques, fruits secs, conserves...



Photocopies des papiers administratifs, double des clés, argent liquide et carte de crédit



Trousse de premiers soins, médicaments, savon, brosse à dents et autres produits d'hygiène



PRÉCAUTIONS À PRENDRE EN CAS DE SÉISME

- Veiller à dégager les accès d'entrées et sorties du logement
- Ne pas encombrer votre logement pour faciliter votre évacuation

Les fédérations d'associations

Les fédérations de locataires sont des associations affiliées aux organisations nationales siégeant à la Commission Nationale de Concertation.

Elles ont pour mission d'informer et d'accompagner les associations de locataires et les locataires.

A SIKOA les représentants des fédérations de locataires signent tous les 3 ans, un Plan de Concertation Locative autour des thèmes suivants :

- ◆ La gestion locative
- ◆ La politique technique
- ◆ La gestion « du vivre ensemble » et du cadre de vie
- ◆ La communication et les relations avec les locataires

Les associations de locataires

Elles vous aident dans vos démarches auprès de SIKOA et servent de relais à votre bailleur pour vous transmettre les informations. Les associations constituent un véritable vecteur du lien social entre les locataires et assurent l'animation au sein des résidences

N'hésitez pas à vous en rapprocher !

Fédérations représentées à SIKOA

Fédérations	Mail
FÉDÉRATION DU LOGEMENT - CNL <i>Confédération Nationale du Logement</i>	federationlog.cnl@wanadoo.fr
CLCV 971 <i>Consommation Logement et Cadre de Vie</i>	clcv971pap@gmail.com
ULCGLG <i>Union Locale Confédération Générale du Logement</i>	-
UD-CSFG <i>Union Départementale - Confédération Syndicale des Familles de la GPE</i>	udcsf.gwada@wanadoo.fr udcsf.gwada@orange.fr



1 Comment effectuer une demande de logement ou de mutation (changement de logement) ?

Vous devez faire votre demande en ligne sur le site www.demande-logement-social.gouv.fr

ATTENTION : celle-ci doit être renouvelée chaque année.

Après l'obtention de votre numéro unique d'enregistrement, vous pouvez contacter le service commercialisation locative.

2 Je souhaite effectuer des travaux à l'intérieur de mon logement (climatisation, volet roulant, grillage, store, etc.)...

Vous devez adresser un courrier au service Cadre de vie indiquant la nature des travaux que vous souhaitez effectuer.

3 Qui prend en charge les travaux dans les parties communes (éclairage extérieur, fuite d'eau, ascenseur...) ?

C'est votre bailleur SIKOA.

Pour signaler un dysfonctionnement dans les parties communes (panne d'ascenseur, fuite d'eau, problème d'éclairage...) vous devez vous rapprocher de votre médiateur et/ou du service Cadre de vie.

4 Qui contacter en cas de difficultés de paiement ?

Vous devez contacter votre Chargé(e) de clientèle ou votre Médiateur.

5 Qui contacter en cas de difficultés sociales ?

Vous pouvez contacter le(la) Conseiller(ère) en Economie Sociale et Familiale (CESF) de SIKOA, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de votre commune, le Territoire d'Action Sociale (TAS), les associations d'aide ou votre médiateur.

6 Qui dois-je prévenir si je veux signaler un changement de situation (décès, mariage, perte d'emploi, PACS, départ d'enfant...) ?

Vous devez vous rapprocher de votre Chargé(e) de clientèle et lui fournir les documents justificatifs.

7 Quel service contacter si je souhaite donner congé ?

Vous devez adresser à SIKOA votre demande de congé par courrier recommandé avec accusé de réception ou le remettre en main propre contre récépissé.

8 J'aimerais acheter mon logement...

Renseignez-vous auprès de notre service Transactions immobilières.

9 Je rencontre des difficultés dans la compréhension de mon avis d'échéance et de la provision pour charges...

Si vous souhaitez des informations concernant votre avis d'échéance, vous pouvez contacter votre Chargé(e) de clientèle. Concernant la provision pour charges, vous devez vous rapprocher du service Cadre de vie.

10 Que faire si je suis victime de vandalisme et /ou de cambriolage ?

Vous devez déposer plainte et/ou une main courante auprès des services de Gendarmerie, contacter votre assurance et informer le service Cadre de vie.

11 J'ai subi un dégât des eaux...

Vous devez au plus tôt effectuer **une déclaration de sinistre** auprès de votre assurance et informer votre médiateur.

12 Où m'adresser pour établir un échéancier ?

Vous pouvez vous rapprocher de votre Chargé(e) de clientèle.

13 Je souhaite régulariser des loyers impayés...

Vous devez reprendre le paiement, puis vous rapprocher de votre Chargé(e) de clientèle ou de votre Chargé(e) de Recouvrement Contentieux.

14 A quelle adresse dois-je envoyer les pièces demandées pour les enquêtes SLS/OPS ?

Vous pouvez transmettre les pièces :

- par mail à l'adresse gestionlocative@sikoa.fr,
- ou à votre Médiateur(rice),
- ou par courrier à l'adresse postale du siège de SIKOA.

15 Je souhaite signaler un problème lié à une intervention dans mon logement...

Vous devez vous rapprocher de votre médiateur.

16 Je souhaite signaler un dépôt sauvage ou un dépôt d'encombrants.

Vous devez informer votre Médiacteur(rice) et effectuer un signalement auprès de la Mairie de votre commune.

17 Je souhaite obtenir un nouveau badge...

Vous devez contacter votre médiacteur qui vous informera de la marche à suivre.

ATTENTION : les frais seront à votre charge.

18 A qui adresser mon attestation d'assurance ?

Votre attestation d'assurance habitation, en cours de validité, doit être adressée à votre Chargé(e) de clientèle.

ATTENTION : vous devez transmettre votre attestation d'assurance chaque année.

19 Que faire en cas de problème avec l'allocation logement (absence ou diminution) ?

Vous devez vous rapprocher de la CAF www.caf.fr et informer votre Chargé(e) de clientèle.

20 Je souhaite signaler l'isolement d'une personne en perte d'autonomie ou fragile...

Vous devez vous rapprocher de votre médiacteur pour effectuer ce signalement. Vous pouvez également contacter notre service social ou les services sociaux du CCAS de votre commune ou du département.

21 Je ne peux pas être présent pour l'état des lieux entrant ou sortant...

Vous pouvez être représenté par un tiers lors de l'état des lieux entrant ou sortant. Ce dernier devra se munir de la copie de votre pièce d'identité, de la copie de sa pièce d'identité et d'un courrier de procuration lors de l'état des lieux.

**22 Puis-je bénéficier d'un transfert de bail suite à un décès ou une séparation...
En cas de décès ou de séparation le maintien n'est pas automatique.**

Le transfert de bail peut se faire sous certaines conditions. Renseignez-vous auprès de votre Chargé(e) de clientèle.

23 Qui contacter en cas de troubles de voisinage ?

Vous devez vous rapprocher de votre médiacteur et/ou du service Cadre de vie.

24 Je souhaite disposer d'un emplacement de stationnement...

Les places de stationnement sont libres et ne sont pas attribuées.

Les locataires de la résidence peuvent en disposer à raison d'une place unique par logement.

En cas de problème, rapprochez-vous de votre médiacteur et/ou du service Cadre de vie.

25 Qui appeler en cas d'urgence les week-end et jours fériés ?

Vous devez contacter le numéro d'astreinte.

26 A quoi servent les données personnelles collectées par SIKOA ?

Les données personnelles collectées permettent d'analyser votre situation économique et sociale et de vous apporter des réponses adaptées.

27 Que dois-je faire ou qui dois-je contacter si je souhaite annuler ou reporter mon préavis de départ ?

Vous devez informer SIKOA par écrit.

ATTENTION : L'annulation ou le report n'est pas automatique.

28 Je quitte mon logement. Mon cousin/ma sœur/mon ami que j'héberge souhaite conserver le logement. En a-t-il le droit ?

Il ne peut aucunement conserver le logement. Il doit également quitter les lieux sous peine d'expulsion.

Il doit faire sa demande de logement via www.demande-logement-social.gouv.fr

29 En cas de mutation, à qui dois-je m'adresser pour la remise des clés de mon ancien logement ?

Vous devez vous rapprocher du Service Commercialisation Locative.



A series of horizontal dotted lines for taking notes, filling most of the page.

Area with horizontal dotted lines for notes.



Groupe ActionLogement

l'espace logement, espace de vie

©SIKOA - Livret du locataire - Octobre 2022



Siège Social

Résidence Vatable – Bât E – 6^{ème} étage BP 446 - 97164 POINTE-A-PITRE Cedex

☎ 0590 93 28 00 ☎ 0590 82 89 28

contact@sikoa.fr - www.sikoa.fr