

BIEN DANS MON LOGEMENT

Le livret du locataire



SOMMAIRE

J'ENTRE DANS MON LOGEMENT

5

- Besoin d'aide ? Nous sommes là pour vous
- Mon espace locataire : tous mes services en 1 clic !
- J'effectue mes démarches essentielles

5

8

9

JE PROFITE SEREINEMENT DE MON LOGEMENT

12

- Loyer et charges : comment ça fonctionne ?
- Budget : mes aides, mon accompagnement
- J'entretiens mon logement
- Bien vivre dans ma résidence...
- ...et en bon voisinage
- Je respecte l'environnement... et je fais des économies
- Quand mon logement est bon pour ma santé !

12

14

15

17

19

20

21

JE CHANGE DE LOGEMENT

22

- Je souhaite obtenir un autre logement social
- Je souhaite devenir propriétaire avec Soikos accession

22

23

JE QUITTE MON LOGEMENT

25

- Je prépare mon départ
- Je réalise mon état des lieux de sortie
- J'accomplis mes formalités de sortie

25

26

27

MES INFOS UTILES

28

BIENVENUE ▶ CHEZ VOUS

Les équipes de Mésolia sont heureuses de vous accueillir dans votre nouveau logement ! Dès à présent, nous sommes à votre écoute et mettons tout en œuvre pour que vous vous sentiez bien chez vous.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations pratiques qui vous accompagneront à chaque étape, de votre installation à votre départ. Lisez attentivement ce guide et conservez-le.

Bien évidemment, il ne peut pas répondre à toutes les questions du quotidien, c'est pourquoi nos équipes sont là pour vous. Vous pouvez nous contacter à tout moment via votre Espace locataire. Notre Service Client et les équipes de proximité resteront attentifs à votre bien-être et à votre satisfaction tout au long de votre parcours avec nous.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons une excellente installation !

Les équipes de Mésolia



VOS CONTACTS UTILES

Le Service Client

Via **votre Espace locataire** (accessible 24h/24 depuis le site mesolia.fr ou l'application mobile Mésolia) ou au **05 56 11 50 50** (du lundi au jeudi de 9h à 17h et le vendredi de 9h à 16h).

En cas d'incident technique grave, les soirs, week-ends et jours fériés, contactez le service d'astreinte au même numéro.

Votre Agence Sénior

Ce service s'adresse aux **locataires de + de 75 ans** ou qui résident dans un **logement sénior**.

Si vous n'avez pas reçu le numéro, appelez le Service Client de Mésolia.

Les pôles de gestion locative

Accueil physique :

Du lundi au vendredi le matin de 9h30 à 12h et sur rendez-vous les après-midi.

Voir les adresses sur notre [site internet](#).

Nous écrire

16-20 rue Henri Expert, 33082 Bordeaux Cedex

Besoin d'aide ? Nous sommes là pour vous !

Mésolia, mon partenaire logement

Spécialisés dans le logement social depuis notre création en 1969, nous gérons près de 25 000 logements, y compris ceux du Toit Girondin, et logeons plus de 48 000 personnes. Nous plaçons l'écoute et la qualité de service au cœur de notre projet : chacun de nos collaborateurs porte une attention particulière à la satisfaction de nos clients. Mésolia est membre du Groupe Soikos, l'un des derniers groupes d'habitat indépendant du Grand Sud-Ouest.

Son rôle ? Aider les collectivités à répondre aux attentes et besoins des habitants de ces territoires en matière de logement ! Pour cela, le Groupe Soikos propose des solutions d'habitat accessibles, à la location et à l'achat, mais aussi des services liés à **la santé, au handicap, au vieillissement des populations... et plus généralement aux évolutions de la société comme des modes de vie !**



25 000

logements gérés



48 000

personnes logées



6 500

logements livrés durant
les 10 dernières années

Une équipe à mon service

Une équipe de plus de 300 collaborateurs est mobilisée pour assurer un service de qualité à nos locataires. Les métiers et services suivants jouent un rôle essentiel tout au long de votre parcours avec nous :

VOTRE SERVICE CLIENT



Gestionnaire Service Client

Réceptionne et traite **l'ensemble des demandes** faites depuis **l'Espace locataire**, par téléphone ou par courrier.

Pour les locataires âgés de plus de 75 ans ou qui résident dans un logement sénior, un service dédié :

VOTRE **AGENCE
SENIOR**

VOTRE ÉQUIPE TERRITORIALE



Conseiller.e habitat



Gestionnaire de sites



Chargé.e de vie sociale

Est en charge de la **commercialisation des logements**, la **signature du contrat de location**, l'**état des lieux entrant**, la **remise des clés**, les **suivis techniques** et la **vie de la résidence**.

Qui contacter pour une question concernant...



Une réclamation technique liée à :
l'ascenseur, la robinetterie, la VMC,
le système de chauffage, l'eau chaude
ou le portail.

Contactez directement nos entreprises sous

contrats. Vos contacts sont disponibles sur
le panneau d'affichage situé dans le hall de votre
résidence – fiche « Qui contacter ? » – ainsi que
sur la fiche remise à votre entrée dans le logement
et sur votre **Espace locataire**.



Toute autre réclamation technique :
fuite d'eau, lumière, fermeture
des accès, consommation d'eau,
dysfonctionnement des équipements...

Contactez le Service Client :

- Via votre **Espace locataire** accessible 24h/24
depuis **mesolia.fr** ou l'application mobile Mésolia
ou au **05 56 11 50 50** du lundi au jeudi de 9h à 17h
et le vendredi de 9h à 16h.

*Pour les locataires de + de 75 ans ou qui résident dans un logement
sénior, contactez Votre Agence Sénior.*



**Toute question administrative ou liée
à votre vie dans votre logement :**
règlement de votre loyer, changement
de composition familiale, place de
parking ou box, prise de rendez-vous,
résiliation du bail, etc.

⚠ En cas d'incident technique grave, les soirs,
week-ends et jours fériés, contactez le service
d'astreinte au même numéro.



Pour toute question financière :
notre équipe dédiée est à votre
disposition pour vous aider en cas
de difficulté budgétaire.

Pour tout envoi postal :
**16-20 rue Henri Expert
33082 Bordeaux Cedex**



**Pour une question de santé ?
Une difficulté familiale ou
professionnelle ? Un besoin
d'information et de conseil ?**

Appelez Écoute santé : 09 72 72 39 21*

**Appel non surtaxé / Gratuit et confidentiel*



Pour toute situation d'urgence

Contactez :

- 📞 Le SAMU : **15**
- 👮 La police : **17**
- ☎ Les pompiers : **18**
- 🔥 Urgence gaz : **0 800 47 33 33**

Comment est traitée ma réclamation technique ?

1

**Le locataire
contacte le Service
Client** via l'**Espace
locataire** en ligne
ou appelle le
05 56 11 50 50.

*Pour les locataires de
+ de 75 ans ou qui
résident dans un logement
sénior, contactez Votre
Agence Sénior.*

2

**Le Service Client
traite en direct
la sollicitation** ou
en cas de demande
complexe,
la transmet
à l'équipe
de proximité.

3

**Selon la nature
de la réclamation,
une demande
d'intervention pourra
être passée** auprès
d'un prestataire.
Le locataire est
informé du traitement
de sa demande.

4

**L'entreprise
missionnée par
Mésolia** propose
un rendez-vous
au locataire pour
planifier une
intervention.

5

**Après
l'intervention
de l'entreprise,**
Mésolia vérifie
sa réalisation
pour clôturer
le traitement
de la demande.

Nos 14 engagements au service de nos locataires



Nous accompagnons **votre demande de logement**



Nous vous proposons **un logement propre et sécurisé**



Nous accompagnons **l'installation dans votre logement**



Nous sommes **joignables**



Nous traitons **vos demandes** et suivons **les interventions** de nos prestataires



Nous répondons à **vos demandes administratives**



Un.e conseiller.ère social.e est à **votre écoute**



Nous vous informons **en cas d'incident ou de travaux programmés**



Nous sommes attentifs à **la propreté de votre résidence** et de ses abords



Nous veillons à **la sécurité et au confort de votre habitat**



Nous proposons **des services dédiés aux personnes à besoins spécifiques**



Nous facilitons **votre parcours résidentiel**



Nous favorisons **l'accès à la propriété** de manière sécurisée



Nous organisons **un départ de votre logement** sans mauvaise surprise

Quali'hlm®: un label qui valorise notre engagement à vos côtés



Le label Quali'hlm® reflète notre engagement à améliorer en continu la qualité de service que nous vous offrons, à chaque étape de votre parcours chez Mésolia : entrée dans les lieux, traitement des demandes, communication, propreté et tranquillité résidentielle.

Grâce à cette labellisation, vous avez la garantie que :

- nous respectons des standards exigeants pour la qualité de vos logements,
- nous nous engageons à faire évoluer nos services pour mieux répondre à vos besoins.

Des experts indépendants contrôlent régulièrement notre niveau de qualité, pour vous assurer un service toujours plus fiable et attentif.

Mon Espace locataire : tous mes services en un clic 24h/24 et 7j/7 !

Comment y accéder ?

Votre espace dédié est accessible depuis **mesolia.fr** ou l'application mobile Mésolia. Disponible sur l'Apple Store et Google Store, il est à la fois **simple, rapide, sécurisé et gratuit**.

Comment créer mon compte ?

Rendez-vous sur **mesolia.fr** ou sur l'application mobile Mésolia puis :



1

Rendez-vous sur la rubrique
« Espace locataire »

2

Compte non activé ?
Choisissez votre mode d'inscription :

« M'inscrire avec mes identifiants temporaires reçus par courrier »

► Utilisez votre identifiant et mot de passe de première connexion **fournis par courrier** (en cas de perte, demandez-les par téléphone au Service Client).

« M'inscrire avec mes informations personnelles »

► Utilisez votre référence locataire (noté sur vos quittances).

3

Laissez-vous
guider !



Quels services ?



Contactez le Service Client
pour toutes vos démarches
ou réclamations



Faites une demande et
suivez vos interventions
techniques **en temps réel**



Transmettez vos documents :
attestations d'assurance*,
photos...



Consultez vos documents :
avis d'échéances,
demandes d'attestation...



Modifiez vos
informations personnelles
et bancaires*



Créez et gérez
vos prélèvements
automatiques*



Réglez votre loyer
par carte bancaire



Consultez
vos historiques
de paiement

* Sur le site web uniquement

J'effectue mes démarches essentielles

Je signe mon contrat de location

Votre contrat de location fixe les droits et les obligations du bailleur, ainsi que les vôtres : paiement du loyer et des charges, dépôt de garantie, utilisation du logement, etc. Il est signé par toutes les personnes concernées par la location : le bailleur et le(s) titulaire(s) du bail.

Je verse un dépôt de garantie

À la signature du contrat de location, vous avez versé un dépôt de garantie, dont le montant est précisé sur ce contrat. Cette somme vous sera restituée dans son intégralité, sauf si lors de l'état des lieux de sortie nous constatons des loyers impayés ou des dégradations.

Je réalise mon état des lieux d'entrée

L'état des lieux vous a été remis lors de votre entrée dans le logement. Ce document décrit l'état du logement et de ses équipements à votre arrivée. Vous bénéficiez d'un délai d'un mois après sa transmission pour nous signaler toute omission. **Conservez soigneusement ce document.** Lorsque vous quitterez votre logement, il doit permettre la comparaison de l'état de l'habitation constaté à votre arrivée avec celui observé à votre sortie.



LE RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

En signant mon bail j'**adhère au règlement intérieur de Mésolia**. Celui-ci peut être complété par un règlement de copropriété.

Le règlement intérieur s'applique à mon appartement, aux parties communes, aux parkings et aux espaces extérieurs (voir page 18).

Je suis également responsable du respect de ce règlement intérieur par les occupants du logement, mes visiteurs et mes animaux.

En cas de non-respect, Mésolia se réserve le droit d'intenter une action judiciaire et de demander le paiement de frais de remise en état liés aux éventuelles dégradations.

Mon assurance habitation

une sécurité essentielle et obligatoire

POURQUOI S'ASSURER ?

- **C'est une obligation !** La loi vous impose d'assurer votre logement pour les dommages causés à l'immeuble et aux voisins, par le feu, l'eau ou l'explosion.
- **Cela vous protège.** En cas de sinistre, l'assurance vous indemniserà en fonction des garanties souscrites..
- **Pensez à vous assurer contre le vol**, le bris de glace, et pensez à assurer vos locaux annexes (garage, cave, cellier). Pour bénéficier de la garantie, informez-vous des précautions à respecter.

**Pensez à renouveler chaque année votre assurance !
Faites-nous parvenir l'attestation via votre espace locataire.**

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Prévenez les services concernés :

- Les **pompiers au 18** en cas d'incendie, explosion, dégât des eaux...
- Votre **assureur** dans un délai de cinq jours ouvrés.

Que faire en cas de vol ?

- Prévenez la **police au 17**.
- Prenez des photos et vidéos et contactez votre **assureur** dans les 24 heures.

Vous devez fournir la preuve des dommages. Ne jetez donc pas les objets détériorés et rassemblez tout ce qui peut prouver la valeur des biens disparus ou détériorés (photos, factures, certificats de garantie).

En cas de sinistre, prévenez Mésolia au

05 56 11 50 50

après avoir appelé les services d'urgence



Mes démarches administratives : le mémo

Pour réussir votre emménagement, faites le point sur les formalités à accomplir !

À votre arrivée, n'oubliez pas de...



Signaler votre changement d'adresse

aux organismes concernés :

vos employeurs, les impôts, le service carte grise, votre établissement bancaire, la sécurité sociale, votre mutuelle, la Caisse d'allocations familiales (CAF), etc.



Ouvrir vos contrats :

électricité, gaz, eau, etc.



Souscrire un abonnement

internet / téléphone.



Contactez la mairie

pour vous inscrire sur les listes électorales.



Constituer votre dossier d'inscription

pour le(s) école(s) / les crèche(s) du quartier, le cas échéant.



ET SI ON SIMPLIFIAIT VOS DÉMARCHES ?

Le site internet du service public vous permet de **déclarer votre changement d'adresse auprès de plusieurs organismes en même temps** : CPAM (Caisse primaire d'assurance maladie), impôts, EDF, France Travail, Caisse d'allocations familiales.

RENDEZ-VOUS

ICI



JE PROFITE SEREINEMENT DE MON LOGEMENT

Loyer et charges : comment ça fonctionne ?

Chaque mois, vous devez payer votre loyer et vos charges locatives. C'est la contrepartie de la mise à disposition de votre logement.

Il est payable à terme échu, c'est-à-dire à la fin de chaque mois, à réception de l'avis d'échéance.



Quand et comment les payer ?



Par prélèvement automatique



Contactez votre gestionnaire via le Service Client, il pourra vous accompagner pour mettre facilement en place ce mode de paiement. Enregistrez le mandat SEPA de Mésolia et choisissez la date du prélèvement parmi celles-ci : **2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 et 16.**



Par virement sur un IBAN personnalisé

Vous trouverez l'**IBAN personnalisé** (sur lequel effectuer vos virements) sur votre premier avis d'échéance. Cet IBAN personnalisé est unique pour vous et nous permettra de vous identifier.



Par carte bancaire, en ligne sur le site mesolia.fr

Connectez-vous à votre **Espace locataire** accessible depuis mesolia.fr ou l'application mobile Mésolia.



Par chèque bancaire ou postal

Indiquez le règlement à l'**ordre de Mésolia ou du Toit Girondin** et postez-le au **16-20 rue Henri Expert 33082 Bordeaux Cedex.**



En espèce

Rendez-vous à la Banque Postale la plus proche muni du coupon détachable sur votre avis d'échéance.

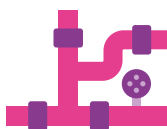


Comprendre mes charges locatives

Les charges locatives se composent selon les caractéristiques de votre résidence :



Des taxes au profit des collectivités publiques
notamment l'enlèvement des ordures ménagères, dans certaines communes



Des frais liés à l'entretien général de votre résidence : entretien des chaudières, robinetterie, espaces verts, éclairage et nettoyage des parties communes, fonctionnement et entretien des ascenseurs, chauffage collectif...



Des charges individuelles liées à votre consommation (eau, électricité, etc.)

Provisions et régularisations

LA PROVISION MENSUELLE

Les charges sont **payées par le propriétaire et refacturées aux locataires**

Chaque mois, **vous payez un acompte de charges** qui est calculé selon une estimation

LA RÉGULARISATION ANNUELLE

Tous les ans, **un avis de régularisation de charges vous est adressé** reprenant la totalité des dépenses et des provisions versées

Selon la situation, le solde vous sera **remboursé ou réclamé**

Budget : mes aides, mon accompagnement

Des aides personnalisées de la CAF

et de la MSA

Votre Caisse d'allocations familiales (CAF) ou la caisse Mutualité sociale agricole (MSA), si vous dépendez de ce régime, peut **prendre en charge une partie de votre loyer**. Cette aide est attribuée en fonction de vos ressources et de votre composition familiale.



Et si vous étiez éligible à...

L'aide personnalisée au logement (APL)

Elle est accordée en fonction de votre situation financière et familiale, par la CAF ou la MSA selon votre affiliation : faites-en la demande. Le montant de l'APL est directement perçu par notre société.

Pour conserver vos droits à l'APL :

- Prévenez la CAF ou la MSA de tout changement dans votre situation familiale ou professionnelle,
- Répondez très rapidement à toutes leurs demandes.

NOUS
POUVONS VOUS
ACCOMPAGNER
POUR VOTRE
DEMANDE
D'APL !

La prime de déménagement

Si vous bénéficiez de l'APL, vous êtes susceptible d'obtenir une **prime de déménagement**. Adressez votre demande auprès de la CAF ou la MSA dont dépend le nouveau domicile.

La réduction de loyer de solidarité (RLS)

Dans certaines zones géographiques et sous conditions de ressources, vous pouvez **bénéficier de la réduction de loyer de solidarité**. Inutile d'en faire la demande : la somme est déduite automatiquement et apparaît sur votre avis d'échéance.

À SAVOIR



VOTRE SITUATION FAMILIALE CHANGE ? CONTACTEZ-NOUS !

Pour assurer le maintien de vos droits et faciliter notre gestion, **vous devez nous informer de tout changement de votre situation familiale via votre Espace locataire.**

Par exemple :

- **Si vous vous mariez**, envoyez-nous un extrait de votre acte de mariage.
- **Si votre famille s'agrandit** : adressez-nous un acte de naissance.



UNE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE ? ON VOUS ACCOMPAGNE !

Ne laissez pas votre dette s'aggraver. Dès les premières difficultés ou au premier retard de paiement, prenez contact avec un de nos conseillers. Nous trouverons ensemble une solution adaptée. **Contactez le Service Client.**

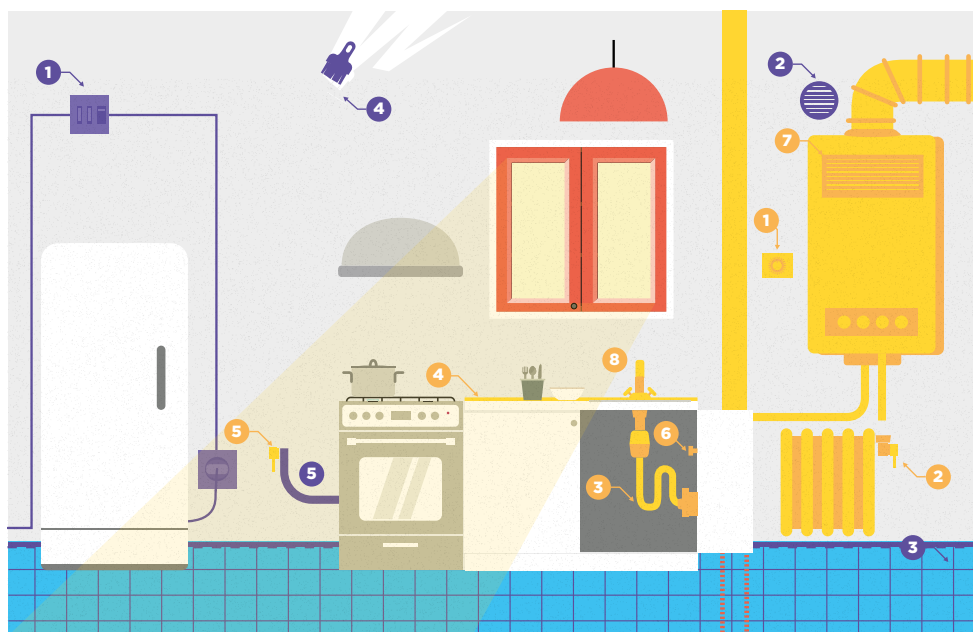
J'entretiens mon logement

Réparations :

qui est responsable de quoi ?

Pour votre confort, gardez votre logement en bon état et entretenez-le afin de vivre dans de bonnes conditions. La responsabilité et la prise en charge des travaux sont réparties entre le bailleur et le locataire.

LA CUISINE



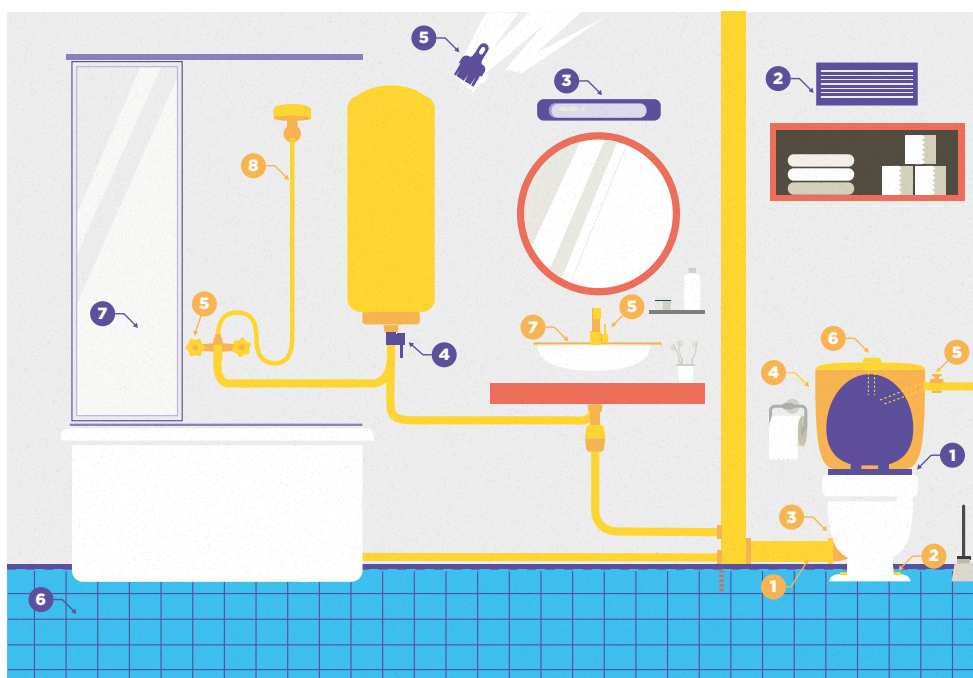
À la charge du locataire

- 1 Fusible et coupe-circuit
- 2 Nettoyage grille de ventilation
- 3 Entretien sols et petites réparations
- 4 Peinture murs et plafonds à maintenir en état de propreté
- 5 Remplacement flexible gaz

Contrat d'entretien

- 1 Thermostat
- 2 Robinet radiateur
- 3 Canalisation bouchée et colonne d'évacuation
- 4 Joints silicone évier
- 5 Robinet gaz
- 6 Robinet machine à laver
- 7 Entretien chaudière avec nettoyage grille
- 8 Robinetterie évier

LA SALLE DE BAINS



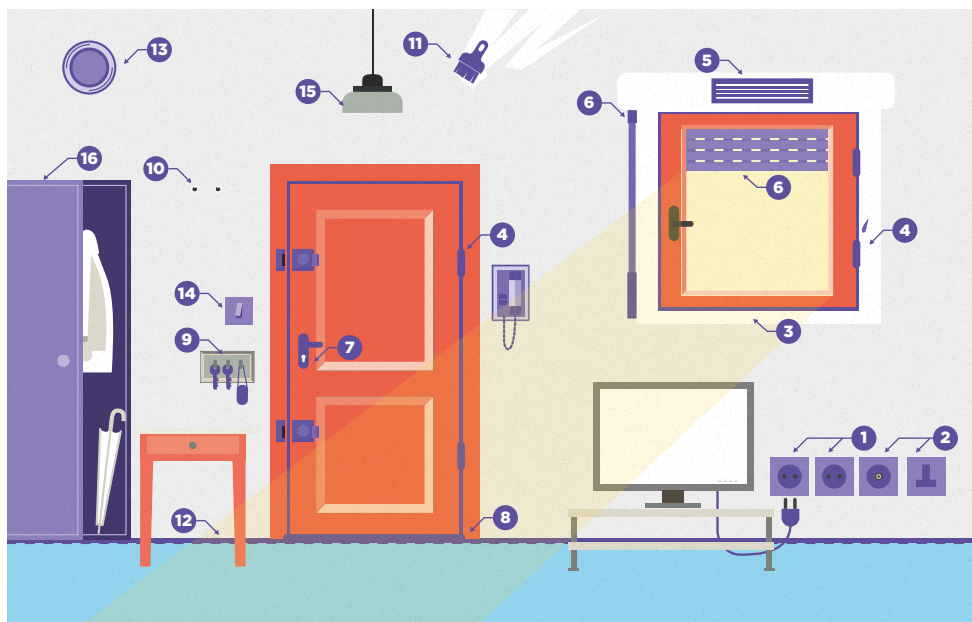
À la charge du locataire

- 1 Abattant de WC
- 2 Nettoyage grille de ventilation
- 3 Tube réglette lumineuse
- 4 Manœuvrer 1 fois par mois le groupe de sécurité du cumulus
- 5 Peinture murs et plafonds à maintenir en état de propreté
- 6 Entretien sols et petites réparations
- 7 Réglage et entretien paroi de douche ou entretien rideau de douche

Contrat d'entretien

- 1 Canalisation bouchée et colonne évacuation
- 2 Fixation WC
- 3 Sortie WC
- 4 Réservoir
- 5 Robinetterie (WC, lavabo, baignoire, douche...)
- 6 Mécanisme de chasse
- 7 Joint silicone (lavabo, baignoire, douche...)
- 8 Flexible douche et douchette

SALON OU AUTRE PIÈCE



À la charge du locataire

- 1 Prises de courant
- 2 Prise TV et prise téléphone
- 3 Remplacement vitrage et joint
- 4 Graissage des gonds, paumelles et charnières
- 5 Nettoyage grille de ventilation
- 6 Entretien persiennes, volets roulants (remplacement sangle et manivelle)
- 7 Cylindre, poignée et petites pièces des serrures
- 8 Bas de porte
- 9 Clefs, badges
- 10 Rebouchage des trous de chevilles, reprise peinture et papier peint
- 11 Peinture murs et plafonds à maintenir en état de propreté
- 12 Entretien sols et petites réparations
- 13 Entretien et remplacement du détecteur autonome et avertisseur de fumée (DAAF)
- 14 Interrupteurs
- 15 Lampes (applique, douille et ampoule)
- 16 Porte de placard

À L'EXTÉRIEUR DU LOGEMENT



LOGEMENT COLLECTIF

À la charge du locataire

- 1 Entretien de la boîte aux lettres (serrure et porte)
- 2 Nettoyage du balcon et débouchage de l'évacuation
- 3 Entretien et réparation des volets battants et volets roulants (sangle, enrouleurs, manivelles et lames)
- 4 Entretien et nettoyage des caves et garages

Contrat d'entretien

- 1 Entretien des espaces verts communs
- 2 Antenne TV collective et parabole collective
- 3 Ascenseur
- 4 Entretien de la porte ou barrière électrique

Mésolia

- 1 Remplacement et peinture de la porte de garage pour les parkings collectifs
- 2 Entretien des façades
- 3 Entretien garde-corps des balcons
- 4 Nettoyage des gouttières et tuyaux
- 5 Toitures
- 6 Élagage des arbres

- 5 Entretien ménager et sortie des bacs ordures ménagères
- 6 Aires de jeux
- 7 Compteur électrique

LOGEMENT INDIVIDUEL

À la charge du locataire

- 1 Entretien et réparation de la porte du garage (poignée, serrure, chaînette, ressorts)
- 2 Entretien et réparation des volets battants et volets roulants (sangle, enrouleurs, manivelles et lames)
- 3 Entretien de la boîte à lettres (serrure et porte)
- 4 Nettoyage des gouttières et tuyaux
- 5 Élagage et échenillage des arbres, entretien et taille des haies et tonte des espaces verts
- 6 Ramonage du conduit de cheminée
- 7 Antenne TV et parabole
- 8 Entretien des grillages et portails
- 9 Entretien et nettoyage panneau solaire

Mésolia

- 1 Entretien des façades
- 2 Entretien des toitures
- 3 Remplacement de la porte de garage

Contrat d'entretien

- 1 Robinet puisage jardin

Bien vivre dans ma résidence...

Bien vivre dans sa résidence, c'est l'affaire de tous. En tant que locataire, vous avez un rôle essentiel à jouer chaque jour pour préserver votre résidence et votre cadre de vie. Voici quelques bonnes pratiques à cultiver au quotidien :



JE GÈRE MES DÉCHETS ET MES ENCOMBRANTS

- **Respectez les consignes de tri.**
- **Apportez les encombrants**, pots de peinture, cartons de déménagement **à la déchetterie.**
- **Évitez les emballages et produits jetables.**
Privilégiez l'eau du robinet à l'eau en bouteille.
- **Utilisez un panier ou un sac réutilisable** pour faire vos courses.
- **Recyclez les objets dont vous ne vous servez plus.**
Certains objets dont vous n'avez plus besoin peuvent encore être utiles à une association.



ÉTIQUETTES DES BOÎTES AUX LETTRES

Pour maintenir une uniformité et un aspect visuel agréable dans nos immeubles, seuls les noms des occupants déclarés peuvent figurer sur la boîte aux lettres. Si votre composition familiale a changé, merci de mettre à jour vos informations via **l'Espace locataire** ou en contactant le Service Client. **Veuillez utiliser uniquement les étiquettes fournies par nos soins.** Toute inscription non conforme sera retirée lors des nettoyages réguliers.



JE RESPECTE LES PARTIES COMMUNES

- **Préservez la propreté** des entrées, des escaliers, des ascenseurs...
- **N'entrez pas d'objets** sur le palier ou dans les couloirs.
- **Ne fumez pas** dans les parties communes.
- **Accompagnez toujours les enfants** dans les ascenseurs, escaliers, les entrées de résidence.
- **Tenez votre animal en laisse** dans les parties communes et au sein des espaces verts ; ramassez ses excréments.
- **Entretenez votre jardin** si vous occupez un logement individuel.



INCENDIE : PRÉVENIR ET BIEN RÉAGIR

- **Évitez l'utilisation de multiprises et de bougies**, éteignez soigneusement votre cigarette.
- **Facilitez l'accès des secours.** N'encombrez pas (vélos, équipements...) les parties communes (entrées, couloirs, ascenseurs, escaliers...) y compris pendant un déménagement.
- En cas d'incendie, **contactez le 18 ou le 112, puis contactez Mésolia.** Évacuez l'immeuble si vous le pouvez, sans utiliser les ascenseurs.
- Près d'une fenêtre ou sur un balcon, **anticipez tous risques de chute**, ne placez pas de meubles en dessous, par exemple.



SÉCURITÉ : J'ADOpte LES BONS RÉFLEXES

- **Signalez les situations à risque** : en envoyant une photo depuis votre Espace locataire ou sur l'application mobile Mésolia (en précisant le lieu et l'adresse) ou en contactant le Service Client.
- En voiture, **roulez au pas** aux abords et à l'intérieur des résidences.

NUISIBLES : JE RESTE VIGILANT

- **Si vous détectez la présence de nuisibles** (rats, punaises de lit, blattes...) prévenez rapidement le Pôle de gestion qui vous indiquera la marche à suivre pour les éliminer.
- **Ne jetez pas de nourriture** par les fenêtres et ne déposez pas de nourriture dans les espaces communs : cela attire les pigeons et les rats.
- **Déposez les ordures ménagères dans des sacs fermés et étanches** dans les conteneurs.
- **Ne touchez pas, ne déplacez pas et ne jetez pas** les boîtes noires de dératisation. Ne touchez pas les cadavres de rats.

À RETENIR



JE RESPECTE LA TRANQUILLITÉ DE MES VOISINS

- **J'évite de laisser mes enfants** faire du bruit à proximité des immeubles.
- **Je préviens mes voisins** si j'organise un événement bruyant.

- **Je bricole** seulement dans les horaires autorisés...
- D'une manière générale, **je contribue au calme** de ma résidence au quotidien.

À SAVOIR



DES SOLUTIONS EN CAS D'INCIDENTS OU DE TRAVAUX PROGRAMMÉS

En cas de coupure d'eau, d'ascenseur en panne... dans votre résidence nous vous informons par le moyen le plus adapté (sms, mail, affichage dans le hall de la résidence, message d'information dans **votre Espace locataire** disponible via l'application Mésolia ou son site).

En cas de travaux programmés sur les ascenseurs, nous mettons en place des dispositifs (information précoce, aide à la solidarité entre locataires et réponses individualisées) pour limiter les désagréments.

...et en bon voisinage

Extrait du règlement intérieur

CE RÈGLEMENT VOUS ENGAGE !

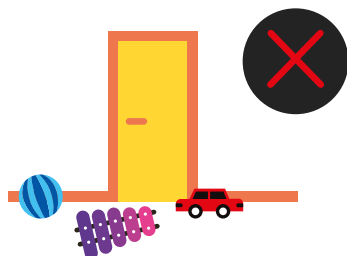
Le règlement intérieur complète les conditions générales de location remises à chaque locataire lors de son entrée dans les lieux. Il complète également les règlements de copropriété. Ce règlement engage votre responsabilité civile et pénale : **vous et vos ayants droit êtes tenus de le respecter. Dans le cas contraire, vous vous exposez à des poursuites.**



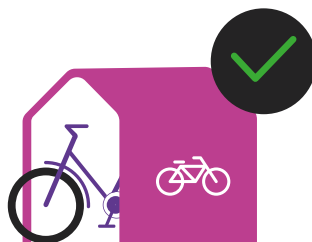
**GARDONS PROPRE
NOTRE RÉSIDENCE**



**PRENONS SOIN DES ESPACES
EXTÉRIEURS COMMUNS**



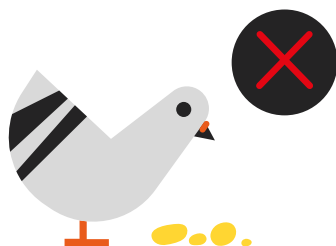
**UN COULOIR N'EST PAS
UNE AIRE DE JEUX**



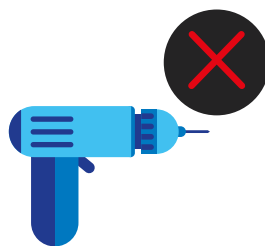
**POUSSETTES ET VÉLOS :
DANS LEURS LOCAUX**



**N'ENCOMBRONS PAS
LES BALCONS**



**NE NOURRISSONS PAS
LES NUISIBLES**



**TOUS TRAVAUX NÉCESSITENT
UNE AUTORISATION**



**RESPECTONS LA TRANQUILLITÉ
DE NOS VOISINS**



**SOYONS RESPONSABLES
DE NOS ANIMAUX**



**NI STATIONNEMENT SAUVAGE,
NI MÉCANIQUE SAUVAGE**



**AU SEIN DE LA RÉSIDENCE,
ROULONS AU PAS**

Je respecte l'environnement... et je fais des économies

Au quotidien, **quelques gestes simples contribuent au respect de l'environnement** et m'aident à maîtriser mes charges.



Je traque les fuites et j'économise l'eau

Je ne laisse pas couler l'eau et je pense à utiliser le mode éco de la machine à laver



J'éteins les lumières ainsi que les appareils en veille

En quittant une pièce, pour limiter ma consommation d'électricité



J'utilise des ampoules à basse consommation (LED)

Et je pense à les dépoussiérer



Je n'ouvre pas le réfrigérateur sans arrêt

Je n'y mets pas de plats encore chauds, je le dégivre régulièrement



J'évite l'utilisation de climatiseurs

Ceux-ci augmentent ma facture de 20 à 25 %



LAVER SON LINGE À 30°C

= 3 x moins
d'énergie consommée
qu'un lavage à 90°C



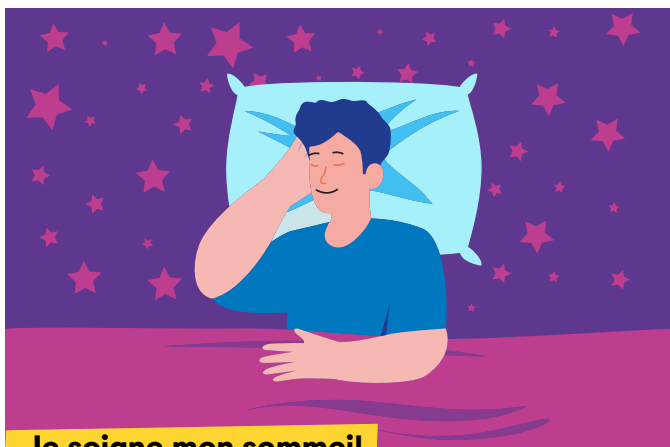
COUVRIR LES CASSEROLES

= 25% d'économie
d'électricité ou de gaz
consommé

Quand mon logement est bon pour ma santé !

Nous passons plus de 60 % de notre temps dans notre logement, il peut donc avoir un impact important sur notre bien-être. C'est pourquoi chez Mésolia nous veillons à ce que l'habitat, neuf comme ancien, soit toujours plus favorable au bien-être et à la santé de ses occupants.

À votre niveau, vous pouvez également agir. Voici quelques exemples :



Je soigne mon sommeil

Aménagez-vous une chambre propice au sommeil : obscurité, silence, température entre 18 et 20°C. Et éteignez vos écrans 1 à 2h avant de vous coucher.



Contre la pollution intérieure, j'aère

Ouvrir les fenêtres régulièrement permet de renouveler l'air, de chasser les polluants et d'évacuer l'humidité excessive. Cela réduit le risque d'allergie respiratoire, de rhinite chronique et d'asthme.



Je végétalise mon intérieur

Entretenir des plantes vertes a de nombreux effets positifs sur la santé physique et psychique.

Si l'exercice est bon pour le corps, le jardinage est aussi bon pour le moral !



Je prends les escaliers plutôt que l'ascenseur

Nul besoin d'être sportif pour bouger un peu chaque jour. Emprunter les escaliers, aller au travail à pied ou en vélo lorsque c'est possible, ou encore faire ses courses au lieu de se faire livrer... voilà quelques astuces pour se maintenir en forme.

Retrouvez les conseils santé sur **SANTÉ.FR**



JE CHANGE DE LOGEMENT

Je souhaite obtenir un autre logement social

Je fais une demande de mutation

En cas d'évolution dans ma vie professionnelle ou personnelle (mariage, naissance, divorce, vieillissement, situation de handicap), **je peux avoir besoin de changer de logement.**

1

Je me rends sur : www.demande-logement-social.gouv.fr et **je crée une nouvelle demande de logement social**

2

Je complète le formulaire en précisant l'adresse du logement que j'occupe actuellement

3

Je pense à cocher la case « Locataire d'un logement social (HLM) » – Chapitre 5 : Votre situation

4

J'indique le nom du bailleur : Mésolia

5

Je transmets en ligne le formulaire complété, accompagné d'une copie de ma pièce d'identité



**POUR TOUTE DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT,
CONTACTEZ VOTRE GESTIONNAIRE VIA LE SERVICE CLIENT.**

Je peux également faire une demande pour échanger mon logement



EN NOUVELLE-AQUITAINE : UNE BOURSE AU LOGEMENT RÉGIONALE

La BEL, qu'est-ce que c'est ?

La bourse d'échange de logements sociaux (BEL) permet d'échanger entre locataires son logement social. L'échange est possible dans toute la région dès lors que l'on est logé chez l'un des 19 bailleurs membres. Vous pouvez ainsi rechercher un lieu d'habitation mieux adapté à vos besoins en Gironde, dans les Landes, en Dordogne comme dans les Pyrénées-Atlantiques.

Comment ça marche ?

Inscrivez-vous sur **le site** : renseignez vos critères de recherche et la plateforme sélectionnera les annonces de locataires avec lesquels l'échange est envisageable. Après les visites, un dossier d'échange est constitué : il sera étudié par les bailleurs. Ils vérifieront notamment **que les conditions réglementaires sont respectées.**



Je souhaite devenir propriétaire avec Soikos accession



Vous faciliter l'accession à la propriété

L'accession sociale permet aux ménages qui ne pourraient pas accéder au marché privé de **devenir propriétaire de leur résidence principale**, grâce au soutien de l'État, des collectivités et des acteurs de l'immobilier.

Soikos accession, notre marque dédiée à l'accession, propose **4 dispositifs pour accéder à la propriété** dans le neuf comme dans l'ancien.

1

LA VENTE HLM

Priorité au locataire en place

Les avantages

Mésolia met régulièrement en vente des logements sociaux construits il y a plus de 10 ans. Si le logement est occupé, les locataires en place depuis au moins 2 ans sont prioritaires pour se porter acquéreurs.

- **Pas de frais d'agence**
- Un prix d'achat **inférieur aux prix du marché** immobilier traditionnel
- **Des frais de notaire** réduits
- **Une garantie de rachat et de relogement** (15 ans) pour faire face aux aléas de la vie (sous conditions)

2

LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE (BRS)

Séparer prix du terrain et prix du bâti

Les avantages

Le prix du terrain, surtout dans les grandes villes, a un gros impact sur le prix de construction.

Le Bail Réel Solidaire vous permet de devenir propriétaire de votre maison ou de votre appartement tout en restant locataire du terrain, ce qui diminue le prix de vente.

- **Pas de frais d'agence**
- Un prix d'achat **inférieur aux prix du marché**
- **Des frais de notaire** réduits
- **Une garantie de rachat et de relogement** (15 ans) pour faire face aux aléas de la vie (sous conditions)
- **Une TVA à taux réduit** (5,5%)
- **L'éligibilité aux prêts dits « prêts aidés »** notamment le prêt à taux zéro (PTZ)
- **L'accès à la propriété** dans des villes confrontées à une forte tension immobilière
- **Un abattement sur la taxe foncière**, si la commune d'implantation du programme le décide

3

LA LOCATION-ACCESSION (PSLA)

Louer pour préparer votre achat

Les avantages

Le Prêt Social Location – Accession (PSLA) vous permet de tester pendant un temps donné (plusieurs mois) votre capacité d'achat et d'entretien du logement avant de vous engager définitivement.

L'accession se fait en 2 temps :

- une phase locative
- puis une phase acquisitive où l'on devient propriétaire

- **Pas de frais d'agence**
- Un prix d'achat **inférieur aux prix du marché**
- **Des frais de notaire** réduits
- **Une garantie de rachat et de relogement** (15 ans) pour faire face aux aléas de la vie (sous conditions)
- **Une TVA à taux réduit** (5,5%)
- **Pas d'avance de fonds** avant l'entrée dans le logement
- **L'exonération de taxe foncière** pouvant aller jusqu'à 15 ans

4

LA VENTE EN ÉTAT FUTUR D'ACHÈVEMENT (VEFA)

Une vente progressive et sécurisée

Les avantages

À travers cette « vente sur plan » vous achetez un bien à construire ou en cours de construction. Le jour de la vente, vous devenez propriétaire et vous payez le logement progressivement, au fur et à mesure de l'avancée des travaux.

- **Pas de frais d'agence**
- **Des frais de notaire** réduits
- **Une garantie de rachat et de relogement** (15 ans) pour faire face aux aléas de la vie (sous conditions)

Je suis intéressé, comment procéder ?

L'ensemble de notre offre est présente sur notre espace dédié aux biens en vente www.soikosaccession.fr. Si une annonce retient votre attention, cliquez sur l'onglet « **contacter un conseiller** » : notre service commercial reviendra vers vous dans les meilleurs délais.

Un accompagnement à chaque moment clef !

Nous sommes à vos côtés pour vous conseiller dans votre choix de logement et vous guider dans vos démarches ! Étude de projet, recherche de financements, montage de dossier... **À chaque étape, nous vous aiderons à réaliser votre projet.**



Le service commercial Soïkos accession est à votre disposition pour répondre à vos questions.
N'hésitez pas à le contacter !

T. 05 56 11 50 04

contact@soikosaccession.fr

www.soikosaccession.fr

Je prépare mon départ

Je donne mon préavis dans les délais

En cas de départ, vous devez nous avertir via une lettre de congés signée par le titulaire du contrat de location. Vous pourrez soit :

- La remettre **en main propre**
- Ou la transmettre **en lettre recommandée avec accusé de réception**

Ce préavis doit nous parvenir **1 à 3 mois avant votre départ selon votre situation**. Tout préavis réduit (1 mois) devra être justifié par vos soins avec le courrier.

Attention : Le préavis débute à la **date de réception du courrier** (et non celle de l'envoi).

Le point conseil peut m'aider

à préparer mon état des lieux

Pour vous permettre de connaître les réparations qui devront être effectuées avant votre départ, nous vous proposons **un point conseil gratuit**. Si vous le souhaitez, il se tiendra en début de période de préavis de congé.



Je réalise mon état des lieux de sortie

Je prépare mon état des lieux

Lors de la remise des clefs, un état des lieux sortant sera réalisé. Ce dernier, reflet de l'état de votre logement, permettra une comparaison avec votre état des lieux entrant. Des réparations locatives pourront vous être facturées, si ces dernières n'ont pas été réalisées en cours de bail alors qu'elles auraient dû l'être.

À noter : si le locataire ne peut pas être présent pour l'état des lieux de sortie, il doit se faire représenter par le biais d'une procuration (avec copie CNI du mandant et du mandataire).

Pour éviter des indemnités, je suis vigilant sur les points suivants :



Je vide tout mon logement,

y compris les annexes (cave, cellier, garage, grenier, jardin...) en enlevant tous les aménagements non présents à l'état des lieux entrant (cuisine équipée, abri de jardin, terrasse démontable, caillebotis...)



Je nettoie le logement et ses annexes :

nettoyage des sols, vitrerie, détartrage des équipements sanitaires, dépoussiérage...
Si vous êtes en logement individuel, vous devez tondre la pelouse, tailler les haies...



J'effectue les réparations nécessaires

voir la fiche « Comment bien préparer mon état des lieux »



Je rends le logement avec ses équipements d'origine



Je rends les clefs, badges et télécommandes en ma possession



Vous devez rendre le logement **dans le même état que lors de votre état des lieux d'entrée**, sinon des indemnités seront appliquées.

Le coût facturé pour le nettoyage d'un logement est **au minimum de 150 € et de 200 €** pour le dépôt des encombrants à la déchetterie.

J'accomplis mes formalités de sortie

Je récupère mon dépôt de garantie

À votre départ, **votre dépôt de garantie vous sera restitué par virement bancaire dans un délai maximum d'un mois.** Le remboursement se fera sous réserve des sommes pouvant être dues au titre de l'occupation de votre logement (loyers, charges, réparations locatives...) et sous réserve de nous avoir transmis votre nouvelle adresse.

En aucun cas vous ne pouvez utiliser votre dépôt de garantie pour le paiement de votre dernier mois de loyer.

En résumé : ma procédure de sortie

1 À 3 MOIS

1

Je donne
mon préavis

2

Je prépare
mon logement

1 MOIS MAXIMUM

3

Je fais
mon état des lieux

4

Je récupère
mon dépôt de garantie



À SAVOIR



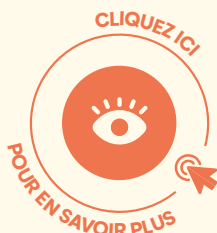
À l'occasion de l'état des lieux de sortie, **pour récupérer votre dépôt de garantie vous devrez :**

- Nous informer de **votre nouvelle adresse,**
- **Nous adresser un relevé d'identité bancaire** (RIB) pour que la clôture de votre compte locataire vous soit envoyée.

VOTRE AGENCE SENIOR

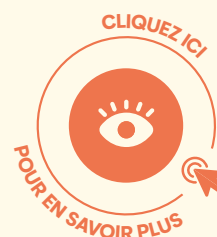
Votre Agence Sénior

Ce service s'adresse à nos locataires âgés de plus de 75 ans ou qui résident dans un logement sénior. Si vous faites partie de cette catégorie, vous avez reçu un courrier avec le numéro de l'Agence Sénior. En cas de perte, vous pouvez vous rapprocher de votre agence ou contacter le Service Client Mésolia pour obtenir ce numéro.



Apizee : une appli pour faciliter les échanges

Pratique, l'outil de visio diagnostic Apizee s'utilise depuis le téléphone portable, sans téléchargement. En cas de problème technique, de réclamation, il permet à nos conseillers d'évaluer à distance la situation des locataires et de faire des photos si nécessaire avant de planifier une intervention sur site.





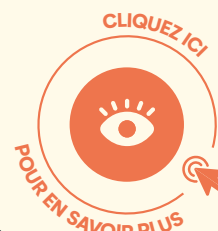
Des actions d'utilité sociale près de chez vous

Mésolia agit pour le **vivre-ensemble** et le **dynamisme des quartiers** où sont implantées ses résidences. C'est pourquoi elle soutient de nombreuses initiatives en faveur de **l'accompagnement des personnes en situation de fragilité, de la lutte contre les exclusions et les inégalités, du développement durable, de la mixité sociale et générationnelle...**



Un budget participatif pour soutenir vos idées

Le budget participatif permet à un groupe de locataires (3 minimum) **de bénéficier d'un soutien financier** (jusqu'à 1500 €) pour une action qui contribue au bien-être et à l'amélioration de leur résidence. Les projets doivent s'inscrire dans l'une des thématiques suivantes : **cadre de vie / environnement, santé / bien-être, fonctionnement de la résidence, actions solidaires au bénéfice des locataires.**
Vous aussi, proposez vos idées !



Consultez la fiche contact dans votre hall !

Vous trouverez dans le hall d'entrée de chaque résidence collective une fiche « **Qui contacter ?** ». Elle vous renseigne sur les **numéros directs des entreprises sous contrat pour votre résidence** (chauffage, eau chaude sanitaire, ascenseur, robinetterie ...).

Pensez à la consulter, **c'est le meilleur moyen de trouver votre interlocuteur privilégié !**



