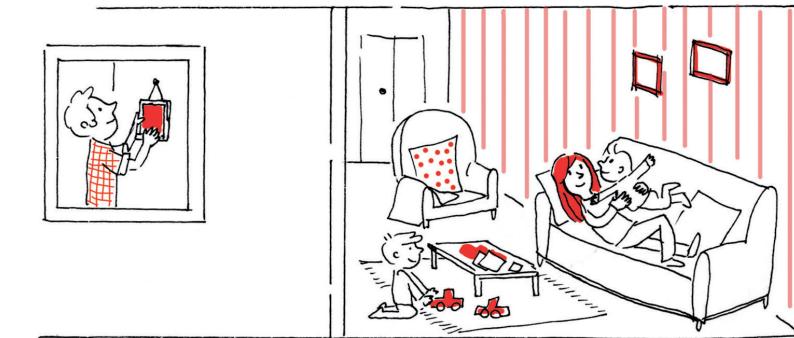
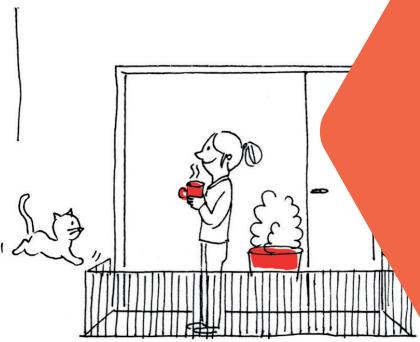
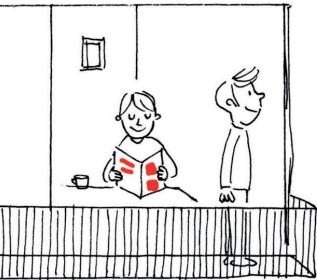
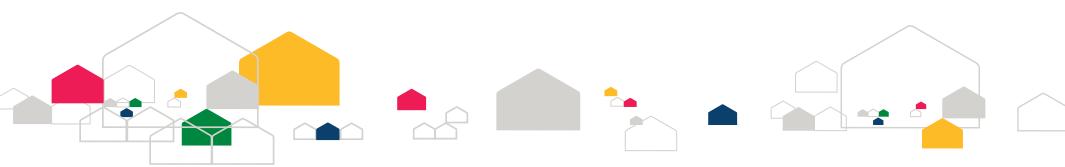


# BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT



## GUIDE PRATIQUE

à votre arrivée au quotidien à votre départ en cas d'urgence



# DOMOFRANCE À VOTRE ÉCOUTE

Une question ? Un problème dans votre logement ? Besoin d'un conseil ? Dans chaque agence, une équipe vous accompagne et vous apporte les bonnes réponses. N'hésitez pas à la solliciter !

**Le gestionnaire locatif** vous informe, vous guide, vous aide et vous conseille dans chaque agence :

- il vous informe sur votre logement, la vie de votre résidence et les services mis à votre disposition,
- il vous aide à gérer vos démarches administratives.
- il signe les contrats de location,
- il gère votre compte et vous conseille en cas de difficulté.

**Le gestionnaire de site** vous accueille, vous oriente, vous assiste et vous accompagne sur le terrain :

- il réalise les états des lieux,
- il vous conseille en cas de dysfonctionnement dans votre logement et vous indique la marche à suivre pour vous faire dépanner,
- il commande les travaux d'entretien courant et vérifie la qualité des interventions,
- il diagnostique les problèmes techniques et met en œuvre les solutions appropriées.

+  
DIGITAL

## VOTRE ESPACE LOCATAIRE EN LIGNE !

Dans un **espace personnalisé et sécurisé** vous visualisez la situation de votre compte et vous recevez des informations utiles sous forme d'alerte.

Vous accédez aussi directement aux principaux **services en ligne** comme le téléchargement de documents ou le suivi en temps réel de vos demandes.



## VOTRE ESPACE LOCATAIRE

Pour simplifier vos démarches, Domofrance met à votre disposition un ensemble de service en ligne.

Pour activer votre compte rendez-vous sur [domofrance.fr](http://domofrance.fr) rubrique **Mon Espace Locataire**.

En cas d'urgence, du lundi au vendredi de 17h30 (16h30 les jeudis) à 9h, les week-ends et jours fériés, contactez notre service d'astreinte au : 0 820 670 667 (service 0,09€/min + prix appel)



DOMOFRANCE EST À VOTRE ÉCOUTE  
AU 0 970 830 003

# L'ARRIVÉE DANS VOTRE LOGEMENT



*Votre logement, notre engagement*

# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ENTRÉE DANS LES LIEUX

## Relisez votre contrat de location

Vous avez signé votre **contrat de location** dans votre agence ou par signature électronique. Relisez-le attentivement, ainsi que le **règlement intérieur** qui fixe vos droits et vos obligations.

## Acquittez-vous de votre dépôt de garantie

Il est équivalent à **1 mois de loyer hors charges**, et il vous a été réclamé lors de la signature de votre contrat de location.

## Vérifiez votre état des lieux

Ce document est rempli en votre présence puis vous le signez tous les deux. Vous y notez ensemble vos observations sur l'état du logement pièce par pièce (sols, papiers peints, plomberie...).

**Conservez bien ce document** : il a une valeur juridique et servira de référence lorsque vous quitterez le logement.

Bon à savoir : Vous disposez d'un **délai de 1 mois** à compter de sa signature pour signaler par écrit d'éventuelles imperfections qui auraient échappé à votre vigilance lors de l'état des lieux.



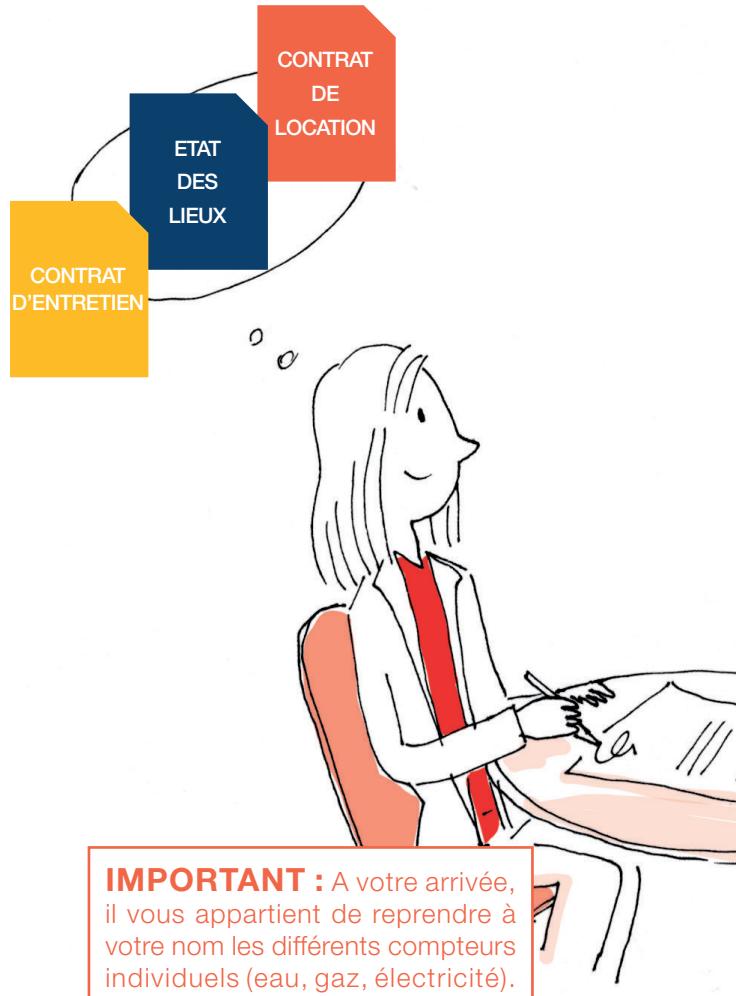
## LA GARANTIE D'UN LOGEMENT PROPRE ET EN BON ÉTAT À VOTRE ARRIVÉE

Parce qu'il est important de se sentir bien dans son nouveau chez-soi, Domofrance procède, avant chaque entrée dans les lieux, à une vérification des équipements du logement.

Pour votre sécurité, la serrure est systématiquement remplacée lors de votre arrivée.

## A VOTRE ARRIVÉE :

Attardez-vous quelques minutes sur votre contrat de location et votre état des lieux. Ces documents sont obligatoires et ont une valeur juridique: ils doivent être signés par les deux parties et conservés soigneusement.



# BIEN ASSURÉ, BIEN INDEMNISÉ !

Assurer son logement n'est pas seulement une obligation, c'est avant tout une nécessité pour protéger, vous, votre famille et les tiers. Vous êtes ainsi certain d'être indemnisé en cas de dommages et d'accidents.



## ATTENTION

SANS REMISE DE VOTRE ATTESTATION D'ASSURANCE HABITATION, DOMOFRANCE METTRA EN PLACE UNE COUVERTURE MINIMALE.

Cette garantie se limite exclusivement à la protection des murs et sols de votre logement et sera facturée chaque mois sur votre appel de loyer. Cette protection ne couvre pas vos biens personnels et mobiliers, ni votre responsabilité civile.

Sans assurance adaptée, tous les frais liés à un sinistre restent à votre charge. Vous ne pourrez pas bénéficier d'un relogement en cas d'incident. Vous vous exposez également à la résiliation de votre contrat de bail.

## C'est à vous de souscrire votre propre assurance habitation

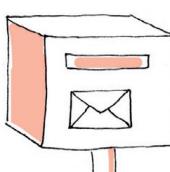
Comme il est noté dans votre contrat de location et conformément à la loi, vous devez souscrire une **assurance habitation** auprès de la compagnie de votre choix, et être capable de produire à tout moment une attestation d'assurance à jour.

**IMPORTANT :** Le jour de la remise des clés, vous devez fournir une attestation d'assurance.

**PENSEZ-Y !** N'OUBLIEZ PAS DE RENOUVELER VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE À SON ÉCHÉANCE.

## Que faire en cas de sinistre ?

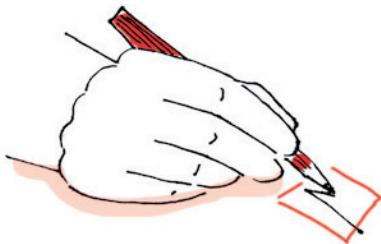
Vous disposez de **5 jours** pour prévenir à la fois votre assureur et votre agence.



**PENSEZ AUX  
CHANGEMENTS D'ADRESSE**

N'oubliez pas de communiquer vos nouvelles coordonnées aux organismes suivants : caisse de sécurité sociale, CAF, banque, employeur, assureur, service des impôts, mairie pour votre inscription sur les listes électorales, préfecture pour le changement de carte grise... La Poste propose un service de réexpédition de votre courrier. Vous pouvez aussi réaliser en quelques clics votre changement d'adresse à l'aide du site : <https://www.service-public.fr> > rubrique Services en ligne > changement d'adresse en ligne

# AVEZ-VOUS BIEN ACCOMPLI TOUTES LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ?



## VOTRE MÉMO PERSO



J'ai signé mon contrat de location dans mon agence  
le : ...../...../.....

MES RÉFÉRENCES LOCATAIRE : .....

MES GESTIONNAIRES :

NOM .....

TEL .....

Je me suis acquitté de mon dépôt de garantie  
de 1 mois : chèque N° .....

J'ai signé mon état des lieux rempli avec mon  
gestionnaire le : ...../...../.....

J'ai souscrit une assurance habitation le : ...../...../.....

ASSUREUR : .....

ADRESSE .....

.....

N° CONTRAT : .....

ATTESTATION D'ASSURANCE REMISE LE : ...../...../.....

J'ai effectué mon changement d'adresse auprès  
des organismes sociaux et publics le : ...../...../.....

NOM DES ORGANISMES .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

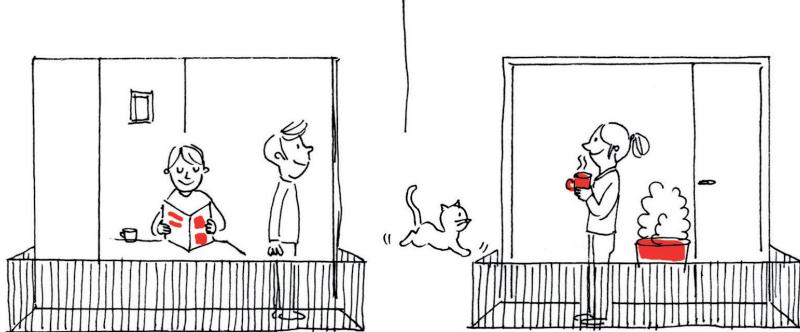
.....

.....

.....

</

# VOTRE LOGEMENT AU QUOTIDIEN

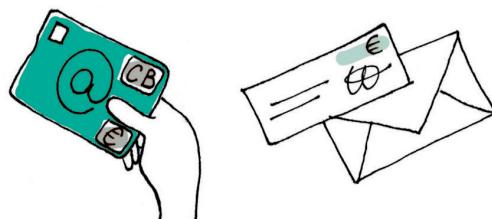


*Votre logement, notre engagement*

# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES PENDANT TOUTE LA DURÉE DU CONTRAT

## Votre loyer et vos charges

Tous les mois, vous réglez les montants indiqués sur votre avis d'échéance. Mais au fait, que payez-vous ?



### Quand et comment payer votre loyer ?

Le loyer est payable à terme échu (sauf cas spécifique), c'est-à-dire pour le mois écoulé. Vous pouvez le régler à votre convenance par :

- **prélèvement automatique** bancaire ou postal (4 dates au choix : le 2<sup>e</sup>, le 6<sup>e</sup>, le 10<sup>e</sup> ou le 14<sup>e</sup> du mois),
- **carte bancaire** depuis votre espace locataire en ligne entièrement sécurisé, vous pouvez régler votre loyer 24h/24 et 7j/7,
- **chèque bancaire** ou postal. Pensez à bien indiquer au dos vos références client figurant sur votre appel de loyer ou sur votre contrat de location. Le règlement est à effectuer avant le 10 du mois,
- **espèces** dans le bureau de poste de votre choix muni de votre avis d'échéance.

### Les charges, comment ça marche ?

#### Chaque mois : les provisions pour charges

Les « provisions » pour charges correspondent à une estimation des dépenses engagées par Domofrance pour votre compte. Il s'agit de :

- vos consommations personnelles : eau froide, chauffage, eau chaude (si fournie collectivement),
- l'entretien des parties communes et de leurs équipements,
- la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

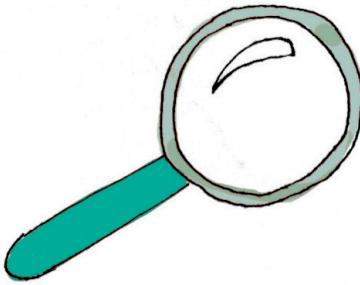
#### Une fois par an : la régularisation des charges

Chaque année, nous comparons ce qui vous a été provisionné au montant réel des dépenses : c'est la régularisation de charges.

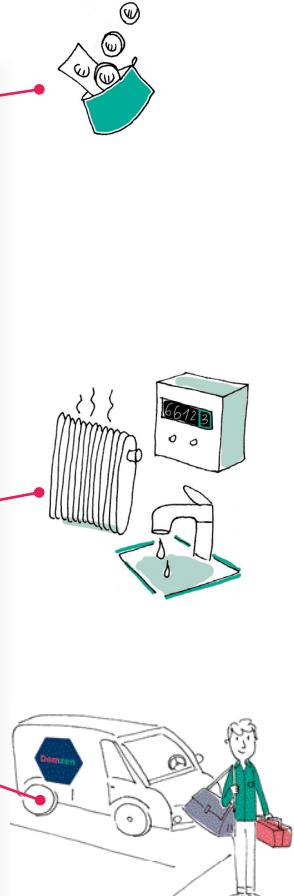
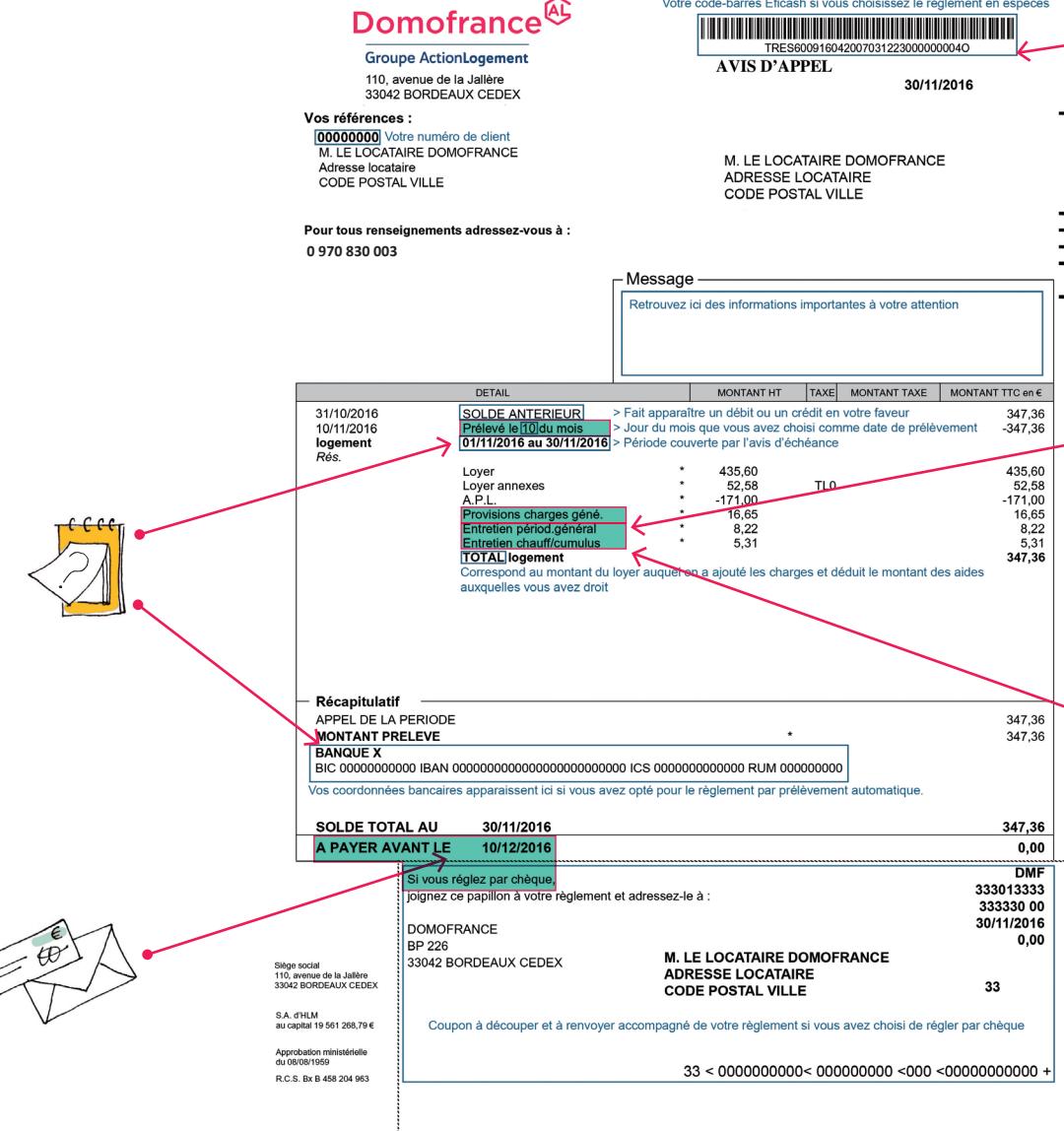
Un relevé individuel de régularisation de charges locatives ainsi que le mode de répartition vous sont adressés.

**Tous les ans**, en fonction des dépenses de l'année écoulée, nous ajustons le montant des provisions mensuelles pour l'année à venir.





# Votre avis d'échéance à la loupe



## ECOGESTES : BON POUR LA PLANÈTE, BON POUR MON PORTE-MONNAIE

Adopter quelques gestes simples au quotidien permet de réduire ses factures d'énergie tout en préservant les ressources naturelles. Il n'est pas nécessaire de bouleverser ses habitudes : de petits changements peuvent avoir un grand impact. L'ADEME rappelle que baisser le chauffage de seulement 1°C permet d'économiser jusqu'à 7 % d'énergie. Régler son chauffe-eau, éteindre les appareils en veille ou limiter la durée des douches sont autant de gestes faciles à mettre en place.

# À VOS COTÉS POUR VOS DÉMARCHES D'AIDE AUX FAMILLES



## Les aides au logement

Pour aider les familles, les Caisses d'Allocations Familiales versent l'**Aide Personnalisée au Logement (APL)**.

Si vous êtes bénéficiaire de l'APL, il est impératif de prendre contact avec la CAF pour signaler votre emménagement dans un nouveau logement et actualiser votre dossier d'allocataire.

Le montant de vos droits APL peut en effet évoluer selon votre situation familiale ou financière. Pour éviter d'interrompre vos droits à prestation, il est donc important d'effectuer ces démarches dès votre arrivée.

Domofrance, à l'aide du dispositif **IDEAL CAF**, vous accompagne dans vos démarches administratives à votre entrée dans les lieux.

Contact : [www.caf.fr](http://www.caf.fr) ou point relais CAF.

**ATTENTION**  
CHAQUE TRIMESTRE, LE MONTANT  
DE VOS RESSOURCES DOIT ÊTRE  
ACTUALISÉ AUPRÈS DE LA CAF  
SOUS PEINE DE SUSPENSION DU  
VERSEMENT DE L'APL.

## Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Si vos revenus imposables dépassent de 20 % les plafonds de ressources réglementaires applicables pour l'attribution des logements sociaux, vous pouvez être assujettis au paiement d'un **Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)**.

**IMPORTANT :** Chaque fin d'année, Domofrance procède à une enquête de ressources auprès de l'ensemble de ses locataires. **Cette enquête a un caractère obligatoire, une absence de réponse entraînerait des pénalités.**

## Changer de logement, c'est possible

Votre situation familiale, professionnelle ou financière évolue et votre logement ne correspond plus à vos besoins ? Prenez contact avec votre gestionnaire locatif, il peut vous aider dans la recherche d'un logement plus adapté à vos attentes.

Si vous souhaitez acquérir un logement, Domofrance peut également vous accompagner dans votre parcours d'accession à la propriété avec ses deux marques dédiées : Havitat pour l'achat d'un logement ancien et exterrA par Domofrance pour acquérir un premier bien neuf.

**Contactez :**

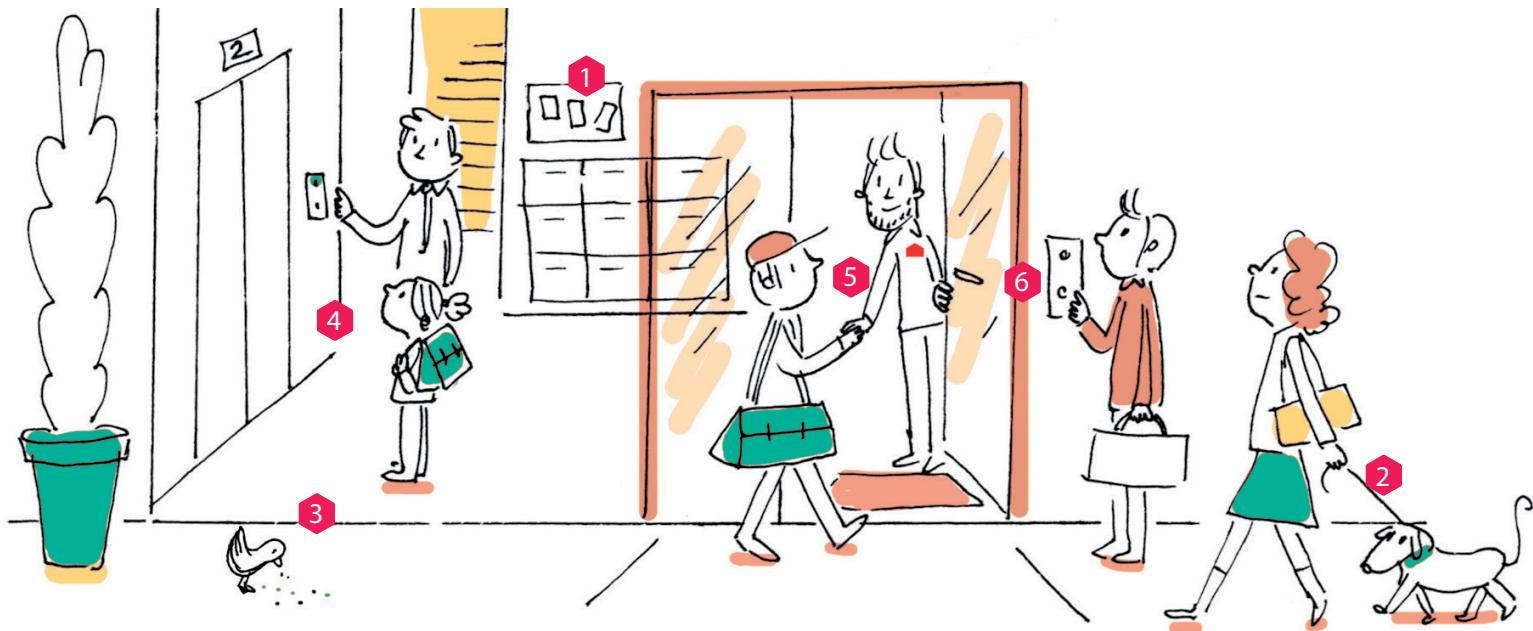
**HAVITAT.fr**  
Le meilleur moyen pour trouver un logement dans le centre  
**exterrA**  
par Domofrance

Havitat - [www.havitat.fr](http://www.havitat.fr)  
exterrA - [www.exterra.fr](http://www.exterra.fr)

**DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?  
N'ATTENDEZ PAS POUR EN PARLER !**

Alertez votre gestionnaire locatif avant que la situation ne s'aggrave, nos services peuvent vous aider dans la recherche d'une solution.

# LE QUOTIDIEN DANS VOTRE RÉSIDENCE



## Affichage

- 1 Vous retrouverez sur les panneaux d'affichage des informations utiles communiquées par Domofrance. Pensez à les lire.

## Animaux

- 2 Les animaux domestiques sont tolérés à condition de ne pas gêner la collectivité. Tenez votre chien en laisse et ramassez ses déjections. Ne le laissez pas errer dans les parties communes et les espaces extérieurs, notamment les équipements réservés aux enfants.
- 3 Il est interdit de nourrir les pigeons pour éviter la prolifération de nuisibles.

## Vivre en bons voisins

Bien-être et tranquillité, c'est l'affaire de tous.

Pour vivre en bon voisinage, il suffit de le garder en mémoire et d'appliquer les règles du règlement résidentiel signé par chaque locataire lors de son arrivée.

Car n'oublions pas que chacun est le voisin... de son voisin.

## Ascenseurs

- 4 Ne laissez jamais les enfants prendre l'ascenseur non accompagnés.

## Accès de personnes extérieures à la résidence

- 5 Des visites régulières et obligatoires sont programmées pour l'entretien des équipements, pour l'hygiène et la sécurité. Merci de les accepter, elles sont utiles à tous.
- 6 Il est conseillé de s'assurer de l'identité des visiteurs avant d'autoriser l'entrée dans la résidence aux personnes extérieures.

## Circulation et stationnement

- 1 Roulez prudemment sur les voies d'accès aux parkings : des enfants peuvent jouer aux abords des résidences.
- 2 Garez correctement vos véhicules dans les box ou sur les parkings. Laissez toujours libres les voies d'accès réservées aux pompiers et aux services d'urgence.
- 3 Les lavages, vidanges ou réparations de durée prolongée ne sont pas autorisés.
- 4 Les véhicules en état d'abandon ou d'épave seront enlevés aux frais du propriétaire.
- 5 Lorsque des locaux sont prévus à cet effet, les cycles, vélomoteurs ou voitures d'enfants doivent y être exclusivement entreposés.



## Les parties communes : c'est déjà chez vous !

L'agrément et le bien-être de votre logement passent aussi par le respect et la bonne tenue des espaces collectifs de votre immeuble.

Rappelons-nous que les halls d'entrée et les escaliers ne sont pas des aires de jeux, que votre palier n'est pas une annexe de votre cave, et que les couloirs ne doivent pas être confondus avec le local vide-ordure !

## Déchets

- 6 Des endroits spécifiques sont prévus pour déposer vos déchets, notamment de larges containers où vous pouvez jeter vos sacs poubelles bien fermés. Evitez l'engorgement des locaux vide-ordures.
- 7 Pensez à la collecte sélective des déchets quand celle-ci est proposée.

Les objets encombrants doivent être évacués en déchetterie par les locataires ou déposés à l'endroit prévu à cet effet (et non, par exemple, dans le local à vélo !). Sur certaines résidences, Domofrance a mis en place un dispositif de ramassage des encombrants dénommé « R<sup>3</sup> ». Les objets collectés sont ensuite valorisés et mis gratuitement à disposition des ressourceries et recycleries.



**PENSEZ QUE VOUS ÊTES RESPONSABLE DES DÉGRADATIONS  
QUE VOUS OU UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE COMMETTEZ.**

Domofrance pourra vous facturer les réparations engendrées. Les parties communes, c'est-à-dire les escaliers, les ascenseurs, les bancs et jeux de plein air, les espaces verts....sont à l'usage de tous : en cas de dégradation, des poursuites pénales pourront être engagées.

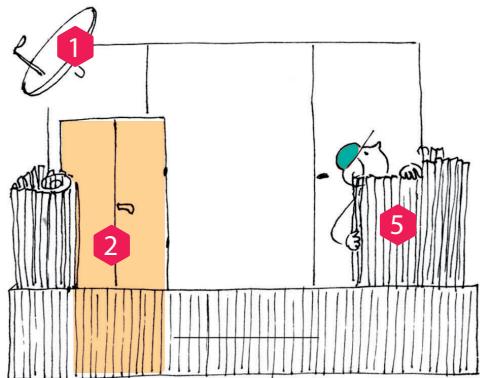
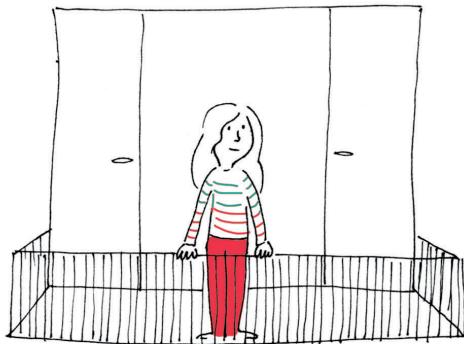
# LE QUOTIDIEN DANS VOTRE LOGEMENT

## Pose d'antennes

1 L'installation d'une antenne classique ou parabolique nécessite l'accord préalable de Domofrance, contactez votre agence.

## Aménagement des balcons et jardins

2 Il n'est pas autorisé de stocker des objets encombrants sur les balcons (ni dans les jardins), mais le séchage du linge est toléré à condition de ne pas être visible de l'extérieur.



## Respecter le cadre de vie

Quand on habite dans un logement collectif, il est indispensable de respecter certaines règles du vivre ensemble.

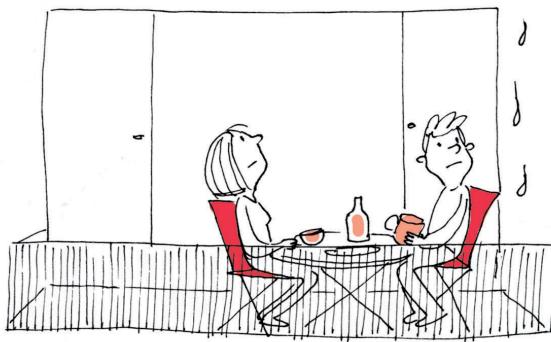
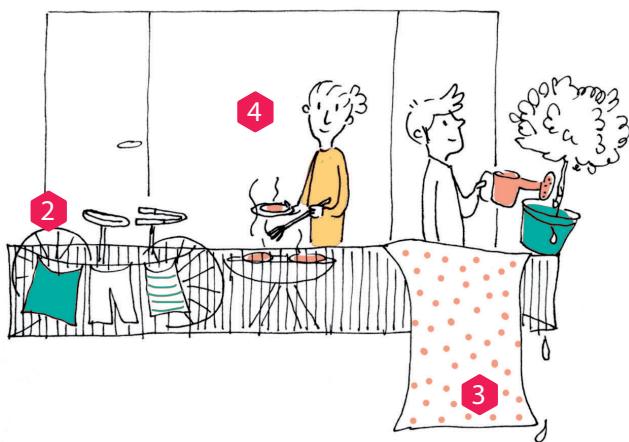
### Transformation = autorisation !

On peut avoir envie de neuf... mais attention avant d'apporter des changements dans votre logement, **une autorisation écrite préalable de Domofrance** doit être impérativement obtenue.

3 Attention lorsque vous nettoyez votre balcon : veillez à ne pas asperger votre voisin du dessous ! De même, ne secouez pas vos tapis depuis le balcon.

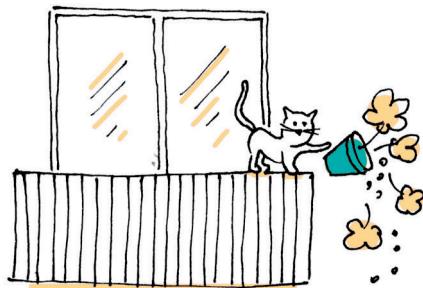
4 L'usage des barbecues sur les balcons est interdit pour ne pas gêner le voisinage, mais aussi pour des raisons évidentes de sécurité.

5 La pose de canisses, brande et autre matériau occultant est interdite. Les compléments de clôture sont soumis à autorisation.

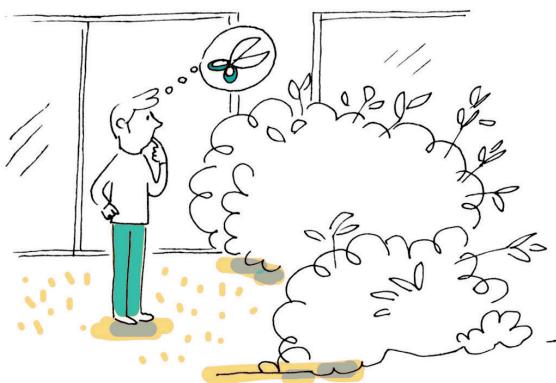


## Fleurs et jardins

- 1 Veillez à bien fixer vos pots de fleurs et jardinières pour éviter qu'ils ne se décrochent et ne provoquent des accidents.



- 2 Si vous disposez d'un jardin, veillez à son entretien courant, en particulier à la taille des haies.



## Déménagement et emménagement

- 3 Pensez à aviser votre agence du jour de votre déménagement ainsi que votre voisinage pour les prévenir de l'éventuelle gêne occasionnée.

## Nuisances sonores

- 4 Les appareils Hifi, TV, radio, doivent être utilisés à des niveaux sonores acceptables. Lorsque vous utilisez des appareils électroménagers bruyants, ou déplacez des meubles lourds, choisissez des créneaux horaires qui limitent la gêne occasionnée pour le voisinage. Merci également de préserver la tranquillité de votre voisinage lors de l'usage de piscines.



- 5 Un événement exceptionnel à fêter ? N'oubliez pas de prévenir vos voisins du risque de nuisances sonores, et baissez la musique à une heure raisonnable.



## QUE FAIRE EN CAS DE TROUBLE DE VOISINAGE ?

Dans un premier temps, expliquez à votre voisin les nuisances que vous subissez (il n'en a pas forcément conscience) et tentez de trouver avec lui un accord amiable. Si le problème persiste, prenez contact avec nos services pour organiser une médiation.

# VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT



*Votre logement, notre engagement*

# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE



## Le préavis

La durée de **préavis** est de **1 à 3 mois** (en fonction de votre commune), à compter du jour de réception du congé par Domofrance. Durant cette période de préavis, vous devrez comme habituellement, vous acquitter de votre loyer et de vos charges.

## À SAVOIR

DURANT VOTRE PRÉAVIS,  
VOUS DEVEZ PERMETTRE LA VISITE  
DE VOTRE APPARTEMENT EN VUE  
DE SA RELOCATION : IL FAUDRA  
DONC NOUS PRÉCISER LES HORAIRES  
AUXQUELS VOUS POUVEZ  
VOUS RENDRE  
DISPONIBLE.



## PENSEZ À...

- résilier vos abonnements (téléphone, électricité, gaz...)
- prévenir votre assureur de votre déménagement : vous pouvez transférer votre contrat sur un autre logement, ou y mettre un terme ;

Vous déménagez. Rien de compliqué, à condition toutefois de bien respecter quelques formalités.

## Prévenir de son départ

Vous devez notifier votre congé par **1 lettre recommandée avec accusé de réception, 1 mois ou 3 mois** (en fonction de votre commune) **avant votre départ** (à vérifier auprès de votre gestionnaire).

Cette lettre doit être signée par tous les titulaires du bail.

## Pré-état des lieux de départ

Votre logement doit être restitué en bon état, vide et propre.

Pour éviter les mauvaises surprises, organisez au mieux votre départ et anticipiez les réparations éventuelles. Nous vous proposons de

**2 prendre rendez-vous  
durant votre préavis  
pour faire le point sur  
les interventions à prévoir.**

# L'état des lieux de sortie

3 L'état des lieux ne pourra être établi que lorsque votre logement et ses annexes (cave, garage, jardin) seront entièrement vidés et nettoyés. L'état des lieux de sortie est signé généralement le dernier jour de votre préavis. Il est contradictoire et définitif, et votre présence y est indispensable. Il permet de constater que les réparations identifiées lors du pré-état des lieux de départ ont bien été exécutées.

## Remise des clés

A l'issue de l'état des lieux de sortie, 4 vous devez remettre l'ensemble des clés, badges ou télécommandes du logement et de ses annexes à votre gestionnaire et l'informer de votre nouvelle adresse.

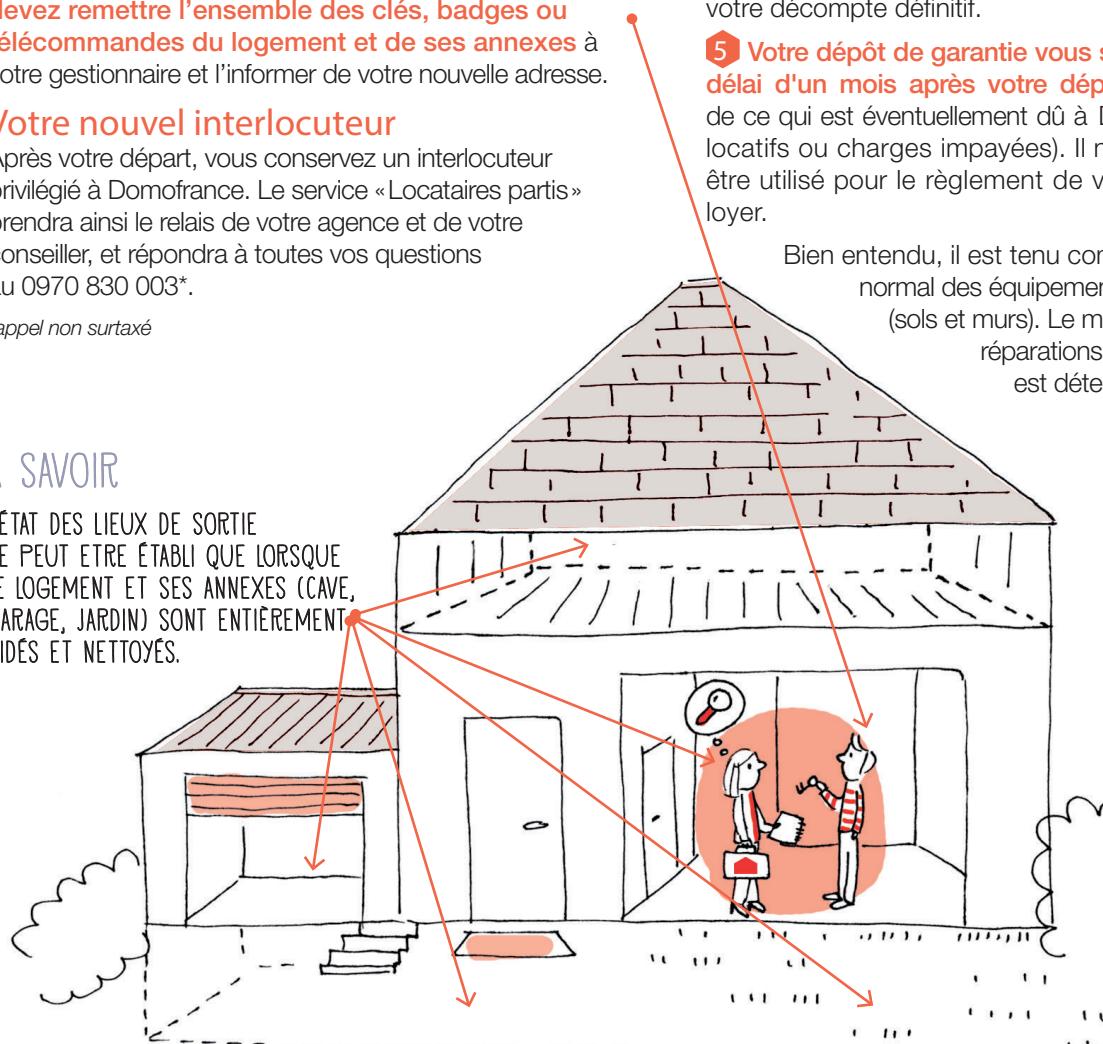
## Votre nouvel interlocuteur

Après votre départ, vous conservez un interlocuteur privilégié à Domofrance. Le service «Locataires partis» prendra ainsi le relais de votre agence et de votre conseiller, et répondra à toutes vos questions au 0970 830 003\*.

\*appel non surtaxé

## À SAVOIR

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE  
NE PEUT ÊTRE ÉTABLI QUE LORSQUE  
LE LOGEMENT ET SES ANNEXES (CAVE,  
GARAGE, JARDIN) SONT ENTIÈREMENT  
VIDÉS ET NETTOYÉS.



## Le solde de votre compte

A la suite de votre état des lieux sortant, nous établirons votre décompte définitif.

5 Votre dépôt de garantie vous sera restitué dans un délai d'un mois après votre départ, déductions faites de ce qui est éventuellement dû à Domofrance (travaux locatifs ou charges impayées). Il ne peut en aucun cas être utilisé pour le règlement de votre dernier mois de loyer.

Bien entendu, il est tenu compte de l'état d'usure normal des équipements et des revêtements (sols et murs). Le montant des éventuelles réparations restant à votre charge est déterminé en fonction d'un barème de vétusté.



# EN CAS D'URGENCE

## Une urgence ? Contactez en priorité

Police : 17 - Pompiers : 18 - Samu : 15 - Toutes urgences : 112

**En cas d'urgence uniquement, du lundi au vendredi à partir de 17h30 (16h30 les jeudis), les week-ends et les jours fériés,**

**contactez notre service d'astreinte au :**

**0 820 670 667** Service 0,09 € / min  
+ prix appel

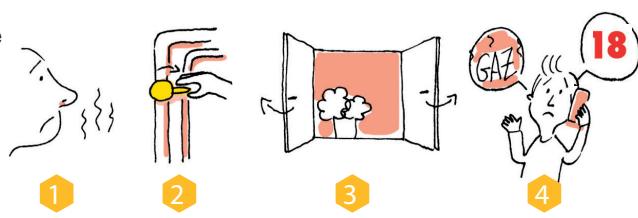
### Un incendie se déclare

- 1 **Appelez les pompiers en composant le 18 puis attendez**  
leur intervention en appliquant les consignes suivantes :
- 2 Fermez porte et fenêtres de la pièce concernée
- 3 Fermez le gaz
- 4 > Si le feu se déclare dans une pièce de l'appartement, restez à l'extérieur en attendant les pompiers.  
> Si la cage d'escalier est enfumée, le feu se déclare à l'extérieur de l'appartement, restez dans l'appartement.  
> Si l'incendie est au-dessus de votre appartement, évacuez les lieux.



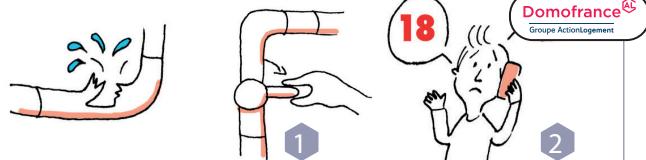
### Fuite de gaz

- 1 Si vous détectez une fuite, 2 fermez d'abord le robinet général d'arrivée du gaz, 3 ouvrez les fenêtres, 4 appelez rapidement les pompiers.
- > Si vous décelez une odeur suspecte au compteur, prévenez votre fournisseur de gaz et votre agence Domofrance.
- > Si la fuite de gaz se situe dans les parties communes, votre gardien et votre agence doivent être immédiatement prévenus.



### Fuite d'eau

- 1 Fermez le compteur d'eau situé dans votre logement ou sur le palier.
- 2 Si la fuite est importante, prévenez les pompiers et votre agence. Remplissez un constat amiable avec vos voisins si nécessaire, dont vous donnerez un exemplaire à votre assurance.



### Pannes d'ascenseur

Si vous êtes bloqué à l'intérieur de l'ascenseur, ne tentez aucune manœuvre vous-même, conformez-vous aux consignes affichées dans l'appareil :

- 1 Appuyez sur le bouton d'alarme et attendez une intervention extérieure.
- 2 Si vous êtes à l'extérieur, rassurez ceux qui sont bloqués, contactez le prestataire ascenseur au numéro indiqué sur l'équipement.

**Rappel : les enfants ne doivent pas prendre l'ascenseur seuls.**



# DOMOFRANCE EST À VOTRE ÉCOUTE



## Domofrance s'engage pour la satisfaction de ses clients.

Attentif au confort et à la satisfaction de ses résidents, Domofrance a instauré une charte d'engagement remise à chaque locataire lors de la signature du contrat de location.

### POUR TOUTE DEMANDE

Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h30 (16h30 les jeudis) au **0 970 830 003**

Par email à **domocontact@domofrance.fr**

Sur votre espace locataire :  
<https://espace-extranet.domofrance.fr>

En cas d'urgence en dehors des horaires d'ouverture  
**0 820 670 667** (0.09 euros/min + prix d'un appel)



DEPUIS 1958, DOMOFRANCE, ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT, CONSTRUIT DES LOGEMENTS ACCESSIBLES ET DURABLES POUR LES MÉNAGES ET LES COLLECTIVITÉS.

**Domofrance** 

Groupe ActionLogement

*Votre logement, notre engagement*