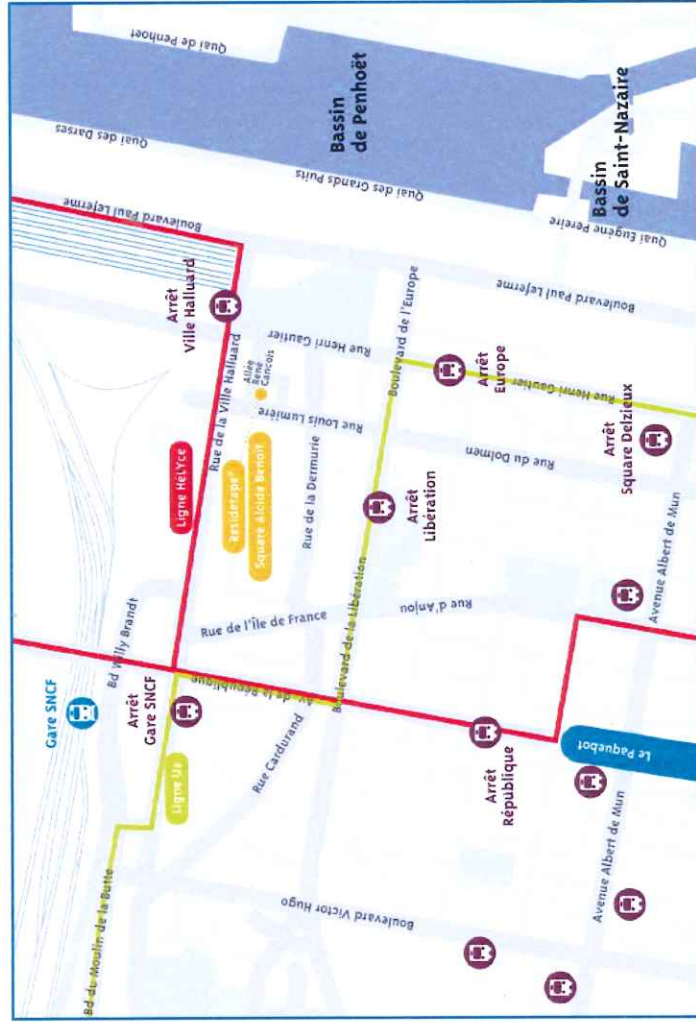


Résidétape de Saint-Nazaire

2 Square Alcide Benoît
44600 Saint-Nazaire

Vous situer

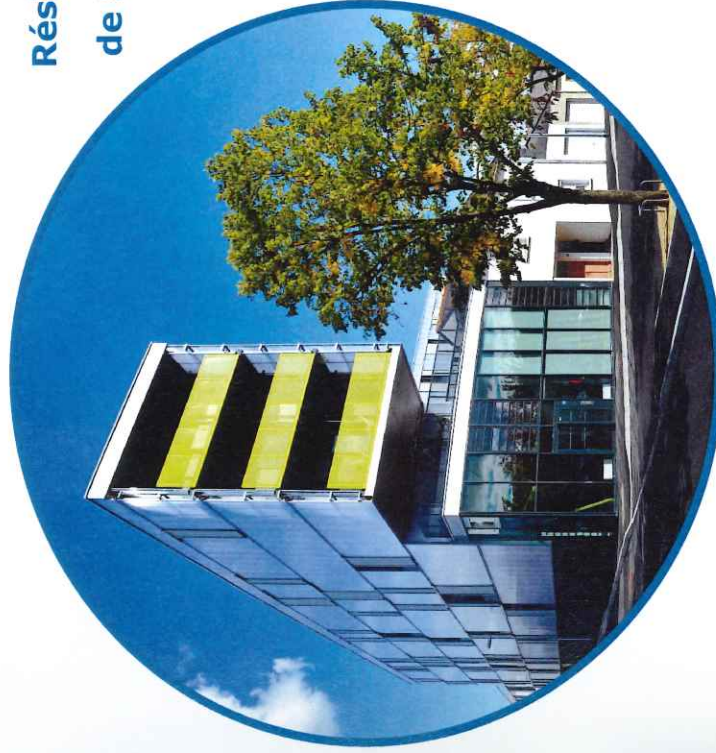


La Résidétape

••• La réponse juste
au besoin temporaire
de logement

Livret d'accueil

Résidétape
de Saint-Nazaire



● ● ● **Edito du Président**

● ● ● **Votre résidence**

● ● ● **A votre arrivée**

● ● ● **Votre séjour**

● ● ● **Votre départ**

● ● ● **Enquête de satisfaction**

● ● ● **Contacts utiles**

● ● ● **Carnet de notes**

3

4

6

11

15

17

18

21

L'évolution des modes de vie et la transformation des conditions de travail modifient la demande de logement. Premier emploi, contrats à durée déterminée, intérim, apprentissage, alternance : les jeunes actifs connaissent des parcours d'insertion plus longs et plus discontinus. Ces changements donnent aujourd'hui une nouvelle dimension au besoin temporaire de logement.

C'est pour répondre à cette nouvelle demande que Résidétapes a été créée en 2003 par des entreprises, des partenaires sociaux et des personnes qualifiées.

Résidétapes est une association loi 1901 qui initie, développe et gère des résidences, les Résidétapes, répondant à des besoins temporaires de logement. Avec 1 400 logements répartis dans 14 résidences entre l'Ile-de-France, la Loire-Atlantique, Rhône-Alpes et PACA, Résidétapes propose une réponse adaptée et concrète au besoin temporaire de logement.

La Résidétape a pour vocation de donner à ses résidents le temps de consolider leur vie professionnelle et personnelle avant de se mettre en quête d'un logement à plus long terme. Conçue comme un tremplin, elle propose des logements conventionnés, accompagnés, meublés et équipés pour une durée variant de 1 mois à 2 ans suivant les besoins. Plus de 8 000 personnes ont ainsi été logées dans les Résidétapes depuis la création de la structure.

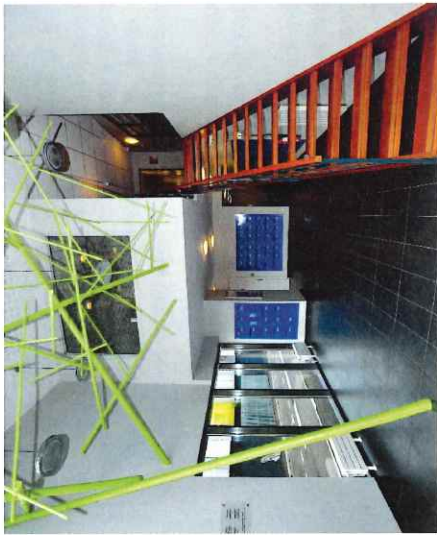
Nous avons conçu ce livret pour vous apporter nombre d'informations utiles au moment de l'entrée dans votre nouveau logement, et qui faciliteront l'ensemble de vos démarches et votre bonne installation dans la Résidétape de Saint-Nazaire.

Il ne nous reste plus qu'à vous souhaiter la bienvenue au sein de la Résidétape et un bon emménagement !

Dominique GIRY
Président de Résidétapes

● ● ● Votre résidence

Bienvenue à la Résidétape de Saint-Nazaire !



Ouverte en 2013, la Résidétape de Saint-Nazaire propose des logements à un public ayant un lien à l'emploi et rencontrant des difficultés temporaire pour se loger : jeunes en décohabitation, salariés à revenus modestes, professionnels en mobilité ou connaissant une rupture dans un parcours de vie.

Elle est située dans le quartier Ville-Port, devenu l'un des nouveaux pôles d'attractivité de la ville. Les résidents trouveront à proximité des transports en commun, puisqu'elle se situe à 5 minutes de la gare SNCF et se voit desservie par la ligne de bus Hélyce.

Votre résidence est composée de 110 studios et 5 T2 entièrement meublés et équipés, d'un parking à vélos et de places de stationnement pour véhicule, ainsi que d'espaces communs à votre disposition (laverie et Open space notamment).

L'équipe de votre résidence

Au cours de votre séjour, vous bénéficiez d'un accompagnement et de services personnalisés proposés par l'équipe de gestion, qui vous accueille du **lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 19h**.

Vos interlocuteurs dans la Résidétape de Saint-Nazaire sont :

Vous pouvez les contacter durant les horaires d'ouverture. Leur service n'a pas vocation à s'étendre en dehors des horaires d'ouverture, hormis cas d'extrême urgence (incendie, fuite grave...). Nous vous remercions de bien vouloir respecter leur vie privée.

D'autres personnes sont susceptibles d'intervenir au sein de la résidence, comme par exemple des agents techniques ou des apprentis.

A 5 minutes de la gare TGV et du centre-ville !

Rejoignez le centre-ville par le bus HÉLYCE (arrêt Ville Halluard)

Contactez l'équipe

Du lundi au vendredi
9h-12h30 et 14h-19h

Un objectif : le relogement. Un moyen : l'accompagnement social

Vous intégrez cette résidence pour une période **d'un mois à deux ans**. L'objectif de la Résidétape est de proposer une **solution temporaire, personnalisée, jouant le rôle de tremplin** dans un parcours de logement, avant l'accès à un logement pérenne.

Votre contrat d'occupation a une durée de deux ans maximum. Cela passe vite. Pour vous aider dans votre recherche de logement, notre équipe met en place un accompagnement adapté selon vos besoins.

A votre arrivée, vous avez été reçu pour un **entretien personnalisé** par notre conseillère sociale, pour définir les objectifs de l'accompagnement social, de votre relogement, ainsi que la fréquence de vos futures rencontres. L'accompagnement social cherche à optimiser votre parcours résidentiel, à travers **la recherche de logement et l'accompagnement dans la vie locative**. Il vous orientera vers ce qui vous correspond le mieux : logement locatif social, privé, colocation, accès à la propriété...

Votre Résidétape est un **projet original**. A votre entrée dans la résidence, vous signez un contrat d'accompagnement social, annexé au contrat de mise à disposition temporaire de votre logement.

L'accompagnement social est une prestation personnalisée et obligatoire qui peut passer par plusieurs biais :

- aide aux démarches administratives (CAF, impôts, dossiers de demandes de logements)
- aide à l'ouverture des droits (APL, CMU, RSA, chômage)
- aide à la recherche d'emploi
- aide à la gestion budgétaire
- apprentissage de la vie locative : information sur les droits et les devoirs des résidents, entretien du logement, vie en collectivité...
- conseil dans les domaines de la santé, sexualité, alimentation, consommation
- orientation vers les organismes adaptés à vos besoins
- informations sur le quartier et la vie de quartier



Un imprévu personnel ou professionnel ?

Pensez à prévenir la conseillère sociale, elle peut vous aider dans vos démarches

14 mois :
c'est la durée moyenne d'un séjour en Résidétape

●● A votre arrivée

Parlons vite, parlons pratique !

APL, CAF, aides LOCA-PASS®, dépôt de garantie, avis d'échéance... si ces mots ne vous sont pas familiers, cette rubrique est faite pour vous !

Les dépenses liées à votre installation

Lors de votre arrivée, Résidétapes met tout en œuvre pour faciliter votre installation. Cependant, vous devez faire face à des dépenses supplémentaires. Quelques clés pour vous guider dans ces démarches :

●● Le dépôt de garantie mobilier-équipement

Le **dépôt de garantie est de 150 euros**, pour la mise à disposition des meubles dans votre logement. Cette somme est encaissée et vous sera remboursée après votre départ. En cas de dégradation du matériel, Résidétapes conservera tout ou partie du dépôt de garantie pour la remise en état.

●● Le dépôt de garantie ou caution

Une **caution vous est également demandée** (égale à un mois de redevance). Encaissée lors de votre installation, elle vous sera rendue après votre départ.
Des déductions peuvent être faites par Résidétapes en cas d'impayés de loyer ou de dégradation de votre logement.

Financer votre installation

Besoin d'un coup de pouce ? L'avance LOCA-PASS® pour le dépôt de garantie

L'**avance LOCA-PASS®** est un prêt sans intérêt réalisé par Action Logement Services (ex 1% Logement), vous permettant de financer tout ou partie du dépôt de garantie qui vous est demandé. Il est remboursable sur 25 mois maximum. Pour plus d'informations et pour un calcul au plus juste de vos mensualités de remboursement, renseignez-vous auprès du conseiller social.

Besoin d'un garant ? La garantie LOCA-PASS®

La **garantie LOCA-PASS®** est une garantie de paiement de loyer proposée par Action Logement Services. En cas de difficulté de votre part à honorer le paiement de votre redevance ou à respecter un plan d'apurement, Résidétapes mettra en jeu la garantie, et vous rembourserez ce prêt directement à l'organisme. Neuf mois maximum de loyer peuvent être ainsi garantis.

Si vous êtes éligible pour une avance ou garantie LOCA-PASS®, l'équipe de gestion constitue le dossier de demande avec vous.

Conditions d'éligibilité avance LOCA-PASS® ou garantie LOCA-PASS®

- jeune de moins de 30 ans salarié(e) ou en recherche d'emploi
- étudiant(e) de moins de 30 ans ayant une activité salariée
- boursier d'État ou ayant travaillé 3 mois dans les 6 derniers mois
- jeune de moins de 30 ans en formation au sein d'une entreprise
- salarié(e) d'une entreprise du secteur privé non agricole, quelque soit le contrat de travail

Emménager dans votre logement

●● Le contrat d'occupation

Avant d'emménager, vous devez signer un contrat avec Résidétapes, dont une copie vous est remise, et doit être conservée. Il stipule que le logement est mis à disposition temporairement, pour deux ans maximum, et pour un usage exclusif d'habitation. Consultez bien ce contrat, il constitue le document de référence lors de votre séjour à la Résidétape.

●● L'état des lieux d'entrée

Il permet de comparer l'état du logement entre l'entrée (remise des clefs) et le départ (restitution des clefs). La comparaison entre les états des lieux d'entrée et de sortie permettra de définir le montant des réparations locatives éventuelles à déduire de votre dépôt de garantie. Pour plus d'informations, reportez-vous à la page 16.

●● Le changement d'adresse

Pensez à faire votre changement d'adresse, sur le site internet : mon.service-public.fr, rubrique « Je change de coordonnées ». Il sera communiqué à plusieurs organismes, comme La Poste, votre Caisse d'assurance maladie (CPAM).

N'inscrivez pas votre nom sur votre boîte aux lettres. Pour un bon acheminement de votre courrier, merci de **libeller votre adresse de la manière suivante :**

N° d'appartement

Nom prénom,

Résidétape,

Adresse,

Le courrier libellé de manière imprécise sera renvoyé par la Poste à l'expéditeur avec la mention NPAI (N°Habite Pas à l'Adresse Indiquée).

Plus d'informations sur
les aides
LOCA-PASS® sur
www.actionlogement.fr

Contactez votre
conseillère pour toute
aide dans vos
démarches



Assurer votre logement

Lorsque vous êtes résident, vous êtes responsable de l'ensemble des dommages causés sur le logement que vous occupez (même ceux survenus durant votre absence ou endommageant seulement le logement de vos voisins).

S'assurance est donc obligatoire. Pour vous aider dans cette démarche, Résidétapes a souscrit auprès du cabinet Breteuil Assurances un contrat d'assurance Multirisques Résident dont le tarif est inclus dans votre loyer.

● ● Ce qui est couvert

Les dommages aux biens

L'assurance Multirisques Résidents couvre les biens immobiliers et mobiliers appartenant à Résidétapes Développement ou loués par elle et vos biens mobiliers personnels, à hauteur de 7 000 €.

Si vous considérez que vos biens mobiliers et/ou objets précieux représentent des montants supérieurs à ceux indiqués ci-dessus, vous devez prendre une garantie particulière auprès d'une compagnie d'assurance de votre choix.

Les garanties : incendie, dégâts des eaux, vol par effraction ou agression, bris de glace, vandalisme...

● ● Ce qui n'est pas couvert

Les dégâts dus à votre négligence (incendie, inondation, cambriolage).

La responsabilité civile

Le contrat Multirisques Résident ne garantit pas les conséquences financières de votre responsabilité que vous encourez à la suite d'un dommage causé à autrui (autre résident, visiteur...), ou au bâtiment.

Résidétapes vous incite à souscrire par vous-même une assurance Responsabilité civile privée.

Sécurité dans le logement, adoptez les bons réflexes

Évitez l'utilisation en cascade de prises multiples. Leur échauffement favorise les risques d'incendies électriques.

Ne laissez pas des mégots non éteints.

N'oubliez pas d'éteindre vos plaques de cuisson avant de vous coucher ou de sortir.

En cas de sinistre (dégâts des eaux, incendie, cambriolage...) prévenez impérativement l'équipe de gestion.

En cas de cambriolage, prévenez la Police, déposez plainte et remettez le récépissé de dépôt de plainte à l'équipe de gestion, avec les factures et les certificats de vos achats.

Réduire vos dépenses de logement

Pour financer votre logement, une demande d'aide à la Caisse d'Allocation Familiale (CAF) peut être faite. En fonction de vos revenus, celle-ci détermine si vous pouvez percevoir une aide, et son montant.

Votre conseiller vous aide dans vos démarches d'aides au logement, contactez-le pour toute question.

● ● Qu'est-ce que l'APL ?

L'APL (Aide Personnalisée au Logement), est une aide délivrée par la CAF, qui vous permet de réduire vos dépenses en logement. Versée chaque mois, elle est déduite directement de votre loyer et est révisée au moins une fois par an. **N'oubliez pas de déclarer tout changement de situation à la CAF**, le manque d'information risque de compromettre votre droit à l'APL.

● ● La demande d'APL

Pour obtenir l'APL, vous devez **remplir le dossier de demande avec l'équipe le jour de votre installation**. Ce dossier est transmis à la CAF par l'équipe de la résidence.

Attention, le délai de réactivité de l'APL est d'un mois. Passé ce délai, vous ne percevrez pas d'aide sur votre premier mois de loyer. Pensez bien à fournir toutes les pièces nécessaires en temps et en heure.

● ● L'APL prévisionnelle

En attendant l'installation de votre aide par la CAF, seulement si vos droits ont pu être estimés au plus proche, Résidétapes peut vous avancer le montant de votre aide en attendant de percevoir l'APL réelle : c'est « **L'APL prévisionnelle** ». Elle est basée sur une simulation internet réalisée sur le site caf.fr.

Durant la période d'attente, et sous réserve que vous ayez remis au conseiller social un dossier complet, vous ne payez qu'une « redevance résiduelle prévisionnelle » représentant la redevance totale moins « l'APL prévisionnelle ».

Le montant de l'aide calculée par la CAF peut être différent de l'APL prévisionnelle. En aucun cas Résidétapes ne pourra être tenu pour responsable s'il existe un écart entre la simulation d'APL et l'APL réelle.

● ● Les impayés

Si vous ne payez plus votre loyer depuis 3 mois ou plus, le versement de votre APL risque d'être suspendu et vous risquez d'être redevable de la totalité du loyer.

En cas d'impayés, contactez la conseillère qui pourra trouver des solutions avec vous.

Tenez la conseillère informée de tout changement de situation

Pour le maintien de vos droits APL, mettez à jour vos informations régulièrement

Ouvrir une ligne internet

La Résidétape de Saint-Nazaire est équipée d'un réseau internet sans fil (WiFi). Vous avez donc la possibilité d'ouvrir une ligne internet. Résidétapes a négocié pour vous des tarifs préférentiels, à la carte, avec ou sans engagement de durée, auprès de notre partenaire Wifirst.

Lors de la remise des clés, l'équipe de gestion vous remet un "**Pack de Bienvenue**" expliquant la démarche à suivre si vous souhaitez contracter un abonnement internet (livret explicatif avec offres commerciales).

Vous pouvez bien sûr souscrire à une offre auprès d'un prestataire extérieur si vous le souhaitez.



Offre tarifaire

Coupon 1 journée : 5.00 € TTC

Coupon 1 semaine : 12.00 € TTC

Abonnement fidélité : 14,99 € TTC
(engagement de 10 mois)

Abonnement Liberté : 19,99 € TTC
(sans engagement)

Les fournisseurs internet extérieurs

Bouygues Telecom,
Darty, Free, Orange,
SFR ...

● ● Votre séjour

La redevance

Vous devez régler à terme échu (à la fin du mois) une redevance qui inclut le loyer de base, les charges locatives, la location du mobilier et des équipements ainsi que l'assurance habitation. Elle dépend de la typologie du logement.

● ● L'avis d'échéance

L'avis d'échéance est votre facture. Il est déposé en fin de mois dans votre boîte aux lettres. Il vous indique le montant de votre redevance déduction faite le cas échéant de l'APL. **La redevance doit être payée avant le 5 du mois.**

● ● Les moyens de paiement

Nous n'acceptons pas les règlements en espèces. Plusieurs moyens de paiement sont à votre disposition :

- Le prélèvement automatique : il vous suffit de remplir une autorisation de prélèvement auprès de l'équipe de gestion. Votre compte en banque sera débité le 5 du mois.
- Le chèque : les chèques doivent être libellés à l'ordre de Résidétapes Développement.
- Efficash : pour ceux qui souhaitent régler en espèces. Rendez-vous à la Poste avec votre avis d'échéance.
- Le virement : Le relevé d'identité bancaire de la Résidétape est disponible auprès de l'équipe de gestion.

● ● Situation imprévue

Pendant votre séjour au sein de la Résidétape, des difficultés financières peuvent survenir. Dans ce cas, **n'attendez pas et prenez rendez-vous avec votre conseiller sociale** qui pourra faire un diagnostic et vous conseiller pour trouver des solutions face à ces difficultés.

● ● Perte de clés

En cas de perte de la clé de votre logement, contactez l'équipe de la résidence. Un nouvel exemplaire vous sera délivré et facturé.

Si la perte de votre clé a lieu en dehors des horaires d'ouverture des bureaux, merci de contacter la plateforme téléphonique d'urgence technique qui vous dépannera le temps nécessaire, au **01.48.99.67.10**. Attention cette prestation vous sera facturée 100€ TTC.

● ● Votre avis d'échéance est déposé directement dans votre boîte aux lettres.

● ● Un imprévu ?

Prévenez l'équipe de la résidence

Quelques règles de vivre ensemble

A votre entrée dans la résidence, vous avez signé un règlement intérieur annexé à votre contrat de mise à disposition temporaire du logement. Ce règlement s'impose à tous y compris les visiteurs, tant pour les parties communes que pour les parties privatives. Quelques règles de savoir-vivre sont indispensables, elles vous permettront de préserver votre qualité de vie.



● ● La propreté

Ne jetez pas de détritus ni de mégots dans les couloirs ni aux abords de la résidence. Déposez vos sacs poubelles dans les conteneurs prévus à cet effet. Aplatissez vos cartons avant de les mettre dans les conteneurs. Ne vous débarrassez pas de vos objets encombrants (meubles, télévisions, électroménager etc..) dans le local à ordures.

● ● La tranquillité

Respectez la tranquillité des autres résidents et faites un minimum de bruit (musique, éclats de voix etc..) par respect pour le voisinage, quelle que soit l'heure du jour et de la nuit. Les parties communes ne sont pas des lieux de regroupement mais de passage.

Que faire face aux bruits de voisinage ?

Définition des bruits de voisinage : il s'agit des bruits excessifs provoqués par un comportement incivil : pratique abusive de la chaîne hi-fi, télévision, instrument de musique, appareils électroménagers, conversations à voix fortes, cris...

La réglementation (Article R1334-31 et R1337-7 et suivants du Code de la santé publique) : aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme. Passible d'une contravention de 3^{ème} classe (450 €) et d'une peine complémentaire de confiscation de la chose qui a servi à commettre l'infraction.



Les démarches amiables : lors d'un problème de voisinage, il est conseillé d'agir par étapes :

1. Privilégiez le règlement à l'amiable : parlez-en à la personne à l'origine du bruit. Votre voisin n'a peut-être pas conscience de la gêne occasionnée.
Si votre voisin ne change pas de comportement, adressez-lui une **lettre recommandée avec accusé de réception** en lui rappelant les nuisances qu'il occasionne et la réglementation en vigueur.

2. Si la situation ne s'améliore pas, demandez à la Police (17) de venir constater les nuisances.
3. Informez le responsable de résidence, l'adjoint locatif et technique ou la conseillère sociale.

Il est bon de tenir l'équipe sur place informée des difficultés que vous pouvez rencontrer lors de votre séjour, cela peut vous aider à résoudre des conflits ; l'équipe est joignable aux heures d'ouverture et n'a pas vocation à intervenir en dehors de celles-ci, sauf urgence.

● ● La sécurité

L'équipe de la résidence est attentive à la tranquillité de tous. Soyez vigilant quant à l'accès à la résidence. A l'interphone, n'ouvrez qu'aux personnes que vous connaissez.

En cas d'incendie, prévenez les pompiers et déclenchez l'alarme en utilisant l'avertisseur d'incendie le plus proche (boîtiers rouges dans les couloirs).

Sauf urgence de sécurité, les équipes n'ont pas vocation à intervenir en dehors des heures d'ouverture 9h-19h

Un problème de voisinage ? Parlez-en à l'équipe de votre résidence

Entretien du logement

Ne percez pas de trous dans les murs et évitez les traces de fixation murale.

Protégez votre matelas en mettant une alèse dessus.

Accrochez vos volets pour les empêcher de claquer contre la façade et de s'abîmer.

Réfrigérateur : Mettez le thermostat à 3 ou 4 maximum. Pour dégivrez : débranchez, puis laissez la porte ouverte, et placez un récipient sous le freezer pour que l'eau s'y écoule, laissez la porte de l'appareil et le portillon du freezer ouverts. N'utilisez jamais d'objets métalliques ou pointus pour enlever la glace car ils risquent d'endommager l'évaporateur. Nettoyez l'intérieur de l'appareil avec de l'eau tiède et un peu de vinaigre. Enlevez la poussière qui se forme sur le condenseur placé à l'arrière du congélateur à l'aide d'une brosse douce non métallique ou d'un aspirateur.

Plaques de cuisson et évier : Veillez à ce que les plaques soient sèches avant de les utiliser. Nettoyez avec une éponge qui ne raye pas, imbibée d'eau savonneuse. Si vous constatez que l'inox a jauni, il est conseillé d'utiliser du vinaigre ou un produit de nettoyage qui contient de l'ammoniaque.

WC : Les WC sont équipés d'un mécanisme double chasse 3/6 litres économiseur d'eau. Si le double bouton reste enfoncé après utilisation, dévissez la goupille de maintien pour repositionner correctement le double bouton et revissez la goupille.

Ventilation : Les logements sont équipés d'entrées d'air au-dessus des fenêtres et de bouches d'extraction dans la cuisine et la salle d'eau. Ces installations de ventilation mécanique contrôlée (VMC) assurent la circulation et le renouvellement permanent de l'air. Ne les bouchiez jamais et veillez à ce qu'elles restent propres.

Siphons : Ne jetez jamais dans les éviers, lavabos et douches, des matières qui risquent de les boucher (cheveux, nourriture, tampons etc...). Nettoyez régulièrement les siphons. Pour le siphon du lavabo, retirez au préalable la colonne. Mettez une bassine en dessous, dévissez le siphon, enlevez les impuretés, revissez sans oublier de remettre le joint en caoutchouc.

Les équipes de Résidétapes peuvent être amenées à effectuer des visites techniques ou d'entretien dans les logements. Merci de faciliter leur entrée dans les lieux.

Faites des économies d'énergie : Pensez à l'environnement

Évitez de laisser couler l'eau inutilement

Eteignez la lumière dès que vous sortez d'une pièce

Adaptez la température de votre logement (20°C le jour et 17°C la nuit conseillés)

Aérez fréquemment votre logement

Coupez le chauffage lorsque vous aérez

Eteignez vos ordinateurs, téléphones, appareils HiFi allumés lorsqu'ils ne sont pas utilisés

100 L perdus par jour par un goutte à goutte

10 % d'électricité consommée par un appareil en veille

7 % d'économie lorsque vous baissez votre chauffage de 1°C

Les réparations locatives

Les réparations locatives sont les travaux d'entretien et les petites réparations des équipements de votre logement. Le résident doit prendre à sa charge les réparations locatives définies par décret (Décret N° 87-712 du 26/08/1987). N'hésitez pas à contacter l'équipe de la résidence qui peut vous conseiller.

● Les réparations à la charge du résident

- **VITRAGES** : Remplacement des vitres détériorées...
- **STORES** : Graissage, remplacement de cordes et poulies...
- **PORTES ET FENÊTRES** : Graissage des gonds, remplacement de poignées, gonds...
- **SERRURES** : Graissage, remplacement des petites pièces et des clés égarées ou détériorées.
- **PLAFONDS, MURS** : Rebouchage des trous, réfection des peintures...
- **SOLS** : Remise en état, pose de raccords en cas de taches, trous, remplacements, ...
- **PLACARDS** : Remplacement des tablettes et des tasseaux.
- **ELECTRICITE** : Remplacement des interrupteurs, prise de courants, ampoules, néons...
- **PLOMBERIE** : Débouchage des canalisations d'eau, entretien de la robinetterie, entretien des éviers et appareils sanitaires, réparation des chasses d'eau, remplacement des tuyaux et flexibles de douche etc...
- **DIVERS** : Remplacement des miroirs et des glaces détériorés...

● Combien ça coûte ?

La liste des équipements locatifs chiffrés est disponible auprès de l'équipe de gestion de la résidence.

● Un dysfonctionnement ?

Signalez à l'équipe de gestion tout dysfonctionnement des équipements. Des fiches de « Demandes d'intervention » sont à votre disposition sur le présentoir dans le hall de la résidence. L'adjoint locatif et technique peut intervenir à votre demande pour des travaux dans votre logement ou vous conseiller pour l'entretien.

La plateforme téléphonique d'urgence technique

La plateforme téléphonique est disponible pour répondre à vos urgences techniques en dehors des horaires de bureaux (week-end, jours fériés et nuits) : coupure d'électricité, problème de chauffage, fuite importante, ascenseur bloqué, perte de clé, etc.

● Comment fonctionne le service d'urgence technique ?

Le service d'urgence technique est disponible la nuit, entre 19h et 9h, le weekend et les jours fériés.

Un seul numéro : **01 48 99 67 10**. Cet appel est non surtaxé.

Vous présentez le problème technique rencontré à l'opérateur qui évaluera avec vous le degré d'urgence de votre demande.

En fonction, l'opérateur prend contact avec l'entreprise compétente pour une intervention réalisée dans les plus brefs délais. Les appels sont enregistrés et font l'objet d'un compte-rendu systématique à l'équipe de gestion.

Selon le motif le motif de votre demande, l'intervention d'un professionnel peut vous être refacturé.

● Votre départ

Organiser votre sortie du logement

Donner votre préavis de départ

Vous avez un nouveau logement ? Pour informer l'équipe de gestion de votre départ, vous devez respecter la procédure habituelle lorsqu'on quitte un logement.

● Résilier votre contrat d'occupation

La résiliation se fait par courrier, soit remis en main propre, soit en recommandé avec AR. Le délai de préavis est d'un mois à compter du jour de la réception de votre lettre. Demandez un formulaire de préavis de départ à nous retourner complété. Déposez-le dans la boîte aux lettres ou remettez-le nous en mains propres.

● Prendre rendez-vous pour l'état des lieux

Avant votre départ, vous effectuerez en compagnie de l'équipe de gestion un état des lieux de sortie. Pensez à prendre rendez-vous au moins une semaine à l'avance !

● Faire votre changement d'adresse

Après votre départ, le courrier arrivant sera retourné à la Poste avec la mention « N'habite Pas à l'Adresse Indiquée » (NPAI).

La Poste propose un service dédié au changement d'adresse qui expédie à votre nouvelle adresse le courrier reçu sur l'ancienne durant 6 mois.



Un mois avant votre départ

Remplissez un formulaire de préavis de départ à l'accueil pour résilier votre contrat de occupation

2 semaines avant
Pensez à prendre un rendez-vous avec l'équipe de gestion pour l'état des lieux

●●● Enquête de satisfaction

Votre avis nous intéresse

Votre satisfaction sur votre séjour à la Résidétape de Saint-Nazaire

Notre objectif constant est la **satisfaction de nos résidents**. Dans un souci d'améliorer constamment la qualité de nos résidences, nous vous proposerons lors de votre départ de répondre à une enquête de satisfaction sur votre séjour à la Résidétape.

Ce formulaire est également disponible directement sur notre site internet : www.residetapes.fr, en cliquant sur l'onglet « Espace résident » à droite sur la page d'accueil.

Bonne continuation !

Nous espérons que vous avez passé un **agréable séjour** au sein de la Résidétape.

Pensez à **nous transmettre vos nouvelles coordonnées** pour que nous vous fassions suivre vos courriers importants !

91 % de nos résidents se déclarent satisfaits de leur séjour en Résidétape

Pensez à donner vos nouvelles coordonnées à l'équipe de gestion

Effectuer votre état des lieux de sortie

Avant la remise des clés, vous effectuerez un état des lieux de sortie. L'état des lieux ne peut avoir lieu que pendant les heures de travail de l'équipe de gestion.

●●● Préparer votre appartement

Vous devez rendre votre logement en parfait état. Tout ménage non effectué ou élément manquant sera facturé. A titre d'exemple, le ménage d'un logement peut aller jusqu'à 150 €. Le ménage et les réparations nécessaires pour remettre votre logement en état vous seront facturés. En cas de dégradation, faites-en part à l'équipe de gestion au préalable.

●●● L'état des lieux de sortie

Le logement doit être propre et vidé de vos effets personnels.

●●● Le remboursement de vos garanties

- Si vous aviez vous-même payé le dépôt de garantie, et si l'état des lieux de sortie montre que le logement est rendu comme vous l'avez trouvé, le dépôt de garantie vous sera remboursé. Si des réparations sont nécessaires, la somme correspondant à la remise en état sera déduite du dépôt de garantie.
- Si ce dépôt de garantie vous avait été avancé par le LOCA-PASS®, Résidétapes remboursera le montant à l'organisme ; en retour, ce dernier vous adressera un règlement correspondant aux sommes prélevées sur votre compte pour rembourser l'avance LOCA-PASS®. Dans ce cas, si des réparations sont nécessaires, le reliquat éventuel vous sera reversé par l'organisme d'Action Logement.
- Signalez nous votre nouvelle adresse pour le remboursement de votre dépôt de garantie et de votre caution.

Vous partez ?

Pensez à prendre rendez-vous pour l'état des lieux

Une lettre type de congé est disponible auprès de l'équipe de gestion

● ● ● Contacts utiles

E-bottin

Formulaire demande logement social / changement adresse

www.service-public.fr

Ministère du logement

www.developpement-durable.gouv.fr

Agence Nationale pour l'information sur le logement

www.anil.org

Union Nationale pour l'Habitat des Jeunes

www.uncilaj.org

Infos jeunes

www.jeunes.gouv.fr

Mission locale

www.mission-locale.fr

CAF

www.caf.fr

Sécurité sociale

www.ameli.fr

Centre information familial et féminin

www.infofemmes.com

Impôts

www.impots.gouv.fr

Assedic

www.assedic.fr

Pôle emploi

www.pole-emploi.fr

Permanence d'information et orientation emploi

www.cnml.gouv.fr

Infos santé

www.sasante.com

Sorties

www.billetreduc.fr

Culture

www.culture.fr

Site juridique

www.annuaire.justice.gouv.fr

La CMU en ligne

www.cmu.fr

Partenaire de Résidétapes Développement
(aides LOCA-PASS®)

www.actionlogement.fr

ADRESSES ET NUMEROS UTILES

Carte d'identité Passeport

Mairie
Place François Blancho
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 40 00 40 00

Carte de séjour

Sous-préfecture Saint-Nazaire
1 rue Vincent Aurioi
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 40 00 72 72

Listes électorales

Mairie
Place François Blancho
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 40 00 40 00

Carte grise

Sous-préfecture Saint-Nazaire
1 rue Vincent Aurioi
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 40 00 72 72

Centre des Impôts

54 rue du Général de Gaulle
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 40 00 43 43

Allocations familiales

CAF de Loire-Atlantique
2 place Pierre Semard
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 08 10 25 44 10

Sécurité sociale (CPAM)

28 avenue Suzanne Leglen
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 36 46

Mission locale

36 rue René Guillouzo
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 40 22 50 30

La Poste
Bureau de Poste Ville-Port
1 rue de Stalingrad
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 3631

Centre Médico-Social - Gare

12 place Pierre Semard
44600 Saint-Nazaire
02 49 77 40 33
Fax : 02 49 77 41 61

CMP du centre-ville

17 avenue du général De Gaulle
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 40 66 83 87

HÔPITAL

11 Boulevard Georges Charpak
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 72 27 80 00

TRIBUNAUX

Tribunal de Grande Instance Saint-Nazaire

77 rue Albert de Mun
44606 Saint-Nazaire Cedex
BP 263
Téléphone : 02 72 27 30 30

Conseil des Prud'hommes Saint-Nazaire

7 rue du Palais
44606 Saint-Nazaire
BP 263
Téléphone : 02 72 27 31 40

Pôle Emploi

113 Boulevard Maupertuis
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 3949

Commissariat

57 rue du général de Gaulle
44600 Saint-Nazaire
Téléphone : 02 51 76 17 00

