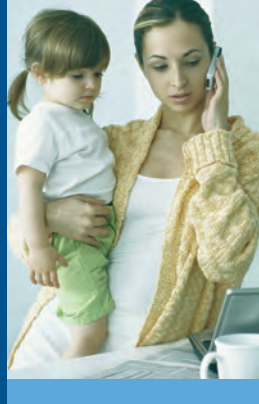


ENTRETIEN & RÉPARATIONS



# Qui fait quoi dans mon logement ?

Les guides  
FRANCE LOIRE  
pratiques

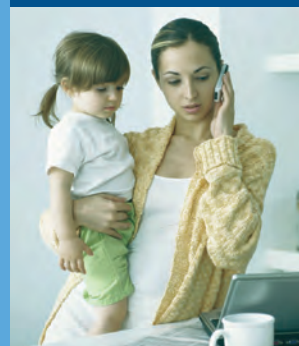
# Qui fait quoi dans mon logement ?

**Un évier bouché, une chaudière en panne...  
Que dois-je faire ? À qui m'adresser ?  
Est-ce à moi de m'en occuper ?**

Ce petit guide pratique vous permet de répondre facilement à toutes ces questions. Il reprend, pièce par pièce, tous les équipements de votre logement et vous indique, à l'aide d'un code couleur, de qui relève l'entretien ou la réparation :

- **Locataire**
  - > je prends en charge l'entretien ou la réparation.
  
- **France Loire**
  - > j'appelle mon agence (voir numéro sur carte ci-contre)
  - Voir déroulement des étapes en page 9
  
- **Sous contrat**
  - > j'appelle directement les entreprises (voir numéros sur carte ci-contre).
  - Voir déroulement des étapes en page 10

**NB :** Ces réparations s'appliquent à un **usage normal** des lieux. En cas de dégradations volontaires ou accidentelles, les travaux sont à la charge du locataire.



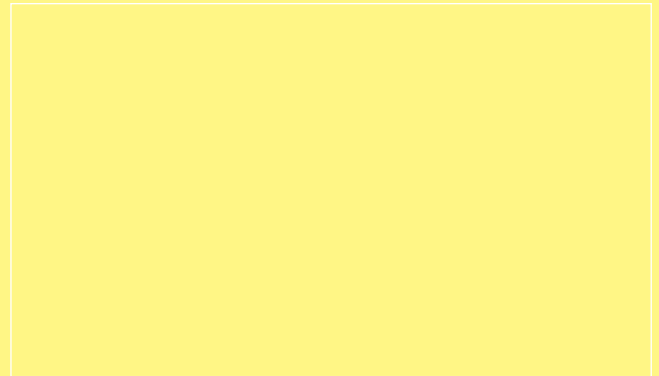
# Les numéros utiles

**Pour les équipements sous contrat,  
un seul réflexe :  
les numéros utiles !**

Certains équipements du logement ou des parties communes  
sont couverts par un **contrat d'entretien** (légende orange)  
souscrit auprès d'une entreprise.

**Vous disposez des «Numéros utiles»  
pour contacter ces entreprises en cas de besoin.**

**Nb : en cas de perte des numéros utiles,  
contactez le Centre de service clients au 02 48 48 02 00**



## mes notes

---

---

---

---

## Conseils pratiques

### Thermostat

(système de programmation ou de régulation du chauffage)

- Je demande conseil à mon prestataire chauffage pour régler mon thermostat.
- Je n'oublie pas d'en changer les piles.

### Fixations

- Pour fixer des tableaux, des éléments (porte manteaux, etc.), j'utilise des crochets ou des chevilles appropriées afin d'éviter les dégradations.

### Electricité

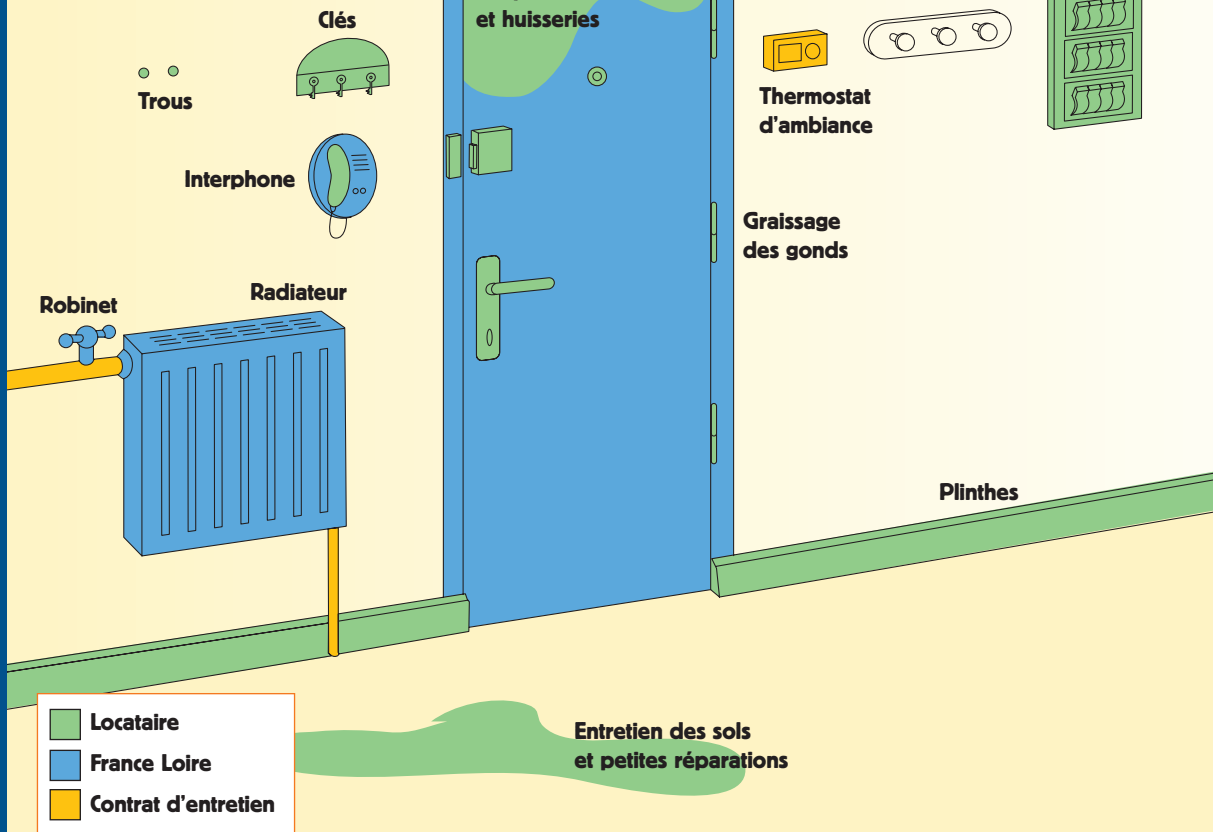
- Je ne modifie pas l'installation électrique de mon logement.
- Je coupe toujours le disjoncteur avant toute intervention.
- J'ai des fusibles de rechange adaptés au tableau électrique de mon logement.

### Papiers peints & peintures

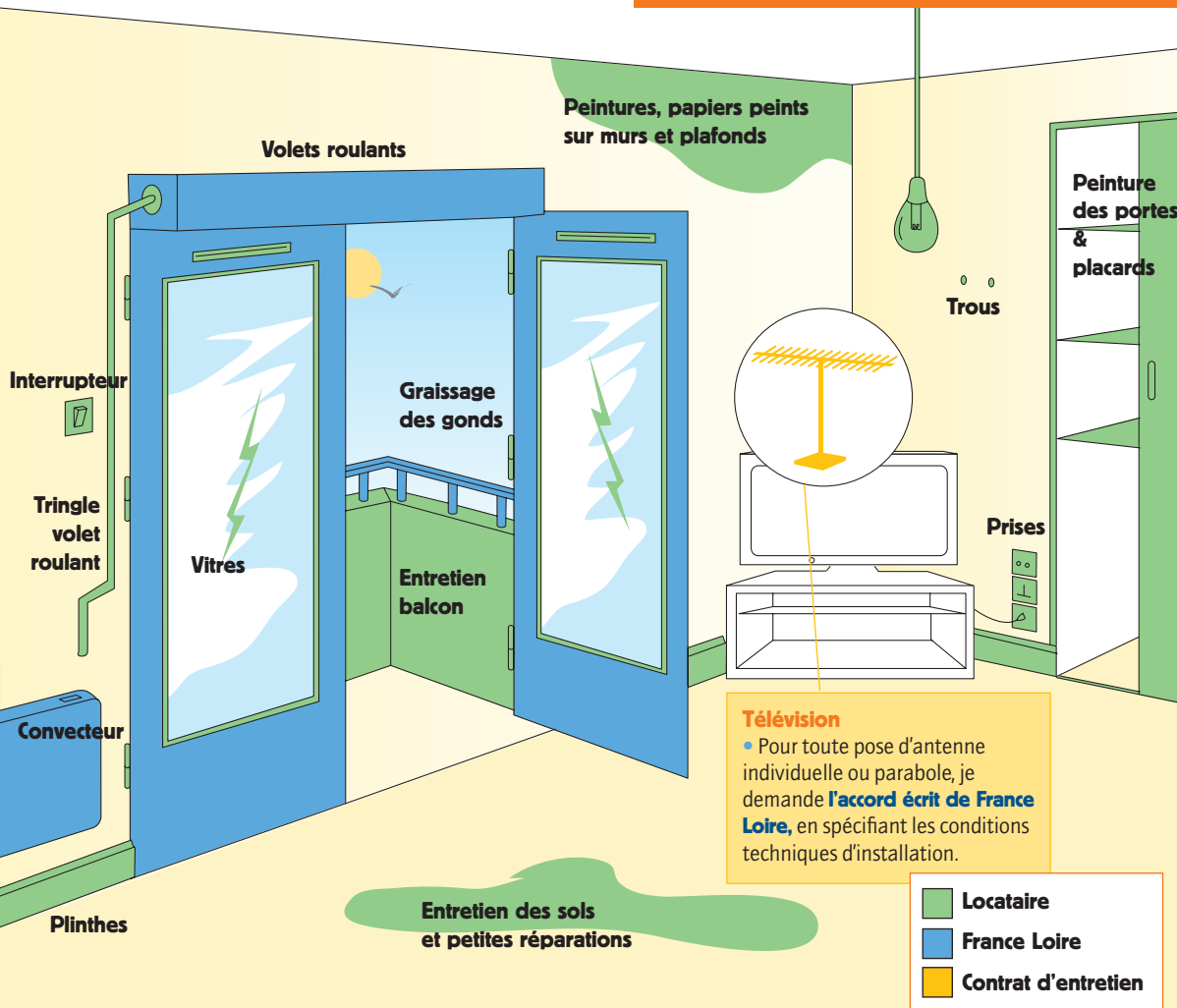
- Je prends toujours la précaution de décoller le papier peint existant avant d'en changer.
- Je nettoie régulièrement les peintures à l'huile avec de l'eau tiède savonneuse sans détergent.

Peintures, papiers peints sur murs et plafonds

Peintures sur portes et huisseries



<span style="color: green;">■</span>	Locataire
<span style="color: blue;">■</span>	France Loire
<span style="color: orange;">■</span>	Contrat d'entretien



## Conseils pratiques

### Revêtements de sol

- J'utilise des produits spécialement adaptés à la nature du revêtement (carrelage, dalles plastique, etc.).

### Radiateurs & convecteurs

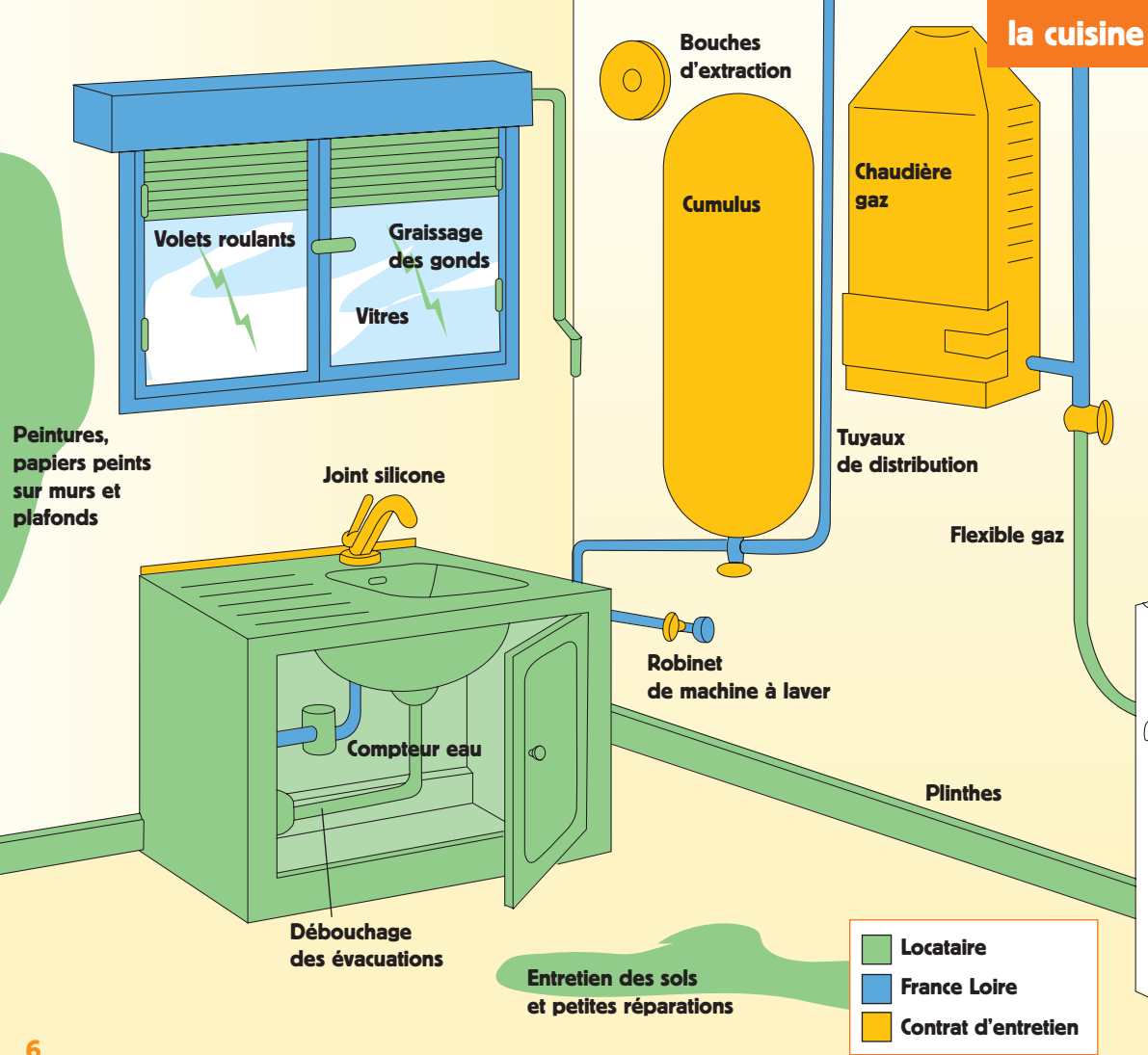
- Je ne place pas de meubles devant les radiateurs ou de linge dessus : cela entraverait la bonne diffusion de la chaleur.
- **Je nettoie régulièrement mes convecteurs** (sans les démonter).

### Fenêtres & velux

- Je vérifie périodiquement que les trous d'évacuation d'eau ne sont pas obstrués et graisse légèrement les paumelles, crémones et parties mobiles.
- Je veille bien à ne pas obstruer les entrées d'air situées sur les fenêtres. En hiver, si j'ouvre les fenêtres, je coupe le chauffage de la pièce pendant la période d'aération.

### Balcons, terrasse & loggias

- J'évite tout ruissellement sur les façades (lavage sols, arrosage plantations...) et **ne stocke pas d'objets encombrants** (vélo, meubles, etc.) sur mon balcon, ma terrasse ou ma loggia.



## Conseils pratiques

### Moissures

- Afin de prévenir la condensation et l'apparition des moissures, **l'aère** ma cuisine et ma salle de bain.
- **Je n'obstrue pas** les ventilations, je ne coupe pas le chauffage lorsque je m'absente mais baisse seulement le thermostat de quelques degrés.
- En cas d'apparition de moissures, je fais vérifier par mon prestataire que la ventilation est toujours assurée.

**Attention : ne jamais raccorder de hottes mécaniques ou de sèche linge sur les bouches de ventilation**

### Chauffe-eau électrique

- Si je dispose d'un chauffe-eau électrique individuel, je règle son thermostat sur 60°C maximum : je limite ainsi les risques d'entartrage et de brûlure et réalise des économies.

### Flexible gaz

- Si je dispose d'une gazinière, **je vérifie la date** limite d'utilisation inscrite sur le flexible gaz.

## la salle de bains

### Conseils pratiques

#### Robinetterie, chasses d'eau & toilettes

• En cas de fuite (qui peut augmenter considérablement ma consommation d'eau et provoquer des dégâts), je contacte rapidement mon prestataire pour réparer les chasses d'eau, robinets ou raccords défectueux.

• Je vérifie et note régulièrement **mes consommations d'eau** en consultant mon compteur.

• Je ne jette ni coton, ni tissus, ni serviettes hygiéniques dans les WC, ils risquent d'entraîner l'obturation du siphon et des **dégâts importants**.

• Si l'évacuation se fait mal, pour le dégorgement des WC, lavabos, éviers, j'utilise des produits sans soude caustique (la soude caustique attaquant les joints et les canalisations).

#### Ventilation contrôlée

• Si mon logement est équipé d'un dispositif de ventilation contrôlée, celui-ci assure automatiquement le renouvellement d'air frais : je veille donc bien à **ne pas obstruer les bouches d'extraction**.

Peintures, papiers peints sur murs et plafonds

Bouches d'extraction

Débouchage des conduits

Débouchage des conduits

Rideau douche

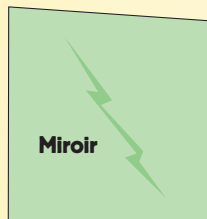
Trous

Chasse d'eau

Débouchage des évacuations

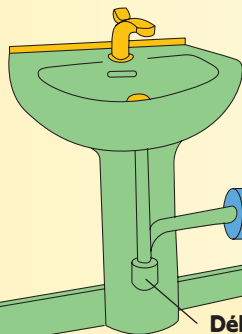


Néon



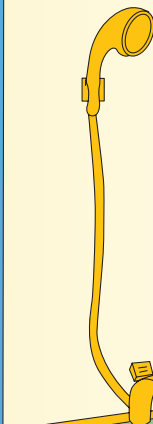
Miroir

Joint silicone

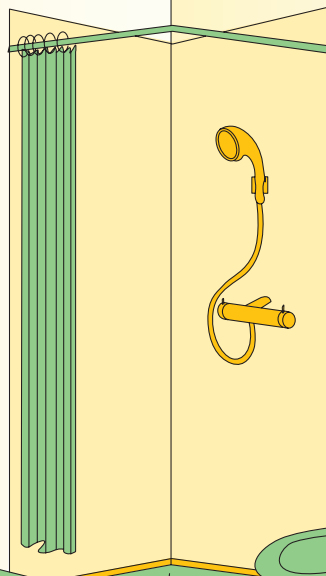


Plinthes

Débouchage des évacuations



Joint silicone



	Locataire
	France Loire
	Contrat d'entretien

Entretien des sols et petites réparations

## Conseils pratiques

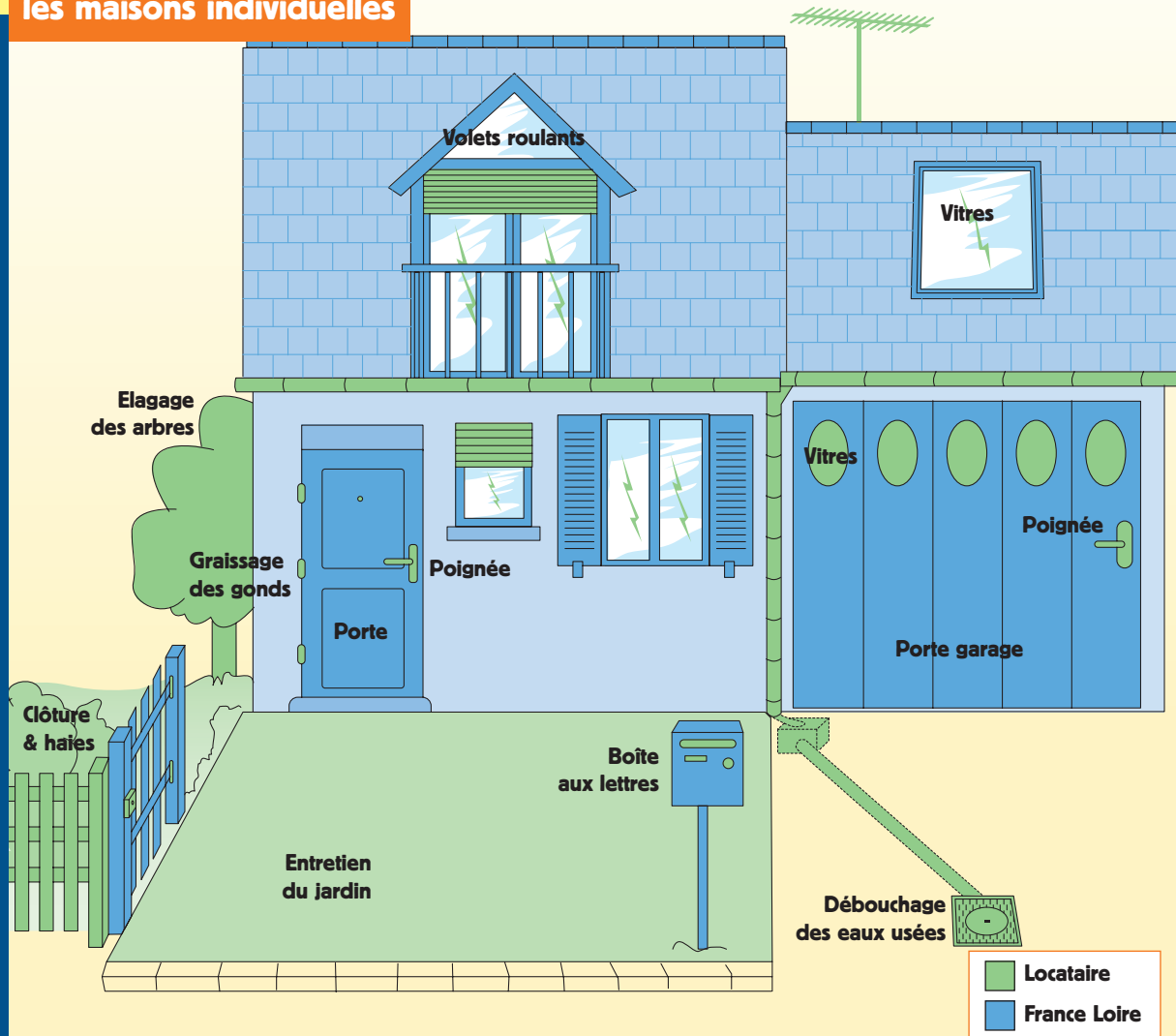
### Jardin

• Je veille à l'**entretien de mon jardin** : taille des arbustes et des haies, élagage des arbres et tonte de la pelouse. Pour un cadre de vie agréable, je ne stocke pas d'objets encombrants dans mon jardin (épaves, matériels divers, etc.).

Je demande l'accord écrit de France Loire avant toute pose d'un grillage, d'un portail ou portillon, d'un canisè et de toute autre installation type abri de jardin.

### Réseaux d'eau

• J'entretiens régulièrement les réseaux d'évacuation des eaux de mon logement et s'il existe une fosse septique, je la fais vidanger régulièrement (tous les 2 ans).



# Entretien ou réparations à la charge de France Loire

1

J'appelle rapidement mon agence **France Loire** (voir carte «mes numéros utiles») pour lui faire part de ma demande.

2

Je reçois par courrier un **“bon de commande”** (document ci-contre).

3

J'appelle directement le prestataire (nom indiqué en haut à droite sur le bon de commande) **pour convenir avec lui de la date de l'intervention.**

Si je ne peux être présent au rendez-vous fixé, je préviens l'entreprise au minimum 48 heures avant la date d'intervention.

4

A la fin de l'intervention de l'entreprise, **je vérifie** que la prestation a été correctement réalisée et **signe le “bon de commande”** qu'elle me présente. Si cela n'est pas le cas, je ne le signe pas et contacte immédiatement mon agence France Loire.

**Ma signature est importante : elle confirme à France Loire que les travaux ont été réalisés conformément au bon de commande et valide le règlement à l'entreprise.**

Bon de commande  
Remplacement convecteurs  
n°BFL/082818  
du 07/10/2008

FRANCE LOIRE  
AGENCE DE BOURGES  
Résidence Le Préleur  
12, Impasse Saint Martin  
18020 Bourges  
Emetteur : M. Eric DAMIENS  
mail : edamiens@france Loire.fr  
tel : 02 48 25 99 41

**ENT DUPONT**  
8 rue Bassins  
18000 BOURGES  
tel : 02.48.00.00.00 fax: 02.48.00.00.00

Travaux à réaliser entre le 07/10/2008 et le 15/10/2008

Préalable: Portes P2valvins  
(VAIC-MI-3CH)  
2 allée des Petits Buissons  
18000 BOURGES  
Logement n° 0000 , porte n°07, Rez-de-chaussée, Type 3  
Occupant actuel : MR DURANT PAUL (000000/91)  
domicile: 02 48 00 00 00 bureau: portable:

Description	Quantité
Electricité (ELECTR) Remplacement convecteur 2000 W dans le séjour	1,00 UNI
Electricité (ELECTR) Remplacement convecteur 750 W dans l'entrée	1,00 UNI
Electricité (ELECTR) Remplacement convecteur 750 W dans la salle de bains	1,00 UNI

Conditions de règlement  
Virement CDC Bourges  
30 JOURS

Après réception de la facture, respectez les conditions énoncées ci-dessous

Nous vous prions de bien vouloir procéder à l'exécution des travaux ci-dessus, avant votre venue bien prendre contact, selon le cas, avec votre locataire ou le représentant de notre société afin de fixer la date de votre intervention.  
Avertissement : Vous devez prendre en charge l'entretien des déchets, et en assurer leur transport et la déposer dans les filières de traitement, de stockage et de valorisation appropriées.  
IMPORTANT : Prière de retourner OBLIGATOIREMENT un exemplaire du présent ordre de service signé par vos soins et selon le cas par notre locataire ou le représentant de notre société, avec votre facture établie en trois exemplaires, dès l'exécution des travaux.  
M. .... certifie que les travaux effectués ci-dessus ont bien été exécutés dans les règles de l'art.  
Fait le ..... (Signature et cachet de l'entrepreneur)

Nom et signature du Locataire ou du représentant de FRANCE LOIRE  
Pour FRANCE LOIRE

- Ce “bon de commande” vous informe :
- du nom de l'entreprise qui va intervenir
  - du délai d'intervention
  - du détail des travaux commandés
  - Emplacement de votre signature

## Conseils pratiques

### Je joins mon agence :

- si je ne parviens pas à joindre le prestataire ou à obtenir un rendez-vous (étape 3),
- si je rencontre une difficulté lors de l'intervention du prestataire,
- si l'intervention du prestataire n'a pas permis de résoudre le problème.

**Merci de l'accueil que vous réserverez aux entreprises.**

## Conseils pratiques

Je n'hésite pas à contacter rapidement mes prestataires (carte «mes numéros utiles») pour toute réparation de l'équipement sous contrat, même en dehors de la visite annuelle d'entretien (voir p. 11).

# Entretien ou réparations sous contrat - dépannages

- 1 **J'appelle** rapidement le **prestataire concerné** (voir carte «mes numéros utiles») pour lui faire part de mon problème et **convenir** avec lui **de la date de l'intervention**.  
Si je ne peux être présent au rendez-vous fixé, je prévient l'entreprise au minimum 48 heures avant la date d'intervention.
- 2 **A la fin de l'intervention** de l'entreprise, **je vérifie** que la prestation a été correctement réalisée et **signe le certificat d'intervention** qu'elle me présente.

**Ma signature est importante : elle confirme à France Loire que les travaux ont été correctement réalisés et valide le règlement à l'entreprise.**

Si la prestation n'a pas été correctement réalisée, je ne signe pas le certificat et contacte immédiatement mon agence France Loire.

The image shows a 'CERTIFICAT D'INTERVENTION' form. Red arrows point to the following areas:

- Top right: Client information fields (Nom, Prénom, Adresse, Téléphone).
- Middle: A table with columns for 'Date', 'Description de l'intervention', 'Statut', and 'Durée'. The table contains several rows of data.
- Bottom: A section for 'Signature' with a line for the client's signature and a box for the technician's name.

Je vérifie que le certificat me concerne en contrôlant mon nom et mon adresse.

Je vérifie que les prestations réalisées sont bien celles indiquées.

J'appose ma signature.

**Je peux contacter le centre de services clients France Loire (02 48 48 02 00) pour toute question sur le contenu des contrats d'entretien et pour m'assister dans mes démarches auprès des prestataires.**

# Entretien ou réparations

*sous contrat - visite annuelle*

1

Avant l'intervention du prestataire, un **avis de passage** (voir document ci-contre) est déposé dans ma boîte aux lettres ou affiché dans le hall de l'immeuble : **je vérifie immédiatement que je serai présent à la date indiquée.**

Si je ne peux être présent, je contacte immédiatement le prestataire pour convenir d'un autre rendez-vous et ce, au moins 48 heures avant la date de visite prévue. En cas d'annulation de 2 propositions de rendez-vous, l'entreprise n'a plus obligation d'intervenir et ma responsabilité pourrait être engagée en cas de dysfonctionnement de l'équipement.

2

**À la fin de l'intervention** de l'entreprise, **je vérifie** que la prestation a été correctement réalisée et **signe le certificat d'intervention** (voir document page 10) qu'elle me présente.

**Ma signature est importante : elle confirme à France Loire que les travaux ont été correctement réalisés et valide le règlement à l'entreprise.**

Si la prestation n'a pas été correctement réalisée, je ne signe pas le certificat et contacte immédiatement mon agence France Loire.

Les équipements sous contrat font l'objet, une fois par an, d'une visite de contrôle par les prestataires.

## VISITE D'ENTRETIEN

Dans le cadre de notre contrat, nous effectuerons la maintenance systématique de votre logement concernant

- VMC
- CHAUFFAGE
- ROBINETTERIE

matin     après-midi     journée

Votre agence :

AVIS DE PASSAGE LE :

## Conseils pratiques

L'entretien des appareils de **combustion** pour le chauffage ou l'eau chaude **est obligatoire une fois par an** (règlement sanitaire départemental, Art. 31-6).

**Une chaudière bien entretenue** vous permet des **économies d'énergie de 8 à 12%**, limite fortement le risque de pannes et renforce ma sécurité.

**Une robinetterie bien entretenue** permet une **économie de 20% d'eau** par la suppression des fuites.

**Une VMC bien entretenue** permet d'**éviter la condensation** et l'apparition de moisissures.

Le **jour de la visite** pour l'entretien de la robinetterie, je laisse tous les **robinets fermés** et n'utilise **pas de machine à laver.**

## ORLÉANS

33 rue du Fg de Bourgogne - BP 51557  
45005 Orléans Cedex 1  
T 02 38 54 32 10

## ORLÉANS - DAUPHINE

8 rue des Pivoines  
45100 Orléans  
T 02 38 66 06 67

## VIERZON

14 rue du Mal Joffre - BP 239  
18102 Vierzon Cedex  
T 02 48 83 13 31

## VIERZON - CLOS DU ROY

11 rue Gagarine  
18100 Vierzon  
T 02 48 51 43 01

## BOURGES

12 impasse Saint Martin  
18020 Bourges Cedex  
T 02 48 48 02 00



## BOURGES - VAL D'AURON

12 square d'Alice  
18000 Bourges  
T 02 48 25 99 41

## SAINT-AMAND-MONTROND

2 rue Racine  
18200 Saint-Amand-Montrond  
T 02 48 82 06 12

## MONTLUÇON

5 rue des Forges - BP 3138  
03105 Montluçon Cedex  
T 04 70 28 81 70

## MOULINS

38 rue de Lyon  
03000 Moulines  
T 04 70 48 22 80

## VICHY

55 allée des Ailes  
03200 Vichy  
T 04 70 31 27 56

