



La Gestion

en ligne

Vous êtes locataire

Que faire...

- avant l'entrée dans les lieux ?
- pendant la location ?
- à la sortie ?

Avant d'entrer dans les lieux

- **Démarches préalables**

Avant d'entrer dans les lieux, vous devrez informer plusieurs organismes publics et privés de votre changement d'adresse. Un site internet ([Changement d'adresse en ligne](#)) est à votre disposition pour ces démarches.

Ce service est gratuit et vous permet de déclarer votre changement d'adresse en même temps à plusieurs organismes de votre choix.

Vous pouvez aussi bénéficier d'une aide au logement, au déménagement. Déposez votre dossier à la Caf rapidement afin d'obtenir une aide le mois qui suit votre entrée dans les lieux. Renseignez-vous auprès de la [Caf](#).

Important : pour éviter toute coupure des compteurs d'électricité et de gaz, contactez le **09 70 73 18 58**, afin de transférer les contrats à votre nom.

Testez aussi l'éligibilité fibre/ADSL de votre nouveau logement et installez votre box Internet, en contactant le **09 70 73 18 97**

Ces deux numéros de téléphone (non surtaxés) sont réservés aux locataires de [lagestionenligne.fr](#) en semaine de 9h à 20h30 et le samedi de 9h à 18h

- **Le jour d'entrée dans les lieux**

Ce jour correspond à la date d'effet du bail, et donc du commencement de paiement du loyer, de réalisation de l'état des lieux et de remise des clés.

Vous devrez **remettre un chèque représentant le dépôt de garantie et le premier mois de loyer** (entier ou proraté). Par exemple pour une date d'effet de bail le 12 septembre et un loyer de 1000 euros charges comprises : $(19 / 30) \times 1000 = 633.33$ euros.

Vous devrez fournir au propriétaire une attestation d'assurance multirisque habitation, sans quoi les clés ne pourraient vous être remises.

Pendant la location

- **Le paiement du loyer :**

Les avis d'échéance sont envoyés en fin de mois **par mail** et les prélèvements du loyer sont réalisés entre le 3 et le 5 de chaque mois.

Vous pourrez consulter vos avis d'échéances et quittances sur notre site en utilisant les codes d'accès indiqués sur vos avis d'échéance.

- **Quelles sont vos responsabilités pendant la location ?**

Vous êtes responsable des dégradations ou des pertes qui surviennent en cours de bail à moins que vous ne prouviez qu'elles n'aient eu lieu par effraction ou en cas de force majeure. Vous devez aussi assurer les réparations d'entretien.

Vous devez signaler sans délai tous les problèmes rencontrés, dysfonctionnements, dégât des eaux etc... que vous constatez.

À défaut, le bailleur peut retenir le montant des réparations sur votre dépôt de garantie.

Si vous louez un logement dans un immeuble collectif, **vous devez respecter le règlement de copropriété** qui définit juridiquement l'organisation et le fonctionnement de l'immeuble au niveau pratique. Il précise la destination de l'immeuble, les conditions de jouissance des parties communes, les quotes-parts de charges liées à l'appartement loué.

- **Que faire en cas de travaux à effectuer ?**

Dans le cours de la location, différents travaux, d'importance variable, peuvent devoir être exécutés. Bien entendu, au départ, vous devrez prendre contact avec le propriétaire à ce sujet. Pour gérer ce genre de demande, il faut tenir compte des principes suivants :

- Sauf cas de force majeure, vous ne pouvez entreprendre de réparation de votre propre chef en demandant le remboursement a posteriori.
- Les réparations locatives sont définies par décret, lequel précise également que « les travaux d'entretien courant et les petites réparations » sont à la charge du locataire. La notion de petites réparations n'est pas définie. (voir ci-après)
- Les réparations rendues nécessaires par le fait d'une dégradation causée par vous restent à votre charge.
- Les réparations rendues nécessaires par la vétusté ne vous sont imputables qu'en cas de manque d'entretien de votre part.

- Il faut distinguer les réparations de l'amélioration : le propriétaire est tenu de faire exécuter les réparations autres que locatives, mais pas les travaux d'amélioration qui vous pourriez demander.

Ces principes posés, il est clair qu'une multitude de cas de figure peuvent se présenter qui ne permettent pas d'établir de manière incontestable les responsabilités. C'est une des raisons pour lesquelles **il est largement préférable d'entretenir des relations « normales » et de bon sens, sans fuir ses responsabilités avec son propriétaire (et vice-versa !).**

Entretien et réparation locatives (décret n° 87-712 du 26 août 1987)

Sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant et de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables auxdites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux ou équipements à usage privatif. Ont notamment le caractère de réparations locatives les réparations énumérées au présent décret :

I- Parties extérieures dont le locataire a l'usage exclusif

- Jardins privatifs :
 - Entretien courant, notamment des allées, pelouses, massifs, bassins et piscines, taille, élagage, échenillage des arbres et arbustes.
 - Réparation et remplacement des installations mobiles d'arrosage.
- Auvents, terrasses et marquises : enlèvement de la mousse et des autres végétaux.
- Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières : dégorgement des conduits.

II- Ouvertures intérieures et extérieures

- Sections ouvrantes telles que portes et fenêtres :
 - Graissage des gonds, paumelles et charnières.
 - Menues réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, crémones et espagnolettes ; remplacement notamment de boulons clavettes et espagnolettes.
- Vitrages : réfection des mastics ; remplacement des vitres détériorées.
- Dispositifs d'occultation de la lumière tels que stores et jalousies : graissage, remplacement notamment de cordes, poulies ou de quelques lames.
- Serrures et verrous de sécurité : graissage, remplacement de petites pièces ainsi que des clés égarées ou détériorées.
- Grilles : nettoyage et graissage, remplacement notamment de boulons, clavettes, targettes.

III- Parties intérieures

- Plafonds, murs intérieurs et cloisons :
 - Maintien en état de propreté.
 - Menus raccords de peinture et tapisserie ; remise en place ou remplacement de quelques éléments des matériaux de revêtements tels que faïence,

mosaïque, matière plastique ; rebouchage des trous rendu assimilable à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.

- Parquets, moquettes et autres revêtements de sols :
 - Encaustiquage et entretien courant de la vitrification.
 - Remplacement de quelques lames de parquet et remise en état, pose de raccords de moquettes et autres revêtements de sols, notamment en cas de tâches et de trous.
- Placards et menuiseries telles que plinthes, baguettes et moulures :
 - Remplacement des tablettes et tasseaux de placards et réparation de leur dispositif de fermeture ; fixation de raccords et remplacement de pointes de menuiserie.

IV- Installations de plomberie

- Canalisations d'eau :
 - Dégorgement.
 - Remplacement notamment de joints et de colliers.
- Canalisations de gaz :
 - Entretien courant des robinets, siphons et ouvertures d'aération.
 - Remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.
- Fosses septiques, puisards et fosses d'aisance : vidange.
- Chauffage, Production d'eau chaude et robinetterie :
 - Remplacement des bilames, pistons, membranes, boîtes à eau, allumage prise-électrique, clapets et joints des appareils à gaz ; rinçage et nettoyage des corps des corps de chauffe et tuyauteries.
 - Remplacement des joints, clapets et presse-étoupes des robinets.
 - Remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasses d'eau.
- Eviers et appareils sanitaires : nettoyage des dépôts de calcaire, remplacement des tuyaux flexibles de douche.

V- Equipements d'installation d'électricité

Remplacement des interrupteurs, prises de courant, coupe-circuits et fusibles, des ampoules, tubes lumineux. Réparation ou remplacement des baguettes ou gaines de protection.

VI- Autres équipements mentionnés au contrat de location

- Entretien courant et menues réparations des appareils tels que : réfrigérateurs, machines à laver le linge et la vaisselle, sèche-linge, hotte aspirante, adoucisseur, capteurs solaires, pompes à chaleur, appareils de conditionnement d'air, antenne individuelle de radiodiffusion et de télévision, meubles scellés, glaces et miroirs.
- Menues réparations nécessitées par la dépose des bourrelets.
- Graissage et remplacement des joints de vidoirs.
- Ramonage des conduits d'évacuation de fumées et des gaz et conduits de ventilation.

• Que faire en cas de dégât des eaux ?

DANS TOUS LES CAS, VOUS DEVEZ PREVENIR VOTRE PROPRIETAIRE ET VOTRE ASSUREUR

- **L'origine du sinistre se situe dans votre logement :**
La première chose à faire est bien entendu de stopper la cause du dégât : Vous devez, immédiatement, vous mettre en rapport avec votre propriétaire si la réparation à effectuer n'est pas à votre charge (les changements de joints sont à la charge du locataire).
 - Seul votre logement est endommagé :
Vous devez faire une déclaration de sinistre, dans les 5 jours, à votre assurance.
 - Un autre logement est également endommagé :
Vous devez faire un constat amiable de dégât des eaux avec votre voisin.
- **L'origine du sinistre se situe dans un autre logement :**
Vous devez faire un constat amiable de dégât des eaux avec votre voisin. En cas de refus de celui-ci, vous devez prendre contact avec votre compagnie d'assurance et lui déclarer votre sinistre dans les 5 jours.
- **L'origine du sinistre se situe dans les parties communes de l'immeuble :**
Vous devez prendre contact avec votre propriétaire qui se mettra en rapport avec le syndic pour faire effectuer les interventions nécessaires (Votre logement peut également comprendre des parties « communes », par exemple les gaines techniques, les canalisations communes...).
- **L'origine du sinistre est indéterminée**
Vous devez prévenir votre propriétaire :
Si vous habitez dans un logement individuel, le propriétaire fera une recherche de fuite.
Si vous habitez dans un logement collectif, le propriétaire préviendra le syndic qui fera effectuer une recherche de fuite.

Le traitement du sinistre

Le chemin est long et complexe de la survenance du sinistre à l'indemnisation des dégâts. Vous trouverez ci-dessous quelques points importants à ce sujet.

- L'assureur rembourse les dégâts causés par un sinistre, jamais la réparation de la fuite.
- Le principe qui voudrait que ce soit l'assureur du fautif qui paye les dégâts n'est pas toujours applicable en matière de dégât des eaux, votre assureur peut être sollicité, même si vous n'êtes pas responsable du sinistre.
- Les dossiers de sinistre peuvent être longs à traiter compte tenu de la multiplicité des intervenants (locataire, propriétaire, voisin, syndic, assureurs de chacun). Comme locataire, vous êtes gardiens de la chose louée : vous avez donc la responsabilité de vous préoccuper du suivi du dossier. En cas de négligence de votre part, vous pourriez être tenu responsable des conséquences qui en résulteraient.
- Dans le traitement du dossier, vous devez assurer l'accès à votre logement pour les différents intervenants (experts, entreprises...)

- Tout sinistre non clos dans un délai de deux ans est frappé de prescription : vous pouvez proroger ce délai par l'envoi d'un courrier recommandé à l'assurance avant la fin de ces deux ans.
- Vous devez obligatoirement être assuré. En cas de sinistre et en l'absence d'assurance, vous seriez tenu personnellement responsable des dégâts causés par le sinistre.

• Modification de bail

En cours de bail, vous pouvez demander plusieurs modifications : ci-dessous, vous trouverez quelques cas de figure. Il est ici impossible d'être exhaustif. N'hésitez pas à vous rapprocher de La Gestion en Ligne pour plus de renseignements.

Quelle que soit la modification du bail dont vous convenez avec votre propriétaire, il est impératif de prévenir La Gestion en Ligne sans délai.

Mariage, divorce, décès

- **Mariage** : En cas de mariage postérieur à l'entrée dans les lieux, les deux époux bénéficient du même droit au bail. S'ils le souhaitent, en justifiant de leur situation, un avenant peut être rédigé.
- **Divorce** : en cas de divorce ou séparation de corps, le bail pourra être attribué à un des deux époux. Il est indispensable d'obtenir les justificatifs de cette situation avant de modifier le bail.
- **Décès** : en cas de décès d'un des deux époux, le conjoint survivant bénéficie d'un droit exclusif sur le logement.

Départ ou changement d'un colocataire :

Les colocataires sont solidaires dans le bail, tant qu'ils sont ensemble. Avec la loi ALUR, le colocataire qui donne congé reste engagé pour les six mois qui suivent l'échéance de ce congé (sauf s'il est remplacé entre temps), mais il est ensuite libéré de tout engagement. Pour ce qui concerne les garants, les choses ont également changé : dans l'acte de caution, le colocataire dont le départ met fin à l'engagement de la caution doit être identifié, à peine de nullité du cautionnement. Les modifications contractuelles en cas de colocation sont donc des opérations techniquement complexes. N'hésitez pas à nous consulter pour tout changement à ce sujet.

• Problèmes de voisinage

Vous subissez des nuisances ?

Lorsque vous subissez des nuisances de la part de votre voisin (odeurs, bruits, aboiements...), la meilleure façon de résoudre ce genre de problème reste le dialogue avec ce voisin. Cela suppose un minimum d'écoute et de compréhension réciproque : chacun doit respecter la tranquillité du voisinage, mais vous ne vivez pas dans un monastère !

Votre propriétaire ne pourra pas être tenu responsable de ce genre de problèmes. Vous pouvez le contacter en cas de problème subsistant, mais en restant dans une optique de dialogue ouvert. Il pourra demander au syndic, en tant que responsable du respect du règlement de copropriété, d'intervenir. La multiplicité des rappels à l'ordre peut s'avérer efficace.

En cas de difficulté importante, vous pouvez vous tourner vers la police, ou encore vous pouvez saisir le conciliateur de justice (renseignements auprès des mairies ou sur le site services-publics.fr). Celui-ci tentera une médiation. Son intervention est totalement gratuite.

Un voisin est dérangé par des nuisances dont vous seriez la cause

Les démarches d'origine restent sensiblement les mêmes que dans le cas ci-dessus : tentez le dialogue ouvert avec votre voisinage pour régler le problème à l'amiable.

S'il s'avère que les nuisances posent de réels problèmes et ne peuvent être réglés sans votre bonne volonté, votre propriétaire pourra enclencher des démarches pour résilier votre bail.

Dans ces conflits de personnes, où il est très souvent bien difficile de se faire une idée exacte des torts des uns et des autres, il peut être nécessaire de faire intervenir un tiers extérieur qui puisse tenter de rapprocher les parties. C'est le rôle du conciliateur de justice dont l'objectif est de rapprocher les parties pour arriver à un règlement amiable.

• **Les litiges**

De multiples litiges peuvent survenir en cours de bail. Le plus souvent, ils sont de faible importance.

Ils peuvent néanmoins, parfois, nécessiter l'intervention d'un tiers pour éviter que les situations ne dégénèrent. Deux instances ont été mises en place pour régler ces litiges sans intervention de la justice, à la condition que les parties aient envie d'arriver à un accord négocié :

La commission départementale de conciliation

La commission de conciliation est composée de représentants des bailleurs et des locataires et a compétence pour traiter des domaines suivants :

- Litiges relatifs aux augmentations de loyer,
- Litiges relatifs aux états des lieux,
- Litiges relatifs aux dépôts de garantie,
- Litiges relatifs aux charges locatives,
- Litiges relatifs aux réparations (locatives uniquement).

Elle peut être saisie par le bailleur ou le locataire qui sont alors convoqués ensemble.

En cas de conciliation en séance, un document constatant la conciliation est rédigé. Vous trouverez l'adresse de la commission de votre département sur le site www.service-public.fr

Le conciliateur de justice

Le conciliateur de justice est une personne nommée par le président de la cour d'appel, et dont le champ d'action ne se limite pas à l'immobilier.

Son objectif est de faciliter, en dehors de toute procédure judiciaire, le règlement des conflits. Vous trouverez les coordonnées du conciliateur de justice dont vous dépendez sur le site www.service-public.fr.

La sortie locataire

• Le Préavis de départ

Lorsque vous souhaitez résilier votre bail, vous devez **envoyer une lettre de préavis à La Gestion en Ligne**. Nous vous accuserons alors réception par mail, vous donnant les informations nécessaires et les étapes à suivre.

Le point de départ du préavis d'un locataire est la réception de son courrier recommandé.

Attention, en cas de colocation et de libération totale des lieux, le courrier doit être signé de l'ensemble des colocataires.

Quelle est la durée d'un préavis de départ ?

La durée du préavis de départ est de trois mois pour les logements vides et un mois pour les logements meublés.

Pour les locations vides, **un préavis réduit à un mois** est possible dans les cas suivants :

- Logement se trouvant dans une zone tendue (voir ci-dessous),
- Mutation, perte d'emploi (ou de nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi),
- Obtention d'un premier emploi,
- Etat de santé du locataire constaté par un certificat médical justifiant un changement de domicile
- Locataire bénéficiaire du RSA ou de l'allocation adulte handicapé. **Le préavis réduit d'un mois n'est valide que s'il est accompagné d'un justificatif.**
- **Zones tendues** : la loi ALUR a introduit un nouveau cas de préavis réduit (applicable aux baux conclus depuis le 27 mars 2014) dans le cas où le logement se trouve dans une zone d'urbanisation continue de plus de 50 000 habitants où s'appliquent les dispositions sur l'encadrement des loyers et définies par décret.

Que faire pendant la période de préavis ?

Vous conservez, pendant cette période, certaines obligations d'entretien et éventuellement de réparations en cas de dégradations.

Par ailleurs, ce moment pourra être mis à profit pour organiser les visites de relocation. Vous serez dans l'obligation durant cette période de convenir d'un créneau horaire d'au moins deux heures par jour ouvrable avec le propriétaire pour qu'il puisse organiser des visites (ces visites peuvent être effectuées par vous ou votre propriétaire).

• L'état des lieux de sortie

Il peut être réalisé contradictoirement entre le propriétaire et le locataire ou bien par un huissier de justice.

Cette étape, à mener avec soin, est primordiale pour la protection des intérêts du bailleur et également du locataire pour la restitution du dépôt de garantie.



Les différents compteurs (gaz, EdF, eau chaude et eau froide) doivent être soigneusement relevés.

C'est à l'issue de l'état des lieux que seront remises, définitivement et sans aucune possibilité de retour, les clés au propriétaire ou à son mandataire.

S'il est dressé par un huissier, les honoraires sont obligatoirement partagés par moitié entre le bailleur et le preneur.

- **Le dépôt de garantie**

La restitution du dépôt de garantie doit être effectuée dans les 2 mois de l'état des lieux de sortie du locataire. **Ce délai est ramené à 1 mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée.** Les loyers éventuellement impayés sont alors imputés sur celui-ci. Les autres retenues doivent être justifiées par des justificatifs correspondant aux remises en état rendues nécessaires par le manque d'entretien ou les dégradations constatées à votre sortie et après comparaison des états des lieux d'entrée et de sortie. En cas de colocation, si le bail le précise, le dépôt de garantie sera reversé par parts égales entre tous les colocataires. Dans le cas inverse, il faudra se faire préciser par écrit par tous les colocataires le mode de restitution.