

Guide pratique
*Entretien
& réparations*
qui fait quoi ?

xlhabitat.org
Édition 2025



Qui entretient ? Qui **répare** ?

En matière de réparations locatives (c'est-à-dire de travaux d'entretien, de petites et grosses réparations), vos obligations comme les nôtres sont définies par le décret du 26 août 1987. Ce décret indique que :

- en tant que locataire, **vous avez la charge** de l'entretien courant et des petites réparations,
- en tant que bailleur, **nous avons la charge** des grosses réparations.

Sachez également que pendant la durée du bail, vous êtes exonéré de ces réparations quand elles sont liées à la vétusté, à une malfaçon ou à un vice de construction. À l'inverse, toutes les dégradations sont à votre charge. Pour vous aider à y voir plus clair, nous avons conçu ce **guide qui vous permettra d'identifier facilement les obligations de chacun**. Vous y trouverez également des conseils d'entretien, des consignes de sécurité et des informations très pratiques au quotidien.

Gardez ce guide, il vous sera utile tout au long de votre vie de locataire. Vous avez une question, un doute sur ce que vous devez faire ? N'hésitez pas à nous contacter, l'ensemble du personnel de XLHabitat se tient à votre écoute.

Le Président, Xavier Fortinon

Un guide en 3 couleurs... pour tout comprendre en un clin d'œil !

Les obligations de chacun ont été classées selon 3 couleurs qui vous permettront de repérer facilement qui a la charge des réparations.



En bleu : l'entretien et les réparations qui sont à votre charge.



En vert : l'entretien et les réparations qui sont à notre charge.

Sommaire

Entretien et réparations : qui fait quoi ?

L'intérieur du logement	04
L'entrée du logement et la cuisine	08
La salle à manger et les chambres	10
La salle de bain et les toilettes	12
Les parties communes et les extérieurs	14
Les éco-gestes	18
Contrats d'entretien	19

À savoir...

Les déchets, comment faire ?	22
Un problème de blattes ?	24
Un médiateur à votre service	26
Votre assurance	27
Que faire en cas de sinistre ?	28
L'amiante	29
Vos représentants des locataires	30

À votre service...

Le conseiller numérique	32
La charte Quali'hlm®	33
Vos contacts XLHabitat	34

En orange : l'entretien et les réparations qui relèvent d'un contrat avec une entreprise prestataire. (Seul l'entretien courant est répercuté dans vos charges locatives. Les réparations, dépannages et remplacements sont à la charge d'XLHabitat).

Entretien & réparations qui *fait* quoi ?

⊙ *L'intérieur du logement*

Les murs

Pour fixer un objet au mur, utilisez des crochets ou chevilles appropriés aux cloisons.

Attention aux cloisons légères de type « plaques de plâtre » qui nécessitent des fixations renforcées ou spéciales.

Lavez régulièrement les peintures sans détergent.

Si vous souhaitez changer un papier peint, décollez toujours le papier existant et **préférez les couleurs neutres**.



Attention !

Les bâtiments construits avant 1997 peuvent contenir de l'amiante (se référer à la page 29).



Modifications :

Vous devez impérativement nous adresser une demande d'autorisation avant de débuter toute transformation de votre habitation (changement des sols, démolition de cloisons, modification d'appareils sanitaires...).

Sans notre accord, nous sommes en droit de vous demander une remise en état à vos frais.



Le locataire prend en charge :

L'entretien et la reprise des peintures et tapisseries (murs, menuiseries, plafonds).

Attention ! Des trous trop nombreux et non rebouchés engagent des frais de remise en état lors de votre départ.



Les plafonds

Seule la peinture blanche est autorisée. Ne collez jamais de revêtements tels que les plaques de polystyrène ou de liège.

Les sols

Choisissez toujours un produit adapté et n'utilisez jamais de cire avec solvant sur un revêtement PVC.

Aérez votre intérieur au moins 10 min par jour pour éviter l'accumulation de mauvaises odeurs, de gaz toxiques et la formation de moisissures.



🕒 L'intérieur du logement... suite

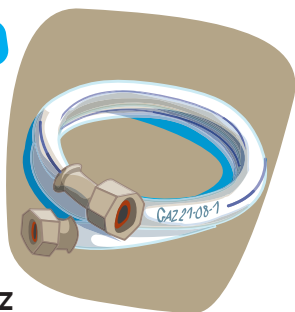


Le chauffage

Dépoussiérez régulièrement les radiateurs. Ne faites pas sécher de linge dessus. Ne démontez jamais les radiateurs.

Attention aux chauffages d'appoint ! L'utilisation du chauffage pétrole est interdite. Elle est source d'intoxication. L'installation de poêle à bois ou insert est soumise à une autorisation d'XLHabitat.

01



Gaz

Vérifiez la date de validité du flexible gaz et remplacez-le avant la date d'expiration.

Quand la période de chauffe arrive...

Lancez la chaudière 15 jours avant pour vérifier que tout fonctionne bien. La température conseillée dans les pièces à vivre est de 19° la journée et 17° la nuit.

En cas d'absence prolongée, diminuez de quelques degrés le chauffage, sans le couper, afin de limiter les risques de gel des canalisations en hiver.



Électricité

Ne modifiez pas votre installation électrique, votre sécurité en dépend ! De plus, en cas de sinistre, votre assurance peut refuser sa prise en charge. Limitez l'utilisation des multiprises. Utilisez des cache-prises pour protéger les enfants.



Le locataire prend en charge :

- 01 le remplacement du flexible de gaz
- 02 le remplacement des ampoules, néons, interrupteurs...
- 03 l'entretien des détecteurs de fumées et leur remplacement
(les détecteurs fonctionnent avec des batteries prévues pour 10 ans).



XL Habitat prend en charge :

- 04 le remplacement des convecteurs électriques s'ils présentent des dysfonctionnements
- 05 la réparation des thermostats
- 06 le remplacement des détecteurs de fumées en cas de dysfonctionnement (sous garantie)

02



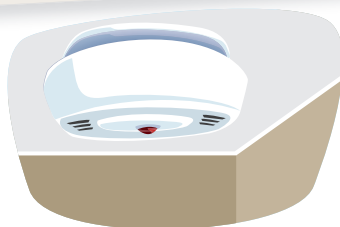
Pour votre sécurité !

N'utilisez aucun appareil électrique en ayant les pieds nus ou les mains humides.

Même pour changer une ampoule, n'oubliez pas de couper le courant au disjoncteur.

03

06



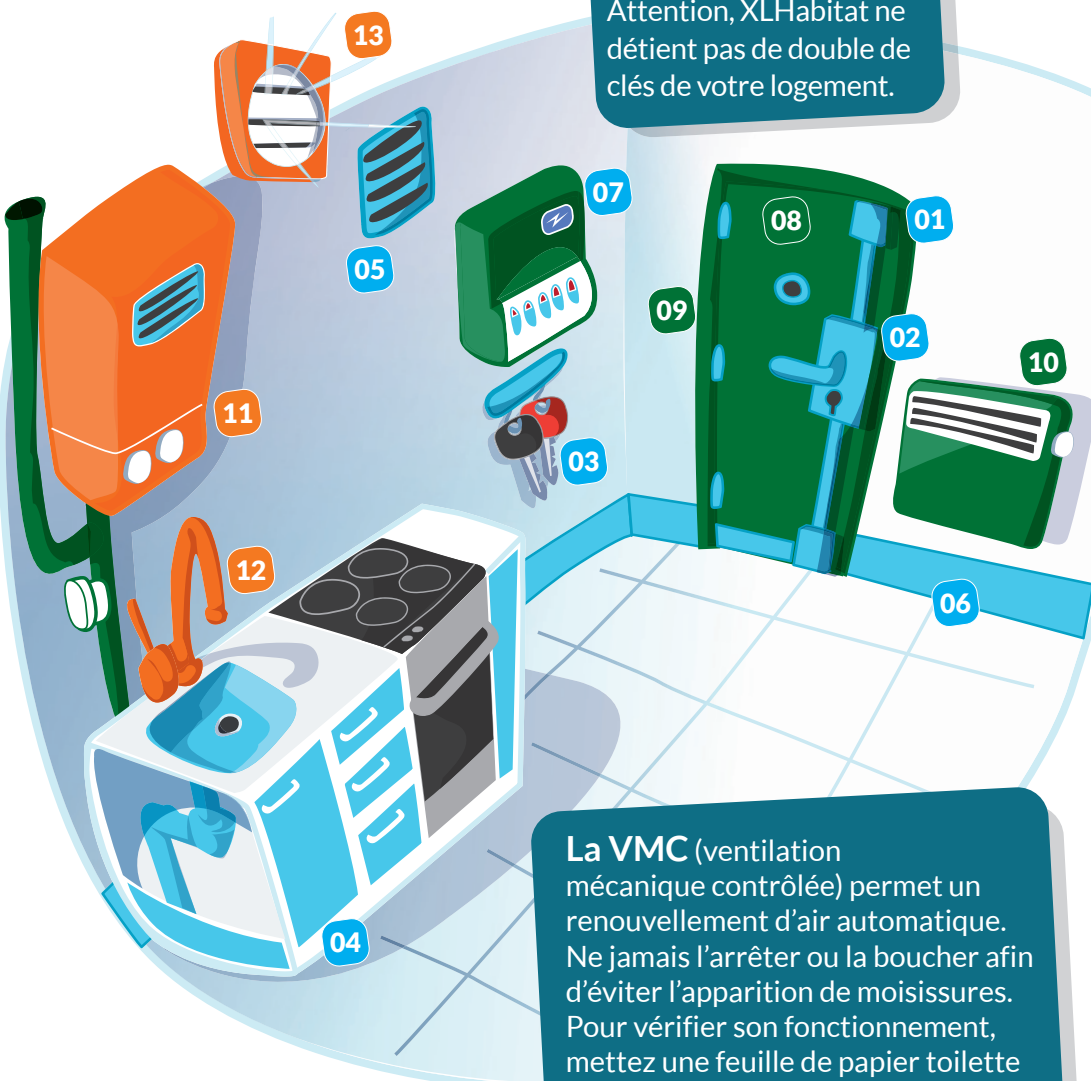
Les détecteurs de fumées (DAAF)

Contrôlez votre détecteur de fumée une fois par mois. Pour vérifier son bon état de marche, appuyez pendant 5 secondes sur le bouton « TEST ». S'il fonctionne bien, il émettra un bip jusqu'au relâchement du bouton. Si la batterie est faible, le détecteur de fumée émettra un bip régulier toutes les minutes.

⊙ L'entrée du logement et la cuisine

Clés

Attention, XLHabitat ne détient pas de double de clés de votre logement.



La VMC (ventilation mécanique contrôlée) permet un renouvellement d'air automatique. Ne jamais l'arrêter ou la boucher afin d'éviter l'apparition de moisissures. Pour vérifier son fonctionnement, mettez une feuille de papier toilette devant ; si elle reste collée, c'est que votre VMC fonctionne.



Le locataire prend en charge :

- 01 l'entretien courant de la porte palière (porte d'entrée de votre logement) : graissage et fixation des gonds, des paumelles et des charnières
- 02 l'entretien des verrous et serrures et la réparation de la poignée de porte
- 03 le remplacement des clés, badges et télécommandes en cas de perte ou de dégradation
- 04 la réparation et le remplacement des systèmes de fermeture (placards, meubles)
- 05 l'entretien et le nettoyage des grilles d'aération (à l'eau savonneuse 1 fois par an au moins)
- 06 la refixation des plinthes
- 07 le remplacement des fusibles du tableau électrique (par des fusibles du même calibre)



XL Habitat prend en charge :

- 08 le réglage et la réparation de la porte palière (porte d'entrée de votre logement)
- 09 le fonctionnement de l'interphone
- 10 le dépannage et / ou remplacement des convecteurs électriques s'ils présentent des dysfonctionnements



Ce qui relève d'un contrat d'entretien : (cf. pages 20-21)

- 11 l'entretien annuel et le dépannage des chauffe-eaux ou chaudières
- 12 la vérification, l'entretien annuel et le dépannage de la robinetterie
- 13 la vérification, l'entretien annuel et le dépannage de la VMC (ventilation mécanique contrôlée)

👉 La salle à manger et les chambres

Fenêtres et porte-fenêtres

Ne les percez pas pour poser vos rideaux (des supports adhésifs sont vendus dans le commerce).





Le locataire prend en charge :

- 01 la refixation des plinthes
- 02 l'entretien des fenêtres et porte-fenêtres (graissage, gonds, charnières, paumelles, poignées, crémones) y compris le nettoyage des barres de seuil et trous d'évacuation
- 03 le nettoyage et le remplacement des interrupteurs, des prises de courant, prise téléphone, prise TV
- 04 le nettoyage des placards (portes et étagères)
- 05 le remplacement des vitres cassées et des joints de fenêtres



XLHabitat prend en charge :

- 06 le remplacement des convecteurs s'ils présentent des dysfonctionnements
- 07 la réparation des thermostats d'ambiance

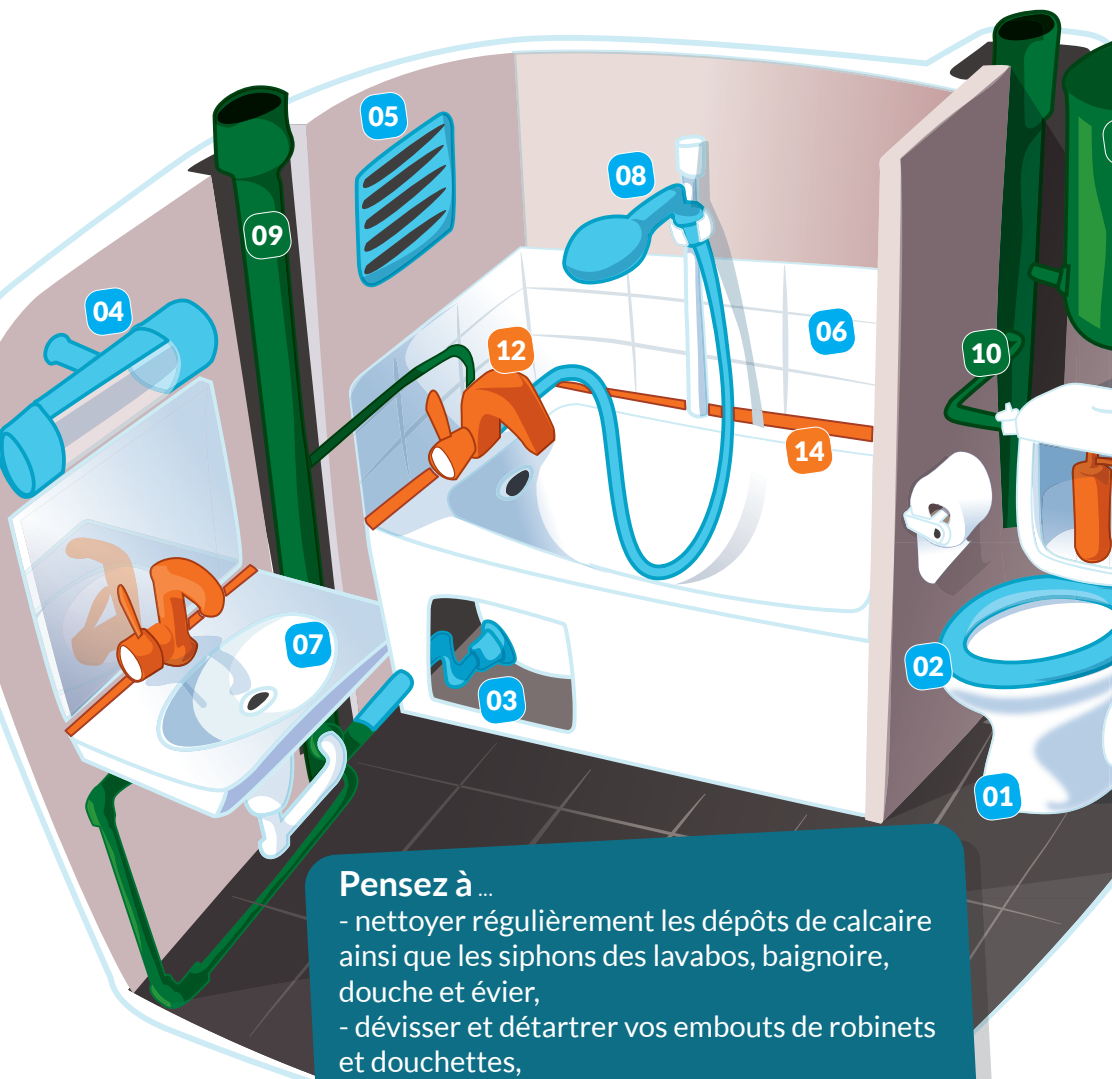
04

08

Placards

Si vos placards sont aménagés, il vous incombe de remplacer les supports d'étagères et de réparer leur système de fermeture.

⊙ La salle de bain & les toilettes



Pensez à ...

- nettoyer régulièrement les dépôts de calcaire ainsi que les siphons des lavabos, baignoire, douche et évier,
- dévisser et détartrer vos embouts de robinets et douchettes,
- vérifier que le flotteur des toilettes fonctionne correctement,
- nettoyer les joints en silicone autour des lavabos, baignoires et éviers pour prévenir les infiltrations et les moisissures.



Le locataire prend en charge :

- 01 la vérification et le remplacement du cône de caoutchouc des toilettes
- 02 l'entretien et le remplacement de l'abattant des toilettes
- 03 le nettoyage des siphons, bondes et canalisations
- 04 le remplacement des éclairages (ampoules, néons)
- 05 le nettoyage des bouches d'aération (ne pas les obstruer),
- 06 le remplacement ponctuel de faïence
- 07 le nettoyage des dépôts de calcaire sur les appareils sanitaires et sur les joints
- 08 l'entretien et le remplacement du flexible de douche et du support



XLHabitat prend en charge :

- 09 la colonne d'eaux usées
- 10 l'alimentation d'eau
- 11 la réparation et / ou remplacement du ballon d'eau chaude (cumulus)



Ce qui relève d'un contrat d'entretien : (cf. p. 20-21)

- 12 le remplacement et la réparation des robinets
- 13 le remplacement du mécanisme de chasse d'eau
- 14 la réfection des joints d'étanchéité (baignoire, lavabo, chasse d'eau) sur parties défectueuses.



Pensez à suivre votre consommation d'eau

en regardant régulièrement votre compteur. Un robinet qui fuit au goutte à goutte consomme 4 litres/heure !

Si vous partez quelques jours, pensez à fermer l'arrivée d'eau. Pour protéger les joints et éviter les fuites d'eau, ne serrez pas vos robinets à fond.

⊙ Les parties communes et les extérieurs





Le locataire prend en charge :

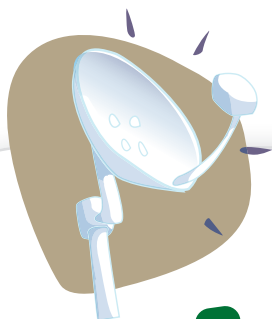
- 01 le nettoyage et démoussage du balcon, de la terrasse, des chéneaux, des auvents et gouttières pour les logements individuels (impérativement chaque année, notamment en automne quand les feuilles mortes s'accumulent)
- 02 l'entretien et la réparation de la porte du garage (poignée, chaînette et ressort) pour les logements individuels
- 03 l'entretien de la porte d'entrée et du portail pour les logements individuels
- 04 le remplacement des piles de la sonnette d'entrée
- 05 l'entretien de la boîte aux lettres et le remplacement de serrure (en cas de perte de clé)
- 06 l'entretien des pelouses et des arbustes
- 07 la taille des haies, arbustes et arbres
- 08 l'entretien et graissage des volets roulants (poulie, manivelle..)



XLHabitat prend en charge :

- 09 l'entretien des espaces verts communs
- 10 la réparation et le remplacement des volets roulants si dégradation involontaire
- 11 le remplacement de la sonnette si dégradation involontaire
- 12 le réglage des portes de garages ou parkings des logements collectifs

Ⓣ Les parties communes et les extérieurs... suite



La parabole et l'antenne

La pose de parabole et d'antenne est soumise à une **autorisation préalable** de XL Habitat.



Nettoyage annuel des chéneaux et gouttières

Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer certains entretiens, XLHabitat peut se charger de cette prestation qui vous sera alors facturée.



ATTENTION AU BRUIT !

Lorsque vous réalisez des travaux de jardinage ou de bricolage avec des outils bruyants (tondeuse à gazon, taille haie, tronçonneuse...), pensez à vos voisins ! L'utilisation de ces appareils est possible :

- en semaine de 8h30 à 12h et de 14h à 19h30,
- le samedi de 9h à 12h et de 15h à 19h,
- le dimanche et jours fériés de 10h à 12h.

(Arrêté préfectoral du 25/11/2003)



XL Habitat prend en charge :

- 01 le bon fonctionnement des antennes et paraboles
- 02 le remplacement des ampoules dans les parties communes des logements collectifs (cages d'escaliers, halls d'entrée...)
- 03 le nettoyage des chéneaux, des auvents et gouttières des logements collectifs



Ce qui relève d'un contrat d'entretien :

entretien / nettoyage des espaces communs (cages d'escalier, hall d'entrée...)

entretien / réparations des ascenseurs



La cave

Elle doit être fermée à clé en permanence. Surveillez-la et entretenez-la au même titre que votre logement.

Tout stockage de produits dangereux est rigoureusement interdit. **Lors de votre départ, débarrassez-la.**

Volet et stores

En cas de tempête, maintenez les volets complètement fermés.

Balcon et terrasse

- Attention aux écoulements d'eau, au ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes.
- N'encombrez pas votre balcon.
- N'étendez pas votre linge à l'extérieur du balcon et préférez un séchoir mobile.
- Les barbecues sont interdits sur le balcon.
- Ne laissez pas votre animal domestique y faire ses besoins.

Quelques éco-gestes

🕒 Je baisse la température

Baisser la température du chauffage de 20°C à 19°C génère une diminution d'environ 7% de la facture de chauffage et du même coup des émissions de dioxyde de carbone (CO₂) liées à la combustion des énergies fossiles.

🕒 Je choisis mon éclairage

Très gourmandes en énergie, les lampes halogènes sont à éviter. Un geste économique : les remplacer par des lampes LED. Malgré un prix d'achat plus élevé, elles sont vite rentabilisées car elles consomment 5 fois moins d'électricité et durent 6 à 8 fois plus longtemps.

🕒 J'évite de laisser en veille mes appareils

Ordinateurs, télévisions, lecteurs DVD... sont branchés 24h/24 et restent en veille.

Un lecteur DVD utilise plus de 90% de sa consommation électrique annuelle quand il ne fonctionne pas.

Couper les veilles c'est facile : il suffit de brancher les appareils concernés sur une multiprise munie d'un interrupteur.

🕒 J'économise l'eau... et l'énergie !

Prendre une douche rapide de 4 à 5 mn plutôt qu'un bain, c'est diviser au minimum par 4 sa consommation d'eau et d'autant l'énergie nécessaire pour la chauffer.

🕒 C'est chaud pour le froid !

La production de froid est fortement consommatrice d'énergie. Afin de limiter la consommation électrique des appareils type frigo ou congélateur, il faut éviter de les installer à proximité d'appareils de cuisson (four...) et éviter d'y mettre des plats chauds à l'intérieur (les laisser refroidir avant). De plus, il est indispensable de dégivrer vos appareils sans utiliser d'objet tranchant et ceci dès l'apparition de givre. En effet, s'il y a du givre, la consommation d'énergie augmente de 5% à 30%.

🕒 J'aère mon logement même en hiver

Ouvrez vos fenêtres tous les jours pendant une dizaine de minutes. L'air humide de votre logement sera ainsi remplacé par un air sec et sain. Même en hiver, ce geste est essentiel.

Contrats d'entretien & accords

XLHabitat a signé un accord avec les représentants des locataires pour définir **les règles de vétusté** à prendre en compte dans l'état des lieux de sortie. Ont également été signés **des accords pour l'entretien des chaudières, des VMC et de la robinetterie** afin de vous faire bénéficier de services à un coût maîtrisé, intégré dans vos charges.

➤ Accord vétusté

Depuis 2010, l'accord signé par les représentants des locataires fait obligation au locataire de prendre à sa charge : l'entretien courant du logement, l'ensemble des réparations locatives (définies par décret du 26 août 1987) et répondre des dégradations survenant pendant la durée du contrat. Cet accord a pour objet de clarifier les rapports avec le locataire au moment de son départ et s'applique à la totalité de la chose louée : logement, jardin, garage et annexes.

LES NOTIONS DE :

Vétusté...

La vétusté est l'usure normale liée à l'utilisation normale de la chose louée et des éléments d'équipements : jardin, garage, annexes. Les travaux nécessaires à la remise en état pour cause de vétusté sont à la charge d'XLHabitat.

Dégradations...

À contrario, les réparations rendues nécessaires par les dégradations consécutives à une utilisation anormale des lieux sont à la charge du locataire.

Utilisation anormale du logement...

L'utilisation anormale entraîne une usure prématurée de l'ensemble du logement et les coûts de remise en état sont à la charge du locataire.

L'information des locataires :

L'accord et la grille de vétusté sont remis à chaque locataire à l'entrée dans les lieux.

La grille de vétusté :

Elle détaille, pour chaque équipement, leur durée de vie et l'abattement appliqué sur le montant des travaux à réaliser. Travaux à la charge du locataire, qui sont établis au moment de l'état des lieux.

🕒 Le contrat chaudières individuelles

Le marché contracté par XLHabitat avec la société **Proxiserve** jusqu'au **31 décembre 2026** comprend :

- l'entretien** annuel et le dépannage des chaudières individuelles, des chauffe-bains, des pompes à chaleur et des cumulus thermodynamiques et solaires,
- l'entretien** annuel et le dépannage des équipements de ventilation et des appareils de VMC individuelle ou collective,
- le ramonage** des conduits d'évacuation des gaz brûlés et gaines de ventilation,
- la vérification** de l'étanchéité des conduits de fumées tubés et chemisés.

Dans le cadre de ses obligations, le prestataire assure :

- l'entretien** préventif annuel (*inclus dans vos charges*),
- la réparation et le dépannage** (*à la charge d'XLHabitat*),
- la visite** d'entrée dans les lieux,
- la garantie** pièces.

Et en cas de panne, le prestataire assure le traitement des demandes d'intervention formulées par les locataires ou XLHabitat pour le dépannage de tous les appareils ou installations concernés par le marché.

Les demandes d'intervention peuvent être effectuées 7j/7, réalisées sous 48h aux heures ouvrables.

**Attention, la visite de contrôle annuelle est obligatoire.
À défaut, des procédures seront engagées à votre rencontre.**

Proxiserve : 05 64 92 00 50
serviceclient-anglet@proxiserve.fr

🔗 Le contrat robinetterie

L'accord collectif d'entretien de la robinetterie a été conclu dans un souci de maîtrise des coûts, mais aussi de réduction de la consommation d'eau et de prévention des risques de sinistre de dégâts des eaux. Le contrat avec les sociétés **ISTA** et **Proxiserve**, valable jusqu'à fin **2027**, comprend :

l'entretien (inclus dans vos charges) effectué sur le principe d'une visite annuelle systématique (nettoyage, détartrage, graissage des équipements, remplacement des clapets et joints en vue de prévenir les fuites, remplacement des joints silicone du pourtour des appareils sanitaires non étanches...),

le dépannage notamment en cas de fuite (à la charge de XLHabitat)

le remplacement éventuel de la robinetterie vétuste non réparable (à la charge de XLHabitat).

Le patrimoine d'XLHabitat est réparti en 4 antennes :
reportez-vous à la page 34 pour connaître votre secteur.

Antennes Dax et Tyrosse

Proxiserve :

05 64 92 00 50

*Antennes Mont de Marsan
et Labouheyre*

ISTA : 05 57 92 88 20

🔗 Le contrat de chauffage collectif

Un marché a été contracté en septembre 2020, pour 5 ans, avec la société **Engie**. Le contrat a pour objet l'exploitation et la maintenance des installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire.

Engie a en charge l'ensemble des chaufferies collectives et intervient pour tous les problèmes de chauffage depuis la chaufferie jusqu'au radiateur du locataire. Pendant la période de chauffage, Engie doit assurer dans les logements chauffés, une température contractuelle de 19°C (-0°C/+1°C).

Engie : 0 811 20 10 56

0 811 20 20 51 (pour Biscarrosse uniquement)

À savoir...

⊙ *Les déchets, comment faire?*

⊙ **Pour vos encombrants**, déposez-les à la déchèterie ou utilisez les moyens mis à votre disposition par les collectivités.

Attention, tout enlèvement d'encombrants sera facturé !

Par ailleurs, les risques de blessures et d'incendie liés à ces comportements sont importants et peuvent engager la responsabilité des auteurs.



⊙ **Déchets courants**

Utilisez les moyens mis à votre disposition, en veillant à respecter les consignes de tri et la destination des différentes poubelles.

**LAISSER
SON VIEUX FRIGO
DANS LES ESPACES VERTS
DE SA RÉSIDENCE,
C'EST COMME
LAISSER LA PORTE
DU CONGÉLATEUR OUVERTE,
ÇA S'FAIT PAS !**



**BOUGEZ-VOUS !
ALLEZ À LA DÉCHÈTERIE !**

**JE CONTACTE XLHABITAT AU 05 58 05 31 80 OU MA MAIRIE
POUR CONNAÎTRE L'EMPLACEMENT DE LA DÉCHÈTERIE LA PLUS PROCHE**

⊗ *Un problème de cafards ?*

Chaque année, XLHabitat intervient en préventif comme en curatif pour désinsectiser les bâtiments.

Les cafards (aussi appelés blattes) peuvent rapidement se multiplier dans les lieux humides et chauds comme les salles de bain, les cuisines ou les gaines de ventilation. Ils peuvent entrer chez vous de plusieurs façons : par une commande livrée dans un carton qui a séjourné dans un entrepôt infesté, par les gaines techniques de votre bâtiment ou tout simplement en passant sous votre porte d'entrée.

La présence des premiers insectes n'est donc pas forcément due à un manque de propreté ou à de la négligence !

Quelles sont les mesures préventives prises par XLHabitat ?

Deux fois par an, XLHabitat fait désinsectiser tous ses bâtiments collectifs par la société Protect Habitat 40. Celle-ci traite les logements et les parties communes en utilisant un insecticide inodore, efficace pendant 6 mois et sans danger pour les hommes ou les animaux domestiques.

Avant chaque traitement, vous serez informés à l'avance par les panneaux d'affichage dans les halls d'entrée et par un avis de passage déposé dans votre boîte aux lettres avant l'intervention. Si vous ne pouvez être présent, remettez vos clés à la loge du gardien ou à un voisin.

ATTENTION : Il suffit d'un logement non traité pour que les cafards reviennent !

Et en cas d'infestation ?

Protect Habitat 40 intervient également pour vous débarrasser d'une infestation de cafards. Pour ce « traitement choc » du sol au plafond, vous ne pouvez pas occuper votre logement pendant 12h. Même chose pour vos animaux.

Par ailleurs, votre logement doit être intégralement rangé et nettoyé. Les meubles de la cuisine doivent être vidés (aliments rangés en boîtes hermétiques et vaisselle sur la table). Tout l'électroménager (frigo, four, machine de lavage) doit être accessible afin de pouvoir traiter l'arrière des machines. Les jouets doivent être abrités dans des rangements hermétiques.

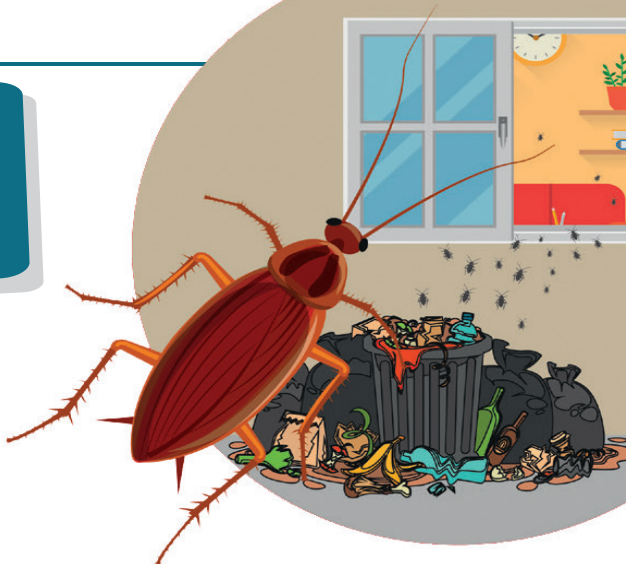
À savoir

N'écrasez surtout pas les cafards ! Quand on écrase une femelle, on éparpille ses œufs

À savoir

Le coût de la désinsectisation est pris en charge par XLHabitat.

Si vous avez vu des cafards, informez-nous au plus vite au 05 58 05 31 80



🕒 Ce que vous devez faire pour éviter d'avoir des cafards



- Nettoyez régulièrement votre logement et particulièrement la cuisine (sous l'évier, derrière le réfrigérateur, la gazinière, les appareils électroménagers et les meubles).
- Lavez la vaisselle et passez un coup de balai ou d'aspirateur après chaque repas et ne laissez rien de sale dans l'évier (pour ne pas permettre aux cafards de se nourrir !).
- Ne laissez pas de nourriture à l'air libre, jetez rapidement vos déchets et fermez bien la poubelle.
- Assurez-vous que la farine, les céréales, le pain soient mis dans des contenants bien étanches.
- Le soir, fermez les siphons d'évacuation d'eau afin que les cafards ne puissent y boire.
- Aérez régulièrement votre logement pour supprimer les sources d'humidité.



⊙ *Un médiateur à votre service !*



Depuis le 1^{er} janvier 2016, les organismes HLM ont l'obligation d'offrir la possibilité aux locataires de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour les litiges les opposant.

Ce recours est possible uniquement si vous avez effectué une première démarche auprès d'XLHabitat et que cette démarche a échoué ou est restée sans réponse.

XLHabitat a conclu une convention avec l'Association des Médiateurs Européens - AME Conso, une structure spécialisée dans la médiation des litiges de consommation.



AME Conso effectue un travail d'analyse de la situation, en s'appuyant sur les principes de la médiation et sur la réglementation du droit dans les organismes HLM. **Pour cela, les litiges doivent avoir un lien direct avec :**

- ⊙ les charges locatives,
- ⊙ les services rendus,
- ⊙ le niveau de loyer,
- ⊙ le contrat de vente du logement.

Pour joindre le médiateur :
www.mediationconso-ame.com



⊗ *Votre assurance*

La loi oblige le locataire à souscrire une assurance « multirisques habitation » couvrant les risques locatifs (dégât des eaux, incendie, explosion...).

Le locataire doit justifier de cette couverture lors de la remise des clés de son logement puis à chaque échéance de son contrat.

Vous pouvez nous envoyer votre attestation d'assurance :

- ⊗ par mail : assurances@xlhabitat.org
- ⊗ par voie postale : XLHabitat - 953 avenue du Colonel Rozanoff - BP 341 40 011 Mont-de-Marsan cedex
- ⊗ directement à l'accueil de l'agence de Mont de Marsan ou Dax



ATTENTION : l'obligation d'assurance du locataire dure tout le temps de la location. N'oubliez pas de renouveler votre contrat chaque année.

Le défaut d'assurance peut entraîner la résiliation du contrat de location.

En cas de sinistre, votre responsabilité serait susceptible d'être engagée et il vous reviendrait de payer vous-même les éventuelles réparations !

⊙ *Que faire en cas de sinistre ?*

Dégât des eaux, incendie, vandalisme, fuite de gaz...



Vous devez impérativement vous mettre en sécurité et tout mettre en œuvre pour limiter les dommages.

- ⊙ **En cas d'incendie**, composez le 18. À chaque situation, la bonne réaction. Quoi qu'il arrive, ne prenez jamais l'ascenseur. Si l'incendie se déclare chez vous, évacuez les lieux en fermant la porte du logement en feu. Si l'incendie est sur votre palier ou dans la cage d'escalier, restez chez vous, fermez les portes et mettez des linges mouillés en bas de celles-ci et allez à la fenêtre pour que les secours vous voient.
- ⊙ **En cas de dégât des eaux**, coupez l'arrivée d'eau.
 - Si le dégât des eaux provient des parties communes de l'immeuble, contactez XLHabitat.
 - Si le dégât des eaux concerne votre voisin, remplissez le constat ensemble (chacun renseigne sa partie) et envoyez-nous le 3^{ème} feuillet.
- ⊙ **En cas de fuite de gaz**, coupez le robinet de gaz, appelez les pompiers au 18 et quittez votre logement.

- ⊙ **Dans tous les cas, prévenez-nous rapidement au :**
05 58 05 31 80.

De 17h à 20h, les week-ends et jours fériés, un service d'astreinte prend le relais au même numéro.

Contactez votre assureur, celui-ci pourra vous conseiller. En principe, vous avez 5 jours ouvrés pour déclarer le sinistre à votre assureur. **Attention, en cas de vol**, ce délai est ramené à 2 jours ouvrés et vous devez déposer plainte dans les 24/48 h selon votre contrat d'assurance.

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

Que vous soyez responsable ou non du sinistre, vous allez devoir chiffrer les dommages.

Si le montant estimé des travaux est supérieur à 1 600 € HT, une expertise doit alors avoir lieu. Celle-ci engendre des délais de traitement pour déterminer les responsabilités de chacun.

⊙ L'amiante

L'utilisation de l'amiante est interdite depuis 1997. Les bâtiments construits avant cette date peuvent en contenir. Aujourd'hui, les moyens de traitement de ces matériaux amiantés sont bien connus et la réglementation impose des règles pour les gérer sans risque. Ces règles sont obligatoires et précises. Nous les respectons rigoureusement.



Ce qu'il faut retenir :

- Sont uniquement concernés les immeubles construits avant 1997 (date du permis de construire).
- Dans le cadre d'un usage normal du logement : pas de danger.
- Seul l'amiante friable ou endommagé est dangereux : pas de risque par simple contact.
- Ne percez pas, ne poncez pas, n'arrachez pas et ne grattez pas vos sols ou murs sans nous contacter.
- Nous tenons le dossier amiante de votre résidence à votre disposition. Nous sommes à votre écoute pour vous apporter toutes les informations souhaitées et répondre aux questions que vous vous posez.

Nos obligations :

- Avant tous travaux, réaliser un repérage amiante par un spécialiste. Lorsque des travaux doivent être engagés, faire appel à des entreprises qualifiées. Elles garantissent la formation des personnels et la mise en œuvre des mesures réglementaires.
- Constituer un dossier amiante pour chaque immeuble et le mettre à jour au fur et à mesure.
- Tenir ce dossier amiante à la disposition des locataires.

Où peut-il y avoir de l'amiante dans votre résidence ?

- Dans les parties communes : enveloppes isolantes canalisations, conduits de ventilation ou de chauffage, plafonds (des sous-sols et garages), canalisations de descente des eaux pluviales ou usées, conduits de vide-ordures...
- Dans les logements : dans certains matériaux de type ciment, revêtements et dalles de sols, colles de carrelage, peintures, plâtres, mastics de joints de fenêtres...

⊗ Vos représentants, vos porte-parole !

XLHabitat est géré par un conseil d'administration de 27 membres. 5 d'entre eux représentent les associations de locataires et participent aux décisions stratégiques de la vie de l'organisme.

⊗ Ils défendent vos intérêts

Élus pour 4 ans, vos représentants sont là pour faire entendre vos revendications, défendre vos intérêts et améliorer votre quotidien.

Ils vous représentent au Conseil d'administration d'XLHabitat et siègent au conseil de concertation locative et aux commissions d'attribution des logements.

⊗ Ils prennent les décisions qui vous concernent

Orientations stratégiques, programme de travaux, budget de l'organisme, augmentations de loyers... Sur tous ces sujets, vos représentants participent à la prise de décision du Conseil d'Administration car ils disposent d'un droit de vote à égalité avec les autres administrateurs.

Associations représentées au Conseil d'administration de l'Office

INDECOSA CGT

Association pour l'information et la défense des consommateurs et salariés

CNL

Confédération nationale du logement

ASSECO CFDT

Association étude et consommation

ADEIC

Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur

AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs

➤ Comment les joindre ?

➤ INDECOSA CGT

Association pour l'information et la défense des consommateurs et salariés

M. Janvier :

05 58 06 50 78 - 06 87 63 95 86

Email : indecosa.cgt40@laposte.net

Permanence : Maison Joëlle

Vincens - UL CGT 2^{ème} étage

39 rue Martin Luther King

40 000 Mont de Marsan

Lundi de 15h à 19h, jeudi de 15h à 19h et dernier samedi du mois de 9h à 12h.

➤ CNL

Confédération nationale du logement

Mme Guillerm :

05 58 97 48 52 - 06 78 24 01 11

Email : cnl.landese@orange.fr

Permanence : 3 rue du Grand

Piton 40 100 Dax

Tous les lundis de 15h à 18h, les autres jours sur rendez-vous.

➤ ASSECO CFDT

Association étude et consommation

Mme Balauze : 06 71 06 51 30

Email : florence.balauze@laposte.net

Permanence : UD CFDT Landes

3 rue des Frênes 40 100 Dax

Tous les mercredis de 14h à 16h sur rendez-vous.

➤ ADEIC

Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur

Mme Garcia : 07 81 65 72 21

Email : cg.flc-adeic@laposte.net

Permanence : Résidence de

l'Épargne, 30 rue de l'Épargne

40 100 Dax

Tous les mercredis de 14h à 18h.

➤ AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs

M. Souimdi : 07 82 36 34 66

Email : abdel.afoc40@gmail.com

Permanence : UL Place Caserne

Bosquet, Maison Joëlle Vincens

40 000 Mont de Marsan

Tous les samedis de 10h à 12h sur rendez-vous.

① Un conseiller numérique à votre service

XLHabitat vous propose les services d'un conseiller numérique pour vous accompagner dans vos démarches sur internet. Un service gratuit et ouvert à tous nos locataires !

Service gratuit

Un conseiller numérique
pour vous accompagner



Gérer
vos mails

Réaliser des
démarches
en ligne

Découvrir
l'environnement
numérique

Protéger vos
données
personnelles

Sur rendez-vous, chez vous ou dans nos locaux

Renseignements / inscriptions : **05 58 05 31 80**
ou via le formulaire de contact sur notre site :
xlhabitat.org

⊙ *La charte Quali'hlm[®]*

XLHabitat est labellisé Quali'hlm[®] depuis octobre 2021.
De votre 1^{ère} demande de logement à votre départ de chez
XLHabitat, nous garantissons une qualité de service continue.

6 valeurs déclinées en engagements pour améliorer la qualité
de nos services au quotidien.



1 *Accompagnement*



2 *Écoute*



3 *Transparence*



4 *Proximité*



5 *Réactivité*



6 *Disponibilité*

N'hésitez pas à consulter notre charte
sur notre site internet : xlhabitat.org



Les gardiens XL Habitat

Biscarrosse et Ychoux

Pascale Henin - 06 75 25 06 56

Biscarrosse : rues Zola, St Vincent de Paul, Coudiney, de l'Equipage,

Pélic, Montaigne, Gide

Ychoux : Les Arbousiers

Mimizan

Alexandre Bats - 06 79 01 41 24

La Vigon - Carquebin - Plein Soleil - Hournaills - Bourg Neuf - Pyramide I

Saint Paul les Dax

Didier Lahitte - 06 77 96 85 99

Clément Raignoux - 06 30 14 86 31

La Pince - Hameau des Prés Fleuris - Lahillade - Petit Beliot -

Bridot - La Liberté

Capbreton

Hubert Bareille - 06 09 61 56 42

Les Berges Landaises - La Forêt - Les Mouettes - La Palombière -

Les Dauphins - Le Tuc des Sables

Tarnos

Aurore Canivet - 06 03 76 53 81

Le Pissot - Oihana

Ludovic Many - 06 49 00 69 42

Grandola

Sylvie Petit - 06 70 64 73 36

La Croix - Castillon 2

Dax

Joachim Marcq - 06 75 26 31 83

Vania Nogueira Martins - 06 30 34 93 59

Séron - Le Gond

Philippe Pedroso - 06 30 34 01 53

Lespes - Tonneliers

Marc Pawlak - 07 85 16 52 39

Laurence Soyeux - 07 87 36 06 68

Cuyès

Pascal Darryure - 06 42 18 28 64

La Pignada

Saint Pierre du Mont

Abderrazak Abou El Fadel - 06 48 95 20 86

Pierre Jore - 06 09 61 92 02

La Moustey - Aquitaine

Aire sur l'Adour

Henrique Lopes Martins - 06 30 14 86 76

La Gare - La Pologne - Baylin - Les Marronniers - Atura -

Guillon1 et 2 - Despagnet - La Plaine 1 et 2 - Lariou

Mont de Marsan

Jérôme Poulet - 06 75 25 06 59

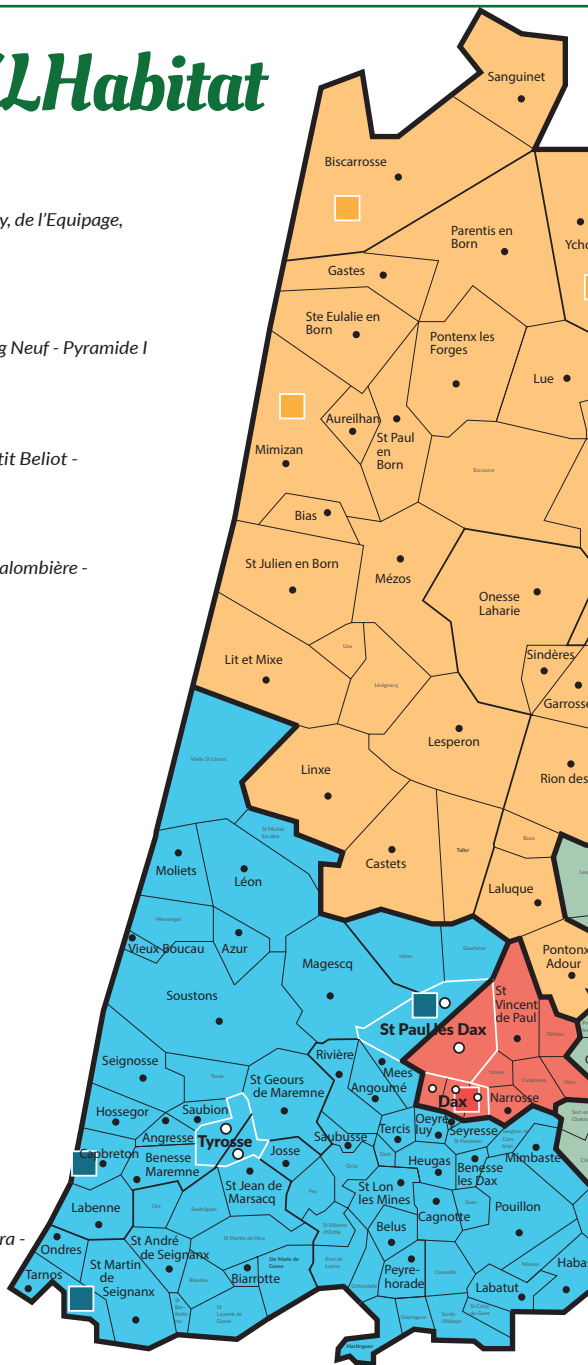
Sara Treppo - 06 78 26 27 31

Le Peyrouat - Fabre - Kalley - Le Square - La Passerelle

Malika Gimenez - 07 85 87 07 92

Sabrina Hédouin - 06 07 34 52 90

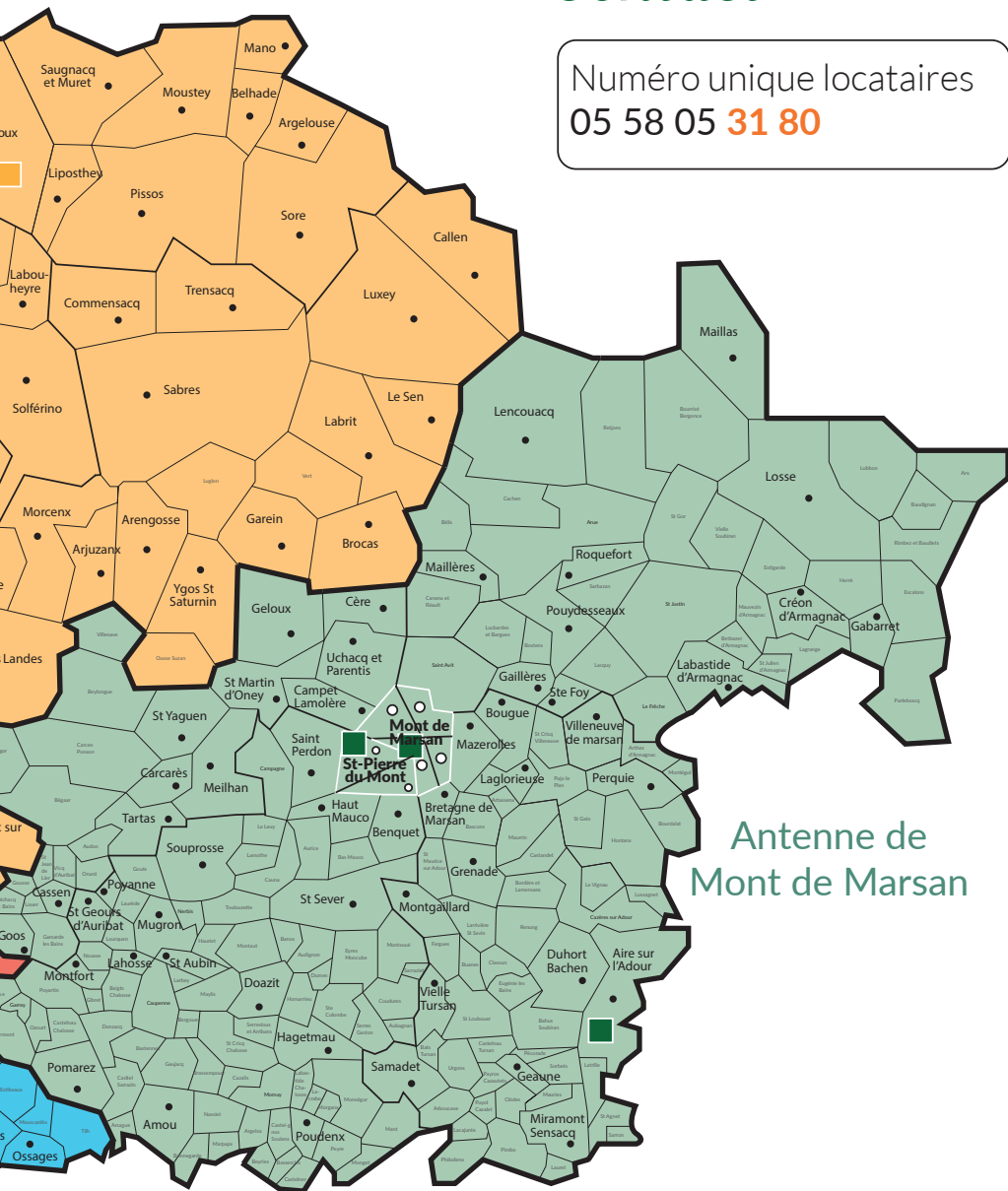
Les Jardins de Cléia - Le Baradé - L'Âme Ô - Chemin Vert



Antenne de Tyrosse

Contact

Numéro unique locataires
05 58 05 **31 80**



Antenne de
Mont de Marsan



2 accueils à votre disposition :

➤ **À Mont-de-Marsan**
953 avenue du Colonel Rozanoff

➤ **À Dax**
103 avenue Francis Planté

Du lundi au vendredi :
de 8h à 12h et de 13h à 17h

7j/7 sur xlhabitat.org
le site internet de l'office
(via les formulaires de contact)

1 seul numéro pour toutes vos demandes :

05 58 05 31 80

N° DES PRESTATAIRES :

- **ROBINETTERIE :**
ISTA : 05 57 92 88 20
(Antennes Mont de Marsan / Labouheyre)
Proxiserve : 05 64 92 00 50
(Antennes Dax / Tyrosse)
- **CHAUDIÈRES ET VMC :**
Proxiserve : 05 64 92 00 50
- **CHAUFFAGE COLLECTIF :**
Engie : 0 811 20 10 56
0 811 20 20 51 (pour Biscarrosse uniquement)

NUMÉROS D'URGENCE :

Police nationale : 17
Pompiers : 18
Samu : 15