



SHLMR

Groupe ActionLogement



LE GUIDE DU LOCATAIRE

COORDONNÉES DES AGENCES ET ANTENNES

Agence des Calebassiers

1 Rue Alain Peters
97490 Sainte-Clotilde

Agence du Ruisseau

25 Rue Léon Dierx
97400 Saint-Denis

Agence Digit'AL Sainte-Marie

Bat 3 immeuble La Pastorale
3 Rue Jacques Brel
97438 Sainte-Marie

Agence du Port

101 avenue Lénine
97420 Le Port

Agence de Saint-André

300 Rue du Lycée, local N°8
97440 Saint-André

Agence Plateau Caillou

32 avenue Paul
Julius Bénard
97460 Saint-Paul

Agence du Tampon

210 Rue Jules Bertaut
97430 Le Tampon

Agence de Saint-Louis

17 avenue du Dr Raymond Verges
97450 Saint-Louis

Agence de Saint-Pierre

Chevalier Bank
3 rue Père Raimbault
97410 Saint-Pierre



HORAIRES DE RÉCEPTION DU PUBLIC

Du lundi au jeudi
de 8h à 12 et de 13h à 15h45

Le vendredi
de 8h à 12h

MES CONTACTS



Un renseignement, une réclamation ? Contactez-nous 24h/24 via :

- Le 0262 401 000
- L'application mobile SHLMR
- Le formulaire "Nous contacter" sur notre site www.shlmr.fr
- Par mail : contact@shlmr.fr
- Le QR code dans votre logement

SHLMR
Groupe ActionLogement

Agence des Calebassiers
1 rue Alain Peters
97490 Sainte-Clotilde
Téléphone : 0692 000 000

SHLMR
XXXXX XXXXX
RÉFÉRENCES XXXXXXXXXXXXX
MONTANT XXX,XX €
Coupons à joindre à votre règlement

AVIS D'ÉCHÉANCE N°

CORRESPONDANCE

NATURE OPÉRATION	MONTANT HORS TAXE	TAXE	MONTANT TAXE	MONTANT TOTAL

**Pour tous vos échanges,
munissez-vous de votre
numéro de référence.**

Numéro présent sur vos
avis d'échéance.



N° d'urgence : 0692 929 000

Accessible uniquement en dehors des heures
d'ouverture des bureaux.

**Ce numéro est destiné uniquement aux urgences :
Incendies, explosions, dégâts des eaux.**



UNE ASSURANCE HABITATION, POURQUOI ?

La loi impose à tous les locataires d'être assurés. L'assurance est obligatoire. Vous devez la renouveler chaque année et la transmettre à la SHLMR.

Votre contrat d'assurance doit couvrir obligatoirement :

- Les incendies,
- Les explosions
- Les dégâts des eaux.

Votre assurance doit servir pour votre logement et ses dépendances : cave, garage, box, porte palière et boîte aux lettres ainsi que la valeur de vos objets personnels...

Il est conseillé de vous assurer également contre les risques de "responsabilité civile". Cette assurance paiera les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, une personne que vous employez, un animal ou un objet vous appartenant.

Si vous n'êtes plus assuré, votre contrat de location prévoit la résiliation de votre bail.

En cas de sinistre :

Infiltration, fuite, équipement cassé etc... vous devez systématiquement prévenir votre assureur, qui vous accompagnera dans les démarches à suivre, puis informez votre agence.



MON LOGEMENT



LE LOYER

Au début de chaque mois, vous recevez un avis d'échéance par mail qui vous indique le montant du loyer et des charges que vous aurez à régler au plus tard le 5 du mois.

Votre avis d'échéance est consultable sur votre espace client.

Les moyens de paiement du loyer

- Prélèvement automatique gratuit débité le 6, le 10 ou le 15 du mois sur votre compte.
- Carte bleue via l'application mobile
- Bornes de paiement dans vos agences
- Chèque à remettre à votre agence

Info utile

Les bornes de paiements sont accessibles de 6h à 20h du lundi au vendredi et le samedi de 6h à 13h dans les agences du Tampon et de Saint-André



**NE PERDEZ PLUS DE TEMPS
PASSEZ AU PRÉLÈVEMENT !**

Une équipe vous accompagnera dans la démarche

LES CHARGES

En complément du loyer, vous devez vous acquitter des charges locatives correspondants à des coûts d'entretien de la résidence partagés entre tous les locataires :

- aux consommations énergétiques et à l'entretien des parties communes : ampoules, nettoyages, espaces verts...
- aux impôts et taxes, notamment la taxe d'enlèvement des ordures ménagères prélevée pour le compte des collectivités locales.

Vous rencontrez des difficultés à payer votre loyer ?

Les équipes de la SHLMR sont à votre disposition pour vous aider à trouver des solutions. N'hésitez pas à nous contacter !



LES ENQUÊTES

Qu'est-ce que le SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) ?

L'attribution d'un logement social est conditionnée au respect de plafonds de ressources. Au cours du bail, les revenus des personnes vivant au foyer peuvent évoluer et dépasser ces plafonds de ressources. Dans ce cas, un supplément de loyer de solidarité (SLS) est appliqué, selon les modalités très précises. **Les familles bénéficiant de l'Allocation Logement ne sont pas concernées.**

Comment se passe l'enquête ?

Chaque année, les locataires concernés seront invités à compléter un questionnaire en ligne. Les informations communiquées permettent de calculer l'éventuel dépassement du plafond de ressources et de déterminer s'ils sont redevables du SLS. **La réponse à l'enquête est obligatoire. À défaut, le supplément de loyer de solidarité maximal est appliqué, ainsi que des pénalités.**

OPS / Occupation du parc social

Tous les 2 ans, cette enquête en ligne permet de connaître l'occupation du parc social et de définir les besoins en logement sociaux. Toutes les familles sont concernées par cette enquête.

CHANGEMENT DE SITUATION FAMILIALE OU FINANCIÈRE

Il est important de signaler toute modification de votre situation familiale ou financière :

- à votre agence SHLMR
- à la CAF, si vous bénéficiez d'une allocation logement



Union, séparation, divorce, naissance, décès, problème d'emploi... peuvent avoir une implication directe sur votre contrat de location. Ces évolutions donnent souvent lieu à des modifications dans le calcul des aides au logement et de l'éventuel supplément de loyer de solidarité.

LES RÉPARATIONS À MA CHARGE

LA CUISINE

- 1 Nettoyage de la ventilation
- 2 Nettoyage et remplacement des joints silicones
- 3 Remplacement des robinetteries et des joints
- 4 Débouchage des évacuations

SALLE DE BAIN ET WC

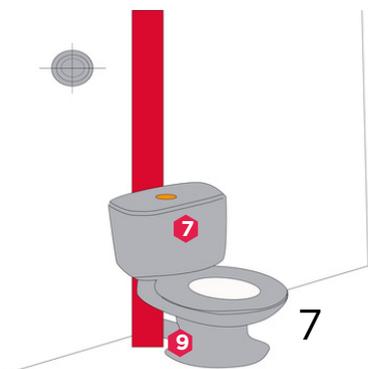
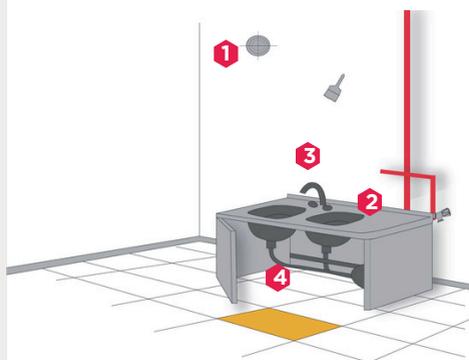
- 5 Nettoyage de la ventilation
- 6 Kit groupe de sécurité ballon d'eau chaude
- 7 Remplacement du mécanisme de chasse d'eau et du robinet d'arrêt
- 8 Remplacement des robinetteries, flexibles de douche et joints silicones
- 9 Débouchage des évacuations

Le logement doit être accessible au personnel de la SHLMR pour les réparations assurées par votre agence.



SCANNEZ LE
QR CODE

Consultez l'ensemble des réparations à votre charge selon le décret 87-712 du 26 août 1987 en scannant le QR Code.



BIEN VIVRE ENSEMBLE



IL EST INTERDIT :

- de placer des plantes massives et des arbres dans les jardinières
- de faire fonctionner un barbecue sur les terrasses des immeubles collectifs
- de déposer des objets sur les rebords des fenêtres
- de faire de l'élevage d'animaux
- de jeter ses déchets par dessus les fenêtres et balcon.
- De laver à grande eau sur balcon, linoléum et carrelage.



TRI DES DÉCHETS

Faites comme vos voisins et veillez à bien trier vos déchets et à déposer vos encombrants en déchetterie. Vous pouvez également utiliser l'application Yougreen pour cumuler des points et gagner des cadeaux en triant vos déchets !



Le locataire s'engage à tenir les parties communes en parfait état de propreté

BIEN VIVRE ENSEMBLE

QUELQUES RECOMMANDATIONS



Le locataire s'engage à tenir les lieux loués et les parties communes en parfait état de propreté et à les rendre en bon état à la fin de la location.

Nous vous invitons à aérer le plus souvent possible les pièces et de contrôler régulièrement les bouches d'aération. Si votre logement est équipé d'un dispositif de ventilation mécanique contrôlée, il ne doit en aucun cas être obstrué.



Surtout ne jetez pas de coton, tissus, serviettes hygiéniques ou lingettes dans les WC.

Ils risquent de boucher l'obturation du siphon et peuvent provoquer des dégâts importants dans vos canalisations.

AMÉNAGEMENT ET TRANSFORMATIONS DANS LE LOGEMENT

TRANSFORMATIONS INTERDITES



- **Détruire ou ajouter un mur**
- **Enlever un équipement** (placards et/ou brasseur d'air).
- **Construire une véranda**

L'aménagement ou la transformation des parties communes sont interdites.

Exceptions : en cas de besoin spécifique comme une perte d'autonomie, une demande d'amélioration de l'accessibilité au logement : faire une demande écrite à votre agence.

AMÉNAGEMENTS POSSIBLES



avec l'accord écrit de la SHLMR :

- **Peinture** sans dépose des équipements existants
- **Pose de revêtements souples** murs/sols
- **Réalisation d'une structure légère** (non fermée sur les côtés non raccordée et non fixée au bâti d'origine).

VIVRE EN BON VOISINAGE



LE BRUIT

En tant que locataire, vous vous engagez à respecter la tranquillité de vos voisins :

- Modérez le son et l'usage de vos appareils : radios, télévisions, chaînes stéréo, ainsi que les instruments de musique et klaxon de véhicule
- Pensez à prévenir vos voisins si vous organisez une fête



Tous bruits de quelque nature que ce soit, dans les parties privatives ou communes, troublant la tranquillité des habitants sont formellement interdits et plus particulièrement entre 22h et 7h. Les bruits, tapages, injures sont punis d'une amende de 3e classe Art. R 623-2 code pénal.

PARTIES COMMUNES

Tout regroupement dans les parties communes de personnes appartenant ou non à la résidence et empêchant la libre circulation des personnes, ou troublant la tranquillité de l'immeuble (bruit, tapage, salissures, consommation d'alcool et autres) **est formellement interdit.**

De même, **il est interdit d'encombrer les parties communes avec motos, poussettes, vélos etc...**

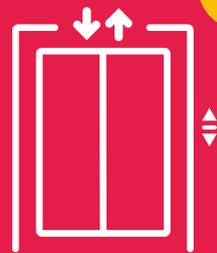
Respectez les espaces verts et le nettoyage des parties communes.

ANIMAUX

Toutes les dégradations ou nuisances causées par vos animaux seront à votre charge. La détention d'animaux appartenant à la 1ère catégorie mentionnée à l'article 211.1 du code rural et de la pêche maritime est interdite.



L'ascenseur n'est pas une aire de jeux, l'usage de celui-ci est interdit aux enfants de moins de 10 ans non accompagnés d'un adulte. Ne pas emprunter l'ascenseur avec une moto.



PÉRIODE CYCLONIQUE

AVANT

Préparer et vérifier son habitation :

- Préparer la pièce la plus sûre de l'habitation pour accueillir durant le passage du phénomène.
- Mettre les animaux à l'abri.
- Rentrer tous les objets susceptibles d'être emportés par les eaux et par le vent, qui pourrait les transformer en objets meurtriers.
- Faire des réserves, se munir de lampes, d'une radio et avoir un kit d'urgence

Selon la situation de son domicile (zone inondable, bordure de ravine, de rivière ou de mer), se préparer à une évacuation éventuelle au cas où l'évolution de la situation justifierait cette mesure de sauvegarde.

PENDANT

Se protéger et rester à l'abri :

- S'éloigner des ouvertures pour éviter les projections de verre en cas de bris.
- Si le logement commence à se dégrader voire à s'effondrer, se protéger éventuellement sous des matelas ou chercher refuge sous un meuble robuste (table, lit etc...).
- Rester à l'abri chez soi. Ne sortir que si l'habitation ayant trop souffert, n'offre plus un abris suffisant. Dans ce cas, chercher refuge le plus près de son domicile et rester le moins possible dehors.

APRÈS

Vérifier les dégâts et rester prudent :

- Essayer d'établir un bilan des dégâts autour de votre habitation en restant très prudent.
- Consolider et réparer votre habitation sans prendre de risque.
- En cas de sinistre (dégât des eaux etc...) contacter votre assurance et faire une réclamation dans votre espace locataire.

RESTEZ INFORMÉ !

Préfecture :
www.reunion.gouv.fr

Point cyclone :
0897 65 01 01



PÉRIODE CYCLONIQUE

1

IDENTIFIER LES CENTRES D'HÉBERGEMENT

Connaître les centre(s) d'hébergement prévu(s) à proximité de votre domicile et le trajet le plus sûr pour s'y rendre, sachant que les ravines et rivières pourront alors être en crue et donc les radiers infranchissables.

2



CONNAITRE LES NUMÉROS D'APPELS

08 92 68 00 00 pour les prévisions météorologiques
08 97 65 01 01 pour le point cyclone.
15 pour toute urgence médicale
18 pour les autres demandes de secours
17 police ou gendarmerie

3

PRÉPAREZ UN KIT D'URGENCE

Vous devez être prêt à vivre de manière autonome quelques jours avec certains articles essentiels à votre domicile ou en dehors après une évacuation. Regroupez les objets et articles de première nécessité pour faire face à une situation d'urgence et placez les dans un endroit facile d'accès.



ÊTES VOUS PARÉ À LA SAISON CYCLONIQUE ?

PÉRIODE CYCLONIQUE

RECOMMANDATIONS ET CONSIGNES

4

CONTACTER SA MAIRIE

Votre mairie vous communiquera les dispositifs d'hébergement mis en place à proximité de votre domicile ainsi que le numéro de permanence de votre secteur.

5

PRÉPAREZ VOUS A D'ÉVENTUELLES COUPURES D'ÉLECTRICITÉ ET EAU

Préparez une réserve de piles pour la radio et les lampes. Veillez au niveau de charge de vos téléphones



6



STOCKER DES RÉSERVES DE NOURRITURE NON PÉRISSABLES

Préparer une réserve minimale d'aliments en conserve et d'eau minérale en bouteille. Privilégiez les conserves en boîte.

7

AVOIR UNE TROUSSE DE PREMIERS SOINS

Vous devez constituer une trousse de premiers soins. Pensez à anticiper les médicaments de vos traitements en cours.



8

SE TENIR INFORMÉ ET RESTER PRUDENT

Retrouvez toutes les informations sur le site de la préfecture, sur la page Facebook Préfet de La Réunion. Seuls les médias officiels diffusent une information fiable.

NUMÉROS D'URGENCE

SAMU

**Police
secours**

Pompiers

**Urgence
SMS**

**Police
Secours**

☎15

Urgences
médicales

☎17

Signaler
une
infraction

☎18

Situation de
péril ou
accident

☎114

Numéro
pour
personnes
sourdes

☎112

Urgence
médicale
infraction
péril

SIGNALEMENT DES VIOLENCES INTRA FAMILIALES ET SUR LES ENFANTS

119

- **Association locale d'aide et d'accompagnement en cas de violences dans la famille** : 0693 84 68 68
- **SOS Femmes Violence Conjugale** : 39 19
- **Violences Personnes Agées** : 39 77 ou le 0262 41 53 48

CONTACTS UTILES

EDF : 0800 33 39 74

RUNO N°VERT : 0800 15 15 00

CAF de la Réunion : 0810 25 97 40

Préfecture : 0800 112 112

CISE Réunion : 02 62 41 89 41 (CINOR)

SUDEO : 02 62 27 11 23 (Tampon)

LA CREOLE : 02 62 32 00 00

SAPHIR : 02 62 96 19 20



**VOTRE BAILLEUR VOUS
ACCOMPAGNE TOUT AU
LONG DE VOTRE VIE
DANS VOTRE LOGEMENT.**

SHLMR 
Groupe ActionLogement

Siège social
31, rue Léon Dierx
Saint-Denis

Tél : 0262 401 000
www.shlmr.fr