

French

Your Homes Newcastle : nouveau locataire - ce que vous devez savoir

1 Bienvenue

1.1) Bonjour et merci de visionner ce court métrage sur *Your Homes Newcastle*. Ce film dure 12 minutes, merci d'avoir pris le temps de le regarder. Il abordera certaines des choses importantes que vous devez savoir en tant que locataire de la municipalité de Newcastle (Newcastle City Council). Nous aimerions nous assurer que vous êtes satisfait(e) de votre nouveau logement.

1.2) *Your Homes Newcastle*, ou YHN, est un organisme responsable de la gestion et de l'amélioration quotidienne des logements de la municipalité de Newcastle (Newcastle City Council).

1.3) Quand votre location commence, nous vous remettrons une copie de notre manuel du locataire (*Tenant's Handbook*). Il vous fournit de nombreuses informations utiles sur votre location ainsi que sur YHN et les services que nous offrons. Il vous aidera à vous installer et vous trouverez utile de vous y reporter tout au long de votre location. Toutefois, n'hésitez pas à nous contacter immédiatement si vous avez des questions. Nous sommes là pour vous aider.

1.4) Vous avez normalement déjà parcouru la liste des normes pour les propriétés avec votre responsable du logement (*housing officer*) afin de vous assurer que votre nouveau logement est sûr, propre et tranquille. Maintenant, avant d'emménager, vous devez suivre la procédure d'inscription. Cette procédure récapitule vos droits et responsabilités en tant que nouveau locataire.

2 Engagement

2.1) Votre responsable du logement vous aura informé des documents que vous devez apporter aujourd'hui pour la signature de votre engagement. Ces documents peuvent inclure un certificat de naissance, un passeport ou un permis de conduire en tant que pièce d'identité et une facture domestique récente en tant que justificatif de votre précédent domicile. Vous devez également nous communiquer votre numéro de sécurité sociale (*National Insurance Number*). Vous ne pouvez pas vous engager sans ces documents.

2.2) Vous pourrez peut-être obtenir une aide pour payer votre loyer en demandant l'allocation logement (*housing benefit*). Si vous pensez que vous avez peut-être droit à l'allocation logement, alors il est important que vous remplissiez le formulaire de demande adéquat quand vous signez le contrat de location. Vous devez apporter tous les documents qui attestent de votre revenu. Souvenez-vous que l'allocation logement est seulement exigible une fois que vous avez emménagé dans la propriété, et vous devez faire une demande à

French

partir de cette date afin de ne pas être en retard dans le paiement de votre loyer.

2.3) Une fois que vous vous êtes engagé(e) en ce qui concerne votre nouveau contrat de location, vous devez faire mettre en marche le gaz, l'électricité et l'eau. Des renseignements à ce sujet peuvent être trouvés dans votre manuel du locataire.

2.4) Si vous avez besoin d'aide pour meubler votre nouveau logement, les services d'ameublement de la municipalité de Newcastle (*Newcastle Furniture Service*) fournissent des lots de meubles pour les nouveaux locataires qui en ont besoin. Ce service bénéficie de l'accréditation « *Charter Mark* » et aide les locataires à s'installer dans leurs nouveaux logements, et peut également fournir et installer des appareils électroménagers comme par exemple des cuisinières.

2.5) Dans les trois semaines suivant l'emménagement, un de nos bureaux des services du logement (*housing services offices*) vous rendra visite afin de vérifier que tout se passe bien. Une fois que 6 semaines se sont écoulées, nous vous enverrons un sondage concernant nos services. Veuillez prendre le temps de le remplir et nous le renvoyer.

3 Contrat de location

3.1) Dans votre manuel du locataire, vous trouverez les informations concernant votre contrat de location. Votre contrat de location est un contrat exécutoire. Dès lors, vous devez remplir certaines responsabilités en tant que locataire, la plus importante d'entre elles étant bien sur de payer votre loyer. Mais vous devez également maintenir votre logement dans un état raisonnable. Vous êtes responsable des réparations mineures, ainsi que de l'entretien des peintures et de la décoration de votre logement.

3.2) Si vous avez un jardin, vous devez l'entretenir et ne pas y entreposer d'ordures. Si vous avez besoin d'aide pour l'entretenir, vous pouvez faire appel à notre équipe d'entretien de jardins (*Garden Care Team*) – contactez votre bureau du logement (*housing office*) pour plus d'informations. Des poubelles à roulettes sont fournies aux locataires pour les ordures domestiques ordinaires. Les personnes vivant dans des appartements ou des maisonnettes disposent de vide-ordures sur le palier ou dans la cage d'escalier.

3.3) Pouvez-vous avoir un animal domestique ? Cela dépend – pour en savoir plus vous devez contacter votre responsable du logement (*housing officer*).

3.4) Votre contrat de location vous donne à vous et à votre famille le droit de demeurer dans votre logement sans avoir à subir de comportements antisociaux. Les autres locataires de logements municipaux ont les mêmes responsabilités que vous. Il est important que nous respections tous les droits d'autrui. Nous

French

nous efforçons de nous assurer que nos voisinages soient paisibles et sûrs, et nous désirons collaborer avec vous afin d'atteindre cet objectif. Il existe de nombreuses manières de vous impliquer. Consultez votre manuel ou renseignez-vous dans votre bureau du logement (*housing office*) pour obtenir plus d'informations.

3.5) Nous insérons régulièrement des articles dans notre bulletin '*Homes and People*' (Les logements et les gens) sur la manière dont nous traitons les comportements antisociaux. Le bulletin est livré chez vous tous les trois mois et est accompagné d'informations et de news afin de vous tenir informé des événements, et de la manière dont vous pouvez avoir votre mot à dire en ce qui concerne la politique appliquée dans votre quartier.

4 Paiement de votre loyer

4.1) Une de vos principales responsabilités en tant que locataire est de payer votre loyer régulièrement et dans les délais. Votre responsable du logement (*housing officer*) vous indiquera le montant hebdomadaire du loyer et la manière dont ce montant est calculé. Il est important que vous payiez votre loyer dans les délais, afin d'éviter des arriérés.

4.2) Vous pouvez payer votre loyer de plusieurs manières, qui sont énumérées dans votre manuel du locataire et sur notre site Internet www.yhn.org.uk

4.3) Si vous payez votre loyer régulièrement et dans les délais, nous vous inscrirons gratuitement à un tirage au sort trimestriel qui vous fera peut-être gagner 250 £. Et si vous payez votre loyer par prélèvement automatique, vous gagnerez peut-être 50 £ grâce à un autre tirage au sort mensuel.

4.4) Malheureusement, certains locataires ne paient pas leur loyer dans les délais, et des arriérés s'accumulent rapidement. Si vous vous retrouvez dans cette situation, contactez-nous immédiatement. Notre service de conseil et de soutien (*Advice and Support*) peut offrir une aide et des conseils à toute personne qui connaît des difficultés financières. Ce service est gratuit et disponible pour tous les locataires. Vous devez simplement fixer un rendez-vous avec le personnel du bureau responsable des logements sociaux (*community housing office*) de votre quartier.

4.5) Si vous êtes en retard dans le paiement de votre loyer, nous pouvons convenir avec vous de la somme à payer en plus de votre loyer pour annuler la dette. En revanche, si vos arriérés ne sont pas payés, nous vous informerons que nous solliciterons une « ordonnance de saisie » contre vous. Ceci est un document de nature juridique, ce qui signifie que nous pourrions porter cette affaire au tribunal. Ceci peut entraîner l'expulsion des locataires de leurs logements. Ces locataires reçoivent non seulement un jugement du tribunal

French

régional (*county court judgement, CCJ*), mais sont également responsables des frais judiciaires, qui à l'heure actuelle sont supérieurs à 100 £. Certains locataires croient que s'ils sont expulsés ils peuvent simplement postuler afin d'être relogés par YHN, mais ce n'est pas le cas - même s'il y a des enfants dans la maison. Chaque année, un certain nombre de locataires se retrouvent sans domicile car ils n'ont pas payé leur loyer. Ne laissez pas ceci arriver à vous et à votre famille. Si vous avez des problèmes financiers, contactez-nous.

5 Réparations et entretien

5.1) Outre une aide concernant les problèmes financiers, nous fournissons également d'autres services afin de vous aider à vous occuper de votre logement. Nous sommes responsables de la plupart des réparations, de la maintenance et de l'entretien de votre logement. Ceci comprend la structure et l'extérieur de votre logement, toutes les zones partagées ou communes et le mobilier que nous vous avons fourni. Nous désirons entretenir votre logement du mieux possible et nous comptons sur votre aide, notamment en signalant rapidement les réparations à effectuer. Veuillez noter que si vous décidez d'acheter votre logement municipal, vous serez alors responsable de toutes les réparations à effectuer dans la propriété.

5.2) Nous devons effectuer des contrôles de sécurité sur nos appareils à gaz au moins une fois par an afin de nous assurer qu'ils sont sûrs. Nous sommes tenus d'un point de vue juridique de mener à bien ces travaux, vous **devez** donc laisser notre entrepreneur entrer chez vous afin qu'il puisse les effectuer, ainsi que d'autres travaux importants

5.3) Tous nos entrepreneurs et notre personnel portent un badge que vous devriez demander à voir. En cas de doute, ne laissez entrer en personne chez vous.

5.4) Nous ferons tout notre possible pour effectuer les réparations et l'entretien aussi rapidement que possible, mais nous accordons la priorité aux réparations en fonction du type de travaux requis.

5.5) Nous visons à vous fournir constamment un service de haute qualité. Parfois, nous ou nos entrepreneurs pouvons mal faire certaines choses. Si cela se produit, vous devez en premier lieu contacter votre bureau du logement (*housing office*) afin qu'ils puissent essayer de résoudre le problème. Nous vous encourageons à nous transmettre vos commentaires, idées et suggestions afin d'améliorer nos services. Cependant, si vous n'êtes toujours pas satisfait(e), vous pouvez déposer une plainte formelle. Vous pouvez obtenir un formulaire de plainte dans tous nos bureaux.

5.6) Si vous endommagez, utilisez mal ou négligez votre maison, vous serez

French

alors responsable du coût des réparations et nous pouvons tenter une action judiciaire afin de reprendre possession de votre logement ou de recouvrer les coûts.

5.7) Vous trouverez des informations sur les réparations et l'entretien dans votre manuel du locataire.

6 Votre quartier

6.1) Afin d'aider à entretenir l'aspect général du secteur dans lequel vous vivez, nous avons la responsabilité de tondre régulièrement les secteurs gazonnés communs et de maintenir les haies communes et les lits d'arbuste en bon état. Si vous avez besoin que des travaux soient effectués sur des secteurs partagés autour de votre maison, veuillez contacter votre bureau du logement (*housing office*) ou *Envirocall* et leur communiquer des informations à ce sujet. Leurs numéros de téléphone peuvent être trouvés dans votre manuel du locataire.

6.2) La plupart des articles gros ou volumineux peuvent être retirés gratuitement pour vous. Pour plus d'informations sur ce service, veuillez appeler un de nos bureaux ou contacter *Envirocall*.

6.3) Les services municipaux de voisinage (*council's Neighbourhood Services*) emploient des personnes chargées de la surveillance des rues (*street wardens*), un personnel qui répond rapidement à toute demande et une équipe chargée des graffitis pour effectuer les travaux nécessaires dans les quartiers.

7 Violation du contrat de location

7.1) *Your Homes Newcastle* désire s'assurer que le voisinage est un endroit agréable à vivre et nous désirons également que vous soyez heureux d'y vivre. Chacun a le droit de vivre dans un secteur propre, sûr et agréable. Nous nous engageons à s'assurer que vous puissiez profiter de votre maison et de votre voisinage. En tant que locataire, vous devez être un bon voisin et être responsable de votre propre comportement ainsi que de celui de votre famille et de vos visiteurs.

7.2) Personne ne doit voir sa qualité de vie gâchée par des nuisances, un harcèlement ou des comportements antisociaux d'autrui. Ceci comprend : nuisance sonore (musique forte), aboiements de chien, graffitis, utilisation de langage insultant et raciste, violences ou menaces. Ce sont des formes de comportement antisocial qui sont toutes inacceptables. Si votre comportement cause des nuisances ou un harcèlement pour vos voisins, le personnel ou les entrepreneurs d'YHN, vous enfreignez votre contrat de location. Nous intenterons une action judiciaire contre les locataires qui se comportent

French

continuellement de manière inacceptable.

7.3) YHN prend des mesures pour traiter efficacement les problèmes de comportement antisocial, de nuisance et de harcèlement afin que les résidents puissent vivre dans une ville confortable et sûre. Si vous rencontrez un de ces problèmes à tout moment durant votre location, ne souffrez pas en silence. Faites-le nous savoir.

8 Soutien dont vous pouvez bénéficier pour votre logement

8.1) Nous savons que les locataires ont des besoins divers et certains locataires pourront considérer qu'il est difficile de réussir à entretenir une maison.

8.2) Par l'intermédiaire d'YHN, vous avez accès à une gamme de services qui vous permet de rester dans votre maison aussi longtemps que vous le désirez. Ceux-ci comprennent :

- un service de concierge dans les immeubles à plusieurs étages, qui fournit un accueil et une surveillance 24h/24 avec des caméras de sécurité.
- Des alarmes et des capteurs qui fonctionnent 24h/24 si vous êtes une personne âgée, vulnérable, handicapée ou avez d'autres besoins spéciaux. Ils sont gérés par notre service d'alarmes (*Community Care Alarm Service*) et sont reliés à notre salle de contrôle centrale par téléphone. Le personnel est en service 24h/24 et 365 jours par an afin qu'il y ait toujours quelqu'un pour répondre à votre appel.
- Le service d'aménagement (*Adaptations Service*) fournit des aménagements matériels pour les maisons de personnes ayant une incapacité, ce qui leur permet de rester chez eux si elles le désirent. Ces services comprennent des monte-escaliers, des rampes et des douches.

8.3) Il existe de nombreux autres programmes et services que vous pourrez trouver utiles. Vous les trouverez dans votre manuel du locataire, ainsi que des informations supplémentaires.

9 Fin de votre contrat de location et déménagement

9.1) Bien que nous espérons que vous ayez apprécié votre séjour dans votre nouvelle maison, il est possible qu'à un certain moment vous ayez besoin ou désiriez une maison différente car les circonstances ont changé.

9.2) Votre manuel du locataire vous donne des informations sur les options possibles et comment nous pouvons continuer à vous aider. Souvenez-vous simplement que lorsque vos besoins et circonstances changent, nous sommes toujours là pour vous aider.

French

9.3) Si vous décidez de ne plus habiter dans une propriété municipale, vous devez nous donner un préavis de quatre semaines avant de déménager. Vous devez remplir un formulaire de « fin de location » (*Termination of Tenancy*) et notre personnel mènera un “état des lieux” (*pre-termination inspection*) dans votre propriété avant que vous ne la quittiez. Avant que vous ne déménagiez, vous devez nettoyer votre maison et effectuer toutes les travaux de décoration et de réparation nécessaires. Assurez-vous que vous avez payé toutes vos factures et votre loyer jusqu’au moment de votre déménagement. Quand vous déménagez, éteignez le gaz, l’électricité et l’eau. Sortez les ordures afin qu’elles soient collectées. Tout objet vous appartenant laissé dans la maison sera considéré comme une ordures et sera jeté. Si nous devons payer pour le rangement et le nettoyage après que vous soyez parti, nous vous facturerons le coût. Remettez les clés à votre bureau responsable des logements municipaux (*community housing office*). Nous vous remettrons un sondage de ‘fin de location’ (*End of Tenancy*) à remplir. Nous utiliserons les informations que vous nous avez fournies afin d’améliorer nos services si nécessaire.

10 Conclusion/section finale

Nous espérons que vous serez heureux dans votre nouvelle maison. Souvenez-vous, si vous avez des questions consultez votre manuel, et si vous rencontrez des problèmes faites-le nous savoir.