

LIVRET D'ACCUEIL DU LOCATAIRE

CENTRE DE RELATION CLIENTS



444 000

**UN SEUL NUMÉRO
POUR TOUTES
VOS DEMANDES
LOCATAIRES**

f SIC Nouvelle-Calédonie



LA SIC : QUI SOMMES-NOUS ?

La SIC, un opérateur calédonien pour un habitat responsable...

Acteur du développement économique et social, la SIC a placé le client au cœur de sa stratégie pour :

- offrir un cadre de vie adapté aux besoins des familles,
- répondre à la diversité des besoins de logements publics et d'accession à la propriété,
- accompagner les collectivités dans le développement des territoires

... avec la participation de ses locataires

Société anonyme d'économie mixte fondée en 1988 à la suite de la scission des activités bancaires et immobilières de l'ancienne SICNC (société immobilière et de crédit de Nouvelle-Calédonie), la SIC est le premier bailleur de Nouvelle-Calédonie.

Présente sur l'ensemble des trois Provinces, la SIC représente à ce jour :

- Près de 11 000 logements gérés
- 2 500 emplois induits
- Environ 40 000 personnes hébergées sur tout le Territoire
- Plus de 3 milliards de francs consacrés chaque année à l'entretien de son patrimoine.

L'activité de la société s'exerce dans des domaines très vastes : foncier, aménagement, construction neuve, réhabilitation, gestion locative, accession à la propriété, accompagnement social, résidentialisation, location de locaux commerciaux.



LA SIC ET L'ENSEMBLE DE SON
PERSONNEL VOUS SOUHAITENT LA

BIENVENUE

DANS VOTRE NOUVEAU LOGEMENT
ET VOUS INVITENT À LIRE ATTENTI-
VEMENT CE LIVRET D'ACCUEIL ET LE
GUIDE D'ENTRETIEN QUI VOUS
SONT REMIS CE JOUR.

BIEN
VENUE

SOMMAIRE

La SIC : qui sommes-nous ?	2
Mon entrée dans le logement	4
<i>Contrat de location et annexes</i>	4
<i>Aide au logement</i>	5
<i>Loyers et charges</i>	5 - 6
Ma vie dans le logement	7
<i>Comment préserver mon cadre de vie</i> ...	7 - 8
<i>Ma sécurité au quotidien</i>	9
<i>Si ma situation change</i>	10
Ma sortie du logement	11

Pour toutes mes démarches ou demandes
d'information, je contacte le centre de rela-
tion clients de la SIC :

- par mail : crc@sic.nc
- par téléphone

CENTRE DE RELATION CLIENTS



444 000

**UN SEUL NUMÉRO
POUR TOUTES
VOS DEMANDES
LOCATAIRES**

ou je me rends à mon agence de proximité



MON ENTRÉE DANS LE LOGEMENT : QUELLES SONT MES PREMIÈRES DÉMARCHES ?

CONTRAT DE LOCATION ET ANNEXES

À mon arrivée en agence, mon gestionnaire locatif SIC me remet plusieurs documents :

Les certificats d'attribution

EAU - ÉLECTRICITÉ - OPT et ASSURANCE pour que je puisse procéder à l'ouverture de mes contrats d'abonnement.

Je pense à communiquer ma nouvelle adresse aux organismes concernés : Poste, Mairie, Impôts, etc.

Le guide d'entretien de mon logement

Ce livret a été spécialement conçu pour m'aider dans l'entretien de mon logement.

Mon contrat de location (bail)

Je lis attentivement mon bail qui définit mes droits et obligations.

Je n'héberge pas d'autres personnes que celles figurant sur mon bail.

Je conserve précieusement mon bail avec tous les documents remis par la SIC.

Un état des lieux d'entrée dans mon logement

Il décrit pièce par pièce l'état de mon logement à mon arrivée. Je dois conserver ce document qui m'est remis après le constat effectué dans le logement et la remise de mes clés.

Après la signature de mon état des lieux d'entrée j'ai 2 semaines pour informer la SIC d'éventuels dysfonctionnements que j'ai constatés.

L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION EST OBLIGATOIRE.

Si un sinistre (dégât des eaux, dommage électrique, incendie...) provient de mon logement et cause des dégâts dans mon immeuble ou dans un appartement voisin, ma responsabilité peut être engagée.

Je devrai supporter le coût de l'ensemble des dégradations, ce qui peut représenter une facture de plusieurs millions de francs.

Même si le sinistre est causé par une autre personne, l'assurance est nécessaire pour me permettre de me faire assister et faire valoir mes droits.

En assurant mon logement, je me protège – moi, ma famille, mes biens – pour les dégâts causés ou subis. Le montant des dommages sera pris en charge par mon assureur en fonction de mon contrat.

CHAQUE ANNÉE JE RENOUVELLE MON ASSURANCE ET JE REMETS UN EXEMPLAIRE DE MON ATTESTATION A MON AGENCE.



AIDE AU LOGEMENT

Lors de l'étude de ma demande de logement, une simulation d'aide est réalisée. Si elle est concluante, un dossier est constitué puis transmis à la commission de l'aide au logement.

Chaque mois, lorsque l'aide est versée sur mon compte, je paye ma part contributive (mensualité moins l'aide).

Les aides sont validées pour une durée de 12 mois. Deux mois avant l'échéance, je renouvelle mon dossier de demande d'aide au logement, que je dépose à mon agence de proximité.

Attention : en cas de changement des revenus

- **Baisse des revenus :** même si je bénéficie déjà d'une aide, je prends contact avec mon agence de proximité afin de faire une simulation d'aide. Si elle est concluante, je constitue un dossier de demande d'aide que je dépose à mon agence de proximité.
- **Augmentation des revenus :** si je bénéficie d'une aide, j'informe l'organisme chargé de la gestion de l'aide au logement de ma nouvelle situation afin de ne pas avoir à rembourser l'aide perçue indûment.

LOYERS ET CHARGES

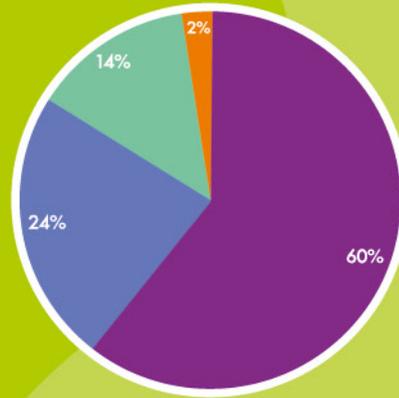
Qu'est-ce que je dois payer à mon entrée ?

Je règle le montant précisé sur mon bail :

- le dépôt de garantie (caution) qui équivaut à un mois de loyer hors prestations/fournitures et hors redevance d'ordures ménagères.
- le loyer en cours, charges et redevance d'ordures ménagères incluses, calculés en fonction de ma date d'entrée dans mon logement.

De quoi se compose mon loyer ?

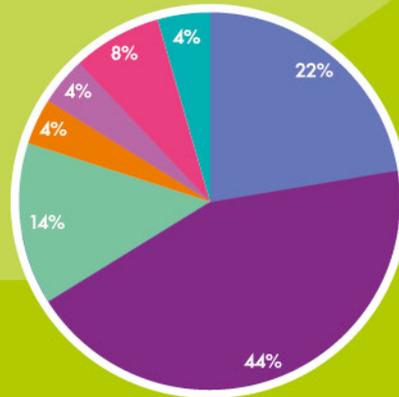
Le « loyer de base » correspond à la contrepartie de l'usage du bien que j'occupe. Il permet de rembourser les emprunts qui financent 60% de mon logement (cf. graphique ci-contre), les travaux d'entretien et une partie des frais de gestion engagés par la SIC.



Comment est financé mon logement ?

- Emprunt à long terme
- Défiscalisation
- Subventions contrats de développement Etat-Provence
- Fonds propres

Les « prestations et fournitures » correspondent aux frais de nettoyage des halls, paliers, escaliers, parkings et circulations, d'entretien des espaces verts, de consommations d'eaux et d'électricité liées aux parties communes.



Décomposition moyenne des prestations et fournitures

- Entretien des parties communes
- Entretien des espaces verts
- Entretien des réseaux d'eaux usées et de pluie
- Réparations diverses
- Lutte contre les nuisibles
- Entretien des chauffe-eaux
- Autres

Les « prestations d'enlèvement des ordures ménagères » correspondent à la taxe de ramassage des ordures ménagères collectée et reversée à la commune de résidence, et à l'enlèvement des déchets verts et encombrants.

Comme indiqué dans mon bail, ces éléments composant mon loyer peuvent augmenter tous les ans :

- Le loyer de base évolue en fonction de l'Indice de Révision des Loyers (IRL)
- Les prestations et fournitures évoluent en fonction de l'indice de révision des prix calculé par l'ISEE
- Les prestations d'enlèvement des ordures ménagères évoluent selon un taux de révision décidé par le conseil municipal de la commune de résidence.

Comment régler mon loyer ?

Je paye mon loyer en choisissant parmi les modes de paiement que me propose la SIC :

- Prélèvement automatique ou
- Virement bancaire ou
- Délégation sur salaire ou
- Par carte bancaire (mode de paiement possible au siège et dans certaines agences) ou
- En ligne via l'espace client sur www.sic.nc

Si je ne règle pas mon loyer, je peux perdre mon logement.

Pour des raisons de sécurité, les paiements de loyer en espèces ne sont plus acceptés en agence. Le règlement des frais d'entrée dans le logement (caution et loyer en cours) peut se faire par chèque en agence ou en espèces ou par carte bleue au siège de la SIC.

MA VIE DANS LE LOGEMENT

COMMENT PRÉSERVER MON CADRE DE VIE ?

J'adopte une démarche écologique et économique :

- Si ma résidence dispose d'un emplacement pour le tri sélectif (papier-carton / plastique-canette / verre) j'utilise les containers mis à ma disposition.
- J'éteins systématiquement la lumière dès que je sors d'une pièce.
- Je coupe le compteur d'eau si je m'absente plusieurs jours.
- J'équipe mon logement d'ampoules basses consommation.
- Dans les WC, je ne jette que du papier toilette. Il ne faut pas y jeter des médicaments, des serviettes hygiéniques.
- J'utilise des prises avec interrupteur pour mes branchements multiples ce qui me permet d'éteindre d'un seul geste tous mes équipements branchés, y compris ceux laissés en veille car ils consomment de l'énergie, même si on ne les utilise pas.



Pour vivre
en bon voisin :
Je n'oublie pas que
je suis le voisin
de mes voisins!

Qu'est-ce que je fais en cas de problème de voisinage ?

Si j'ai des problèmes avec mes voisins, je discute d'abord avec eux pour tenter de le résoudre : j'utilise le dialogue. Si les problèmes persistent, je m'adresse directement aux services de la police : 17 (pour les situations qui le justifient).

En cas de troubles du voisinage répétés, j'en informe la SIC et fais enregistrer une réclamation sociale.

Je respecte et fais respecter les règles de politesse et de savoir-vivre afin de mieux vivre ensemble, car vivre en collectivité m'oblige à accepter certaines règles :

- *J'évite de faire trop de bruit (télévision, claquement de portes, cris, bruit de talons...), préviens mes voisins si j'organise une fête et demande à mes invités de respecter ma résidence et mes voisins.*
- *Je ne suspends, ne dépose, ne jette ni ne secoue aucun objet sur les balcons, fenêtres ou lieux de passage.*
- *Je ne lave pas mon balcon à grande eau mais à l'aide d'une serpillière.*
- *Je garde mes animaux sous surveillance.*
- *Je respecte les parties communes et les espaces verts de ma résidence (propreté, peintures, boîtes aux lettres, plantations, aires de jeux etc...).*
- *Je me gare correctement dans les parkings et respecte les limitations de vitesse de ma résidence.*
- *Je veille à ce que mes enfants ne jouent pas dans les halls et escaliers.*
- *Je n'encombre pas le palier et les placards techniques de mon logement pour des raisons de sécurité.*
- *Je dépose mes sacs d'ordures ménagères dans les containers ou locaux réservés à cet effet.*
- *Je contribue à la propreté de mon quartier en respectant le calendrier de collecte des déchets verts et encombrants et en vidant les gîtes larvaires pour lutter contre la dengue.*



...En cas d'incendie ?

- Je fais évacuer les lieux
- Je coupe le compteur électrique
- Je ferme la porte de la pièce en feu et la porte d'entrée de mon logement
- Je contacte les sapeurs pompiers (18)
- Je préviens mon assurance et mon agence SIC dans les 48h.

...En cas de fuite de gaz ?

Si je constate une fuite ou une odeur de gaz suspecte, je coupe l'arrivée du gaz et le courant, j'ouvre les fenêtres et j'appelle les pompiers (18).

...Contre le risque électrique ?

Je fais réparer ou remplacer toute prise de courant ou tout appareil électrique défectueux.

Ma sécurité dépend aussi de moi !

En prenant en compte les quelques précautions élémentaires, je veille à ma protection et à celle de ma famille.

Que dois-je faire ...

...En cas de dégâts des eaux (dans ou hors de mon logement) ?

Je ferme l'arrivée d'eau et je contacte un plombier.
Je préviens mon assurance et mon agence SIC dans les 48h.

...En cas de panne d'ascenseur ?

Si je me trouve à l'intérieur de l'ascenseur, je respecte la procédure de sécurité affichée (j'appuie sur le bouton d'alarme et j'attends l'intervention des équipes de dépannage).
Si une personne se trouve bloquée dans l'ascenseur : je contacte les services de dépannage (numéro de téléphone affiché sur la porte d'ascenseur) ou les pompiers (18) et je tente de rassurer la personne se trouvant à l'intérieur en attendant l'arrivée des secours.

...En cas de sinistre ?

Je préviens mon assureur et la SIC dans un délai de 48 heures.

Quoi qu'il arrive en cas d'incendie :

Je ne prends jamais l'ascenseur. Je ne lutte pas seul contre le feu.

Je vérifie régulièrement le bon état des flexibles en caoutchouc. Je veille à les changer si la date figurant sur le tuyau est dépassée.

Avant toute intervention, même pour changer une ampoule, je coupe le courant au disjoncteur.

NUMÉROS UTILES

Police : 17

Samu : 15

Pompiers : 18

Médipôle : 20 80 00

Hôpital Koumac : 42 65 00



SI MA SITUATION CHANGE,

MES DROITS PEUVENT AUSSI CHANGER

Que faire si ...?

- Je me marie / Je me pacse
- Ma famille s'agrandit ou diminue (naissances, départ des enfants, décès...)

Je fournis les justificatifs correspondant à ces changements à mon agence SIC.

- Je divorce / je me sépare / je quitte le logement
- Je souhaite conserver le logement pour lequel je n'étais pas titulaire principal du bail
- Mes ressources ou celles des personnes vivant au sein de mon foyer changent
- Ma situation professionnelle change (nouvel emploi, licenciement, démission, changement d'employeur)
- Je souhaite être relogé dans la même résidence ou dans une autre résidence SIC

Je contacte mon agence SIC qui m'indiquera les formalités nécessaires.

Chaque année je fournis mon avis d'imposition même si je ne suis pas imposable.

MA SORTIE DU LOGEMENT : QUELLES SONT LES DÉMARCHES ?

Quand dois-je signaler mon départ ?

J'informe mon agence SIC 3 mois avant la date de mon départ soit par :

- Lettre recommandée adressée à mon agence SIC (adresse au début de ce document)

ou

- Formulaire disponible dans mon agence

Dès réception de mon préavis de départ, mon gestionnaire de site me proposera une date de visite conseil et fixera la date de mon état des lieux de sortie.

Pourquoi la visite-conseil ?

Pour m'aider à déterminer les travaux que je dois faire avant de rendre mon logement. Elle est effectuée en ma présence par le gestionnaire de site.

Pourquoi un état des lieux de sortie ?

Ce document constate l'état du logement au moment de mon départ et sera comparé à l'état des lieux d'entrée. Les éventuelles dégradations à ma charge seront relevées et me seront facturées.

Effectué par un gestionnaire de site en ma présence, il est établi une fois que j'ai entièrement vidé mon logement et les locaux annexes. Un exemplaire m'est remis en échange des clefs de mon logement, de ma boîte aux lettres et des badges d'accès éventuels.

Un rendez-vous sera fixé dans les jours suivants l'état des lieux de sortie pour signer la valorisation (coût des travaux).

Il est important que je communique ma nouvelle adresse à la SIC pour qu'elle puisse m'adresser mon solde de tout compte.

Solde de mon compte : quelles sont les formalités ?

La SIC m'adressera une lettre de clôture de mon compte détaillant l'état de mon compte locataire (ou « solde de tout compte ») arrêté à ma date de sortie effective, dans un délai de 2 mois suivant la restitution des clefs de mon logement.

Le solde de tout compte reprend :

- Mes loyers restant dus
- Le montant des éventuelles réparations locatives à ma charge
- Le dépôt de garantie que j'ai versé à l'entrée de mon logement

Le montant de mon solde de tout compte locataire est :

- Positif : la SIC procédera au versement de ce montant sur mon compte dans un délai de 2 mois.
- Négatif : je règle les sommes dues conformément aux engagements que j'ai pris.

Afin de contrôler le bon état de fonctionnement des équipements de mon logement, je laisse l'eau et le courant en fonction jusqu'à l'état des lieux.



15 rue Guynemer
BP 412
98845 NOUMEA CEDEX
www.sic.nc

CENTRE DE RELATION CLIENTS



444 000

**UN SEUL NUMÉRO
POUR TOUTES
VOS DEMANDES
LOCATAIRES**

 **SIC Nouvelle-Calédonie**