



OPHIS
PUY-DE-DÔME



GUIDE DU LOCATAIRE

Retrouvez toutes les informations pratiques
pour bien vivre dans votre logement !

Bienvenue à l'OPHIS !



Nous sommes heureux de vous accueillir dans votre logement. Pour vous accompagner au mieux dans votre installation, nous avons créé ce guide pratique, afin de vous délivrer l'ensemble des informations utiles concernant votre logement et sa gestion.

L'OPHIS est à votre écoute tout au long de votre parcours. En présence d'un **gardien**, celui-ci sera votre **interlocuteur privilégié**. Pour toute demande, vous pouvez joindre **OPHIS Contact**, notre centre de relation clients. Votre **agence de proximité est également à votre disposition**. Nous vous souhaitons de vivre agréablement dans ce nouveau logement.

QUI SOMMES-NOUS ?

L'OPHIS - *Office Public de l'Habitat et de l'Immobilier Social* - est un établissement public à caractère Industriel et Commercial. Créé en 1951 par le Conseil général devenu le Conseil départemental du Puy-de-Dôme, l'OPHIS construit, améliore et gère des logements, afin de permettre au plus grand nombre d'accéder à un habitat et à un cadre de vie agréable.

Depuis plus de 75 ans, l'OPHIS est un acteur local majeur du logement social. Notre patrimoine compte près de 17 000 logements et équivalents logements (foyers, résidences étudiantes, gendarmeries, etc.). Notre siège social à Clermont-Ferrand et nos 6 agences, implantées sur le territoire du Puy-de-Dôme, sont des lieux d'accueil, d'écoute et d'échanges pour les locataires et les partenaires locaux.



Bienvenue chez vous

J'arrive dans mon logement	05.
Le loyer et les charges locatives	07.
L'Aide Personnalisée au Logement	08.

Préservez la qualité de votre logement

J'entretiens mon logement	09.
Les bonnes pratiques	10.
J'assure ma sécurité	12.
Bien vivre ensemble	14.

Votre situation et vos besoins changent ?

Je change de situation	15.
Je souhaite acheter	16.
Je quitte mon logement	17.
Le solde de mon compte	19.

Contacts utiles

Votre compte client en ligne

J'ARRIVE DANS MON LOGEMENT



Le contrat de location, dit "Bail"

Ce contrat recense les droits et obligations du locataire et de l'OPHIS. Il est important de le **lire attentivement** et de le conserver **précieusement**.

Avant le jour de la signature du bail, vous devrez obligatoirement fournir **un dépôt de garantie** (uniquement par prélèvement bancaire), correspondant à un mois de loyer hors charges. Au moment de votre départ, votre dépôt de garantie vous sera restitué dans un délai **d'un mois** après la remise des clés, déduction faite des sommes restants dues à l'OPHIS, ainsi qu'un bon état du logement.

L'assurance habitation

Le jour de la signature du bail, vous devrez obligatoirement transmettre une **attestation d'assurance habitation** relative au **logement** proposé et à ses **annexes**.

Voici ce que votre assurance doit couvrir :

- Les dommages liés à l'incendie,
- Les dommages liés à l'explosion,
- Les dommages liés aux dégâts des eaux,
- Les dommages causés à vos voisins et/ou à l'immeuble.

Le choix de la compagnie d'assurance vous revient.

Pour information, si vous aviez déjà auparavant ce type d'assurance, vous pouvez la conserver en précisant à votre assureur votre nouvelle adresse.

Bon à savoir

Nous ne pourrions vous remettre les clés de votre logement, **sans dépôt de garantie**.

Sous certaines conditions, vous pouvez bénéficier d'une **aide** pour financer votre dépôt de garantie :

- Loca-pass,
- Fond de Solidarité Logement.

Attention

Ce document doit **obligatoirement être présenté lors de la remise des clés**, ainsi qu'à chaque **renouvellement** du contrat de location (tous les ans).

Votre assurance doit couvrir aussi bien **votre logement**, que les **biens mobiliers** se trouvant à l'intérieur. Si vous louez en plus de votre logement des locaux annexes (types **garages, caves, parkings**, etc.), votre assurance doit également les couvrir.

L'état des lieux d'entrée

Un **état des lieux** sera effectué en votre présence par le gardien ou la/le chargé(e) de secteur lors de votre entrée dans le logement. Le document qui vous sera alors remis est **essentiel**, car il décrit le logement loué pièce par pièce, ainsi que les équipements qu'il comporte avant votre entrée.

De plus, notre équipe vous présentera la résidence, vous donnera l'ensemble des explications nécessaires et conseils quant à l'utilisation des équipements fournis avec le logement (chaudière mise en route et contrat, contrat robinetterie, etc...) et transmettra les règles de vie sur la résidence.

Votre état des lieux est à retrouver sur votre **compte client en ligne**. Attention, il sera exigé lors de votre départ.

Emménagement : quelques conseils

- Demandez l'ouverture de vos compteurs d'énergie (gaz ou électricité), ainsi que vos différents abonnements individuels,
- Informez dès que possible les administrations et services qui ont besoin de connaître votre nouvelle adresse : par exemple la **Caisse d'Allocations Familiales (CAF)**, la **Préfecture**, **votre employeur ou France Travail**, les **impôts, la poste, etc.**



Bon à savoir

Les **dégradations** dans les parties communes ainsi que **l'enlèvement des encombrants** liés au déménagement pourront vous être **facturés**.

Utilisez les **déchetteries** pour vous débarrasser de vos indésirables.

LE LOYER ET LES CHARGES

Chaque mois, vous devez régler :

- **Votre loyer** (ou la part de loyer qui reste à votre charge après déduction de l'APL), se paie à terme échu dès la réception de **votre avis d'échéance**, c'est-à-dire à la fin du mois d'occupation (par exemple : début janvier, je paie mon loyer de décembre),
- Vos **charges locatives**. Elles concernent les dépenses liées à vos consommations personnelles (par exemple : eau chaude, eau froide) et à certains frais concernant les parties communes (ascenseur, espaces verts, gardiennage...). Chaque mois vous payez une **provision de charges** mensuelles qui est une avance sur vos charges locatives. Une fois par an et en fonction de vos dépenses réelles, l'OPHIS procédera à une **régularisation de charges** qui s'ajoute ou se déduit de votre loyer. Pour procéder à cette régularisation, l'OPHIS réalise et transmet un **décompte de charges** : c'est un relevé annuel qui établit un bilan entre ce que vous avez versé en provisions chaque mois et les dépenses réelles.



Pour mieux comprendre le décompte de charges :



Comment régler votre loyer ?

Comment régler votre loyer ? L'OPHIS vous propose plusieurs solutions :

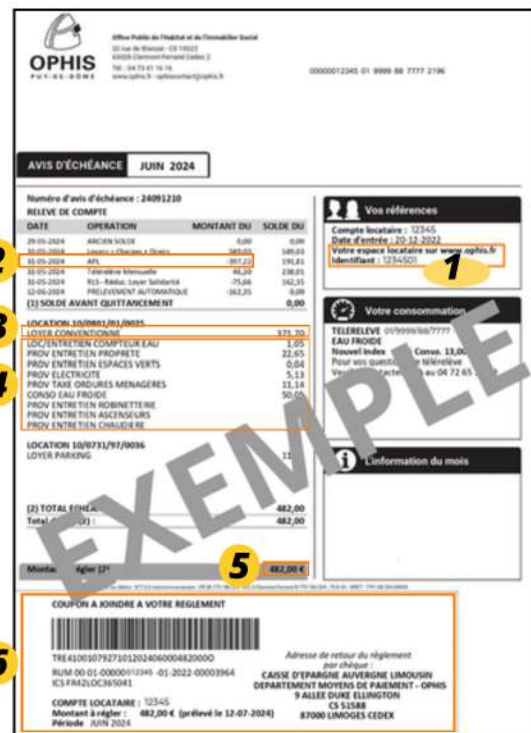
- Le **prélèvement automatique** : gratuit, simple et sécurisé. Il suffit de remplir un formulaire de prélèvement, et votre loyer sera prélevé automatiquement sur votre compte bancaire ou postal le 3, 8 ou 12 de chaque mois, à votre convenance. Contactez votre agence pour sa mise en place,
- Le **paiement en ligne** : 100% gratuit et parfaitement sécurisé. Connectez-vous à votre compte client en ligne, visualisez votre solde à payer et réglez votre loyer à l'aide de votre carte bancaire,
- Le **virement bancaire** : il peut être mis en place sur demande auprès de votre banque ou via son site internet. Adressez-vous auprès de notre Centre de Relation Client pour connaître les références du compte bancaire de l'OPHIS,
- Le **chèque bancaire ou postal** : libellez votre chèque à l'ordre de l'OPHIS (ne rien indiquer au dos du chèque), joignez le coupon détachable situé en bas de votre avis d'échéance et adressez le tout sous enveloppe affranchie à l'adresse figurant sur le recto de votre avis d'échéance.

L'avis d'échéance

À la fin de chaque mois, vous êtes destinataire d'un **avis d'échéance** qui vous informe du montant du règlement de votre loyer et de vos charges, et de la **date** à laquelle vous devez vous en acquitter.

Coup d'œil sur votre avis d'échéance :

- 1** Votre numéro de compte locataire et votre identifiant de compte client en ligne.
- 2** Aide Personnalisée au Logement - "APL" : cette aide est calculée par la CAF ou la MSA. Elle est directement versée à l'OPHIS qui la déduit de votre avis d'échéance (si vous êtes bénéficiaire).
- 3** Votre loyer mensuel hors charges.
- 4** Charges locatives : vous trouverez ici le détail mensuel de vos provisions de charges.
- 5** Votre reste à régler (loyer et charges locatives comprises).
- 6** Coupon à joindre à votre règlement (seulement pour les paiements en chèques). À découper en suivant les pointillés.



AVIS D'ÉCHÉANCE JUIN 2024

Numéro d'avis d'échéance : 24091210

DATE	OPERATION	MONTANT DU	SOLDE DU
01-01-2024	ANCIEN SOLDE	0,00	0,00
01-01-2024	ANCIEN CHARGES A PAYER	180,00	180,00
01-01-2024	APL	-180,00	0,00
01-01-2024	Provision Chauffage	40,00	40,00
01-01-2024	Provision Eau Froid	10,00	50,00
01-01-2024	Provision Eau Chaud	10,00	60,00
01-01-2024	Provision Electricité	10,00	70,00
01-01-2024	Provision Gaz	10,00	80,00
01-01-2024	Provision Assurances	10,00	90,00
01-01-2024	Provision Entretien	10,00	100,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	110,00
01-01-2024	Provision Impôts	10,00	120,00
01-01-2024	Provision Taxes	10,00	130,00
01-01-2024	Provision Autres	10,00	140,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	150,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	160,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	170,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	180,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	190,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	200,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	210,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	220,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	230,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	240,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	250,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	260,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	270,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	280,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	290,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	300,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	310,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	320,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	330,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	340,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	350,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	360,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	370,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	380,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	390,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	400,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	410,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	420,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	430,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	440,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	450,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	460,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	470,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	480,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	490,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	500,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	510,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	520,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	530,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	540,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	550,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	560,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	570,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	580,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	590,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	600,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	610,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	620,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	630,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	640,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	650,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	660,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	670,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	680,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	690,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	700,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	710,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	720,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	730,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	740,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	750,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	760,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	770,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	780,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	790,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	800,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	810,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	820,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	830,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	840,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	850,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	860,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	870,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	880,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	890,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	900,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	910,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	920,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	930,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	940,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	950,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	960,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	970,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	980,00
01-01-2024	Provision Frais	10,00	990,00
01-01-2024	Provision Divers	10,00	1000,00

COUPON A JOINDRE A VOTRE RÈGLEMENT

Adresse de retour du règlement :
CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES
DEPARTEMENT MOYENS DE PAIEMENT - OPHIS
9 ALLEE DUKE ELLINGTON
CS 51508
87000 LIMOGES CEDEX

L'Aide Personnalisée au Logement

Presque tous les logements de l'OPHIS ouvrent droit à l'APL (Aide Personnalisée au Logement) pour les locataires, sous conditions de ressources.

Le montant de l'APL varie en fonction de la composition de la famille, du niveau des revenus et du montant de loyer. **Cette aide est obligatoirement versée par la CAF** (Caisse d'Allocations Familiales) ou **la MSA** (Mutualité Sociale Agricole) **directement à l'OPHIS, qui la déduit ensuite du montant du loyer à payer par le locataire.**

En cas de difficultés de paiement

Nous vous invitons à prendre contact le plus rapidement possible avec votre **agence de proximité** (coordonnées à retrouver page 19) afin de vous orienter vers les solutions les plus **adaptées à votre situation**. Notre équipe est à votre écoute et vous aidera à éviter d'éventuelles dettes de loyer.

J'ENTRETIENS MON LOGEMENT



En signant le bail, vous vous engagez à entretenir votre logement (parties privatives, paliers, espaces verts ou terrasses).

Parfois, des réparations sont nécessaires :

- Certaines seront effectuées par **vous-même à vos frais**,
- D'autres seront prises en charge par le **contrat d'entretien** qui fait partie de vos charges locatives mensuelles apparaissant sur votre avis d'échéance.

L'OPHIS passe des **contrats annuels avec certaines entreprises**, afin qu'elles s'occupent de **l'entretien** et des **réparations** d'équipements de votre logement (chaudière, VMC, robinetterie, etc.). **La liste et les coordonnées** des entreprises sont consultables sur **le tableau d'affichage de votre hall**, et directement dans votre **compte client en ligne**.

Retrouvez toutes les modalités sur l'entretien du logement (ce que vous devez faire vous-même et ce qui est pris en charge par les contrats d'entretien) dans notre **"Guide d'entretien de votre logement"** disponible ci-dessous.



Découvrez le guide d'entretien de votre logement :



Une question ? Nos foires aux questions sont là pour vous répondre

Découvrez les FAQ Générale et Technique disponibles directement sur ophis.fr



Bon à savoir

Nous restons à votre disposition pour répondre à **toutes vos questions**, ainsi que pour vous renseigner sur les différents contrats d'entretien.

LES BONNES PRATIQUES



Le chauffage collectif

Le chauffage collectif standard :

La température de votre logement est réglée par votre bailleur à **19 °C moyen le jour et 17 °C la nuit**.

Si la température est déjà à 19 °C chez vous, le radiateur s'arrête. Et si la température extérieure dépasse 16 °C, le chauffage s'arrête également.

Le chauffage collectif mixte :

Dans le cas d'un **chauffage collectif mixte** : vous êtes équipés d'un **chauffage collectif de base (plancher chauffant)** et d'un **chauffage d'appoint (convecteurs électriques)**. Le premier fournit une température modérée (**16 °C par 0 °C extérieur**) et le second apporte le complément de chaleur nécessaire en cas de besoin.

Les **bons réflexes** :

- **Ne pas couvrir les radiateurs**,
- Pensez à **fermer les radiateurs quand vous ouvrez les fenêtres**,
- **Fermez vos volets la nuit** et **ouvrez-les** pendant la journée pour laisser entrer lumière et chaleur,



L'électricité

Les **bons réflexes** :

- Ne **modifiez jamais les installations électriques** de votre logement,
- **Limitez** les branchements sur les **multiprises**,
- Vérifiez l'alimentation de vos équipements électriques,
- N'utilisez aucun appareil en cas de **chauffe ou d'odeur inhabituelle**,
- **Évitez de tirer sur le fil** d'un appareil pour le débrancher,
- Ne **manipulez pas d'appareils électriques avec un objet mouillé**, ni avec les mains mouillées,
- En cas de panne, vérifiez au tableau électrique du logement **vos disjoncteurs et/ou fusibles**,
- **Sécurisez les prises** pour vos enfants.



La plomberie

Les **bons réflexes** :

- **Surveillez régulièrement votre compteur d'eau** pour repérer une surconsommation,
- Ne **jetez jamais d'objets dans la cuvette** des toilettes, au risque d'entraîner des dégâts importants,
- **Nettoyez régulièrement le siphon**, les joints et les évacuations,
- **Pensez à purger** vos robinets extérieurs à l'approche de l'hiver.
- Pensez à **vérifier vos compteurs d'eau** pour détecter d'éventuelles fuites.



La ventilation

Les **bons réflexes** :

- **Ne pas boucher les ventilations** et les nettoyer régulièrement (grilles et bouches d'extraction),
- **Vérifiez** que **les entrées d'air** sur vos fenêtres sont ouvertes pour éviter l'humidité,
- **Aérez quotidiennement** quelques minutes les pièces de votre logement, notamment les pièces humides comme la salle de bain, la cuisine ou les WC, même en période hivernale.



Écocitoyen

Les **bons réflexes** :

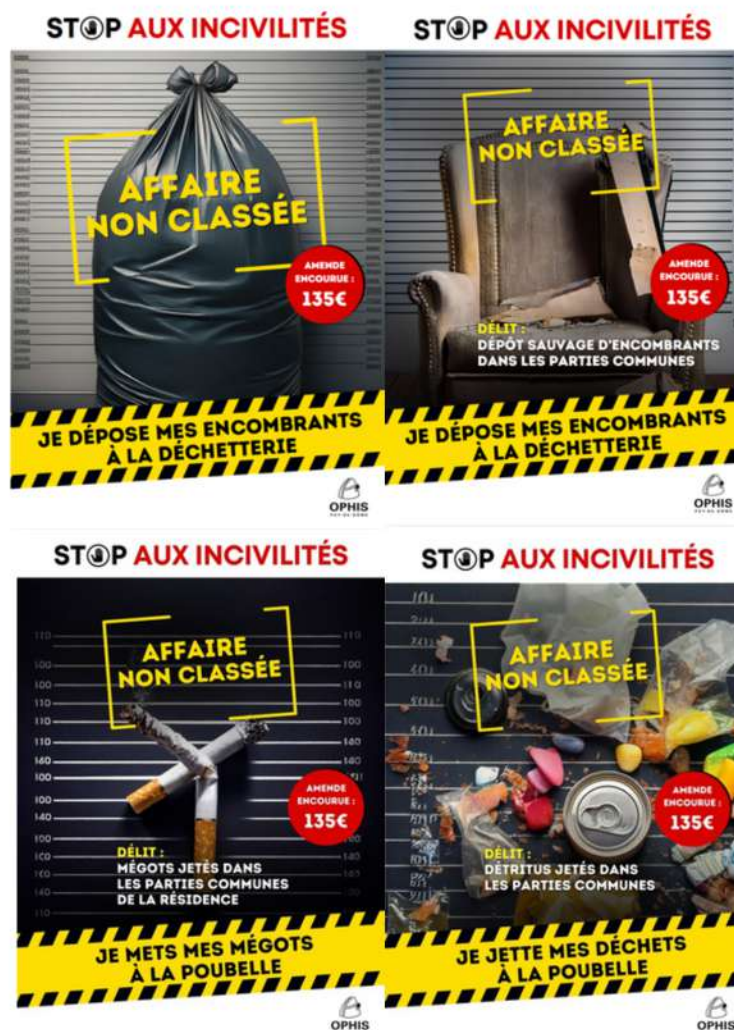
- Prendre une **douche d'environ 3 minutes** (50 litres) plutôt qu'un bain (150 litres),
- **Fermez les robinets d'eau** pendant le nettoyage des mains, dents, rasage, etc.
- **L'eau de nettoyage** des légumes arrosera très bien les jardinières,
- **Remplissez complètement le lave-linge** et **lave-vaisselle** avant de les mettre en route,
- **Éteignez tous les appareils** en marche ou en veille **quand ils ne sont pas utilisés**.



Les déchets

Les **bons réflexes** :

- Respectez les **consignes de tri** et les **horaires de ramassage** des déchets,
- Utilisez toujours un **sac plastique fermé** pour vos déchets ménagers,
- Ne **laissez pas** vos poubelles pleines sur le palier,
- Aucun déchet ne doit être **jeté** par la fenêtre du logement,
- Débarrassez vos encombrants à la **déchetterie**.



J'ASSURE MA SÉCURITÉ

Les **bons réflexes** au quotidien :

- **Fermez toutes les portes d'accès de la résidence** et n'ouvrez pas aux personnes que vous ne connaissez pas,
- Ne **stockez pas de produits inflammables** dans la cave, le garage ou le logement (par exemple : bouteille de gaz),
- **Testez et nettoyez** régulièrement vos **détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)**.

Les **bonnes pratiques** pour éviter les risques d'incendies domestiques :

- Ne laissez pas **sans surveillance une bougie allumée**,
- Ne **couvrez pas les lampes ou les veilleuses**,
- Ne laissez pas de **cigarettes sans surveillance**,
- Ne **surchargez pas les multiprises**,
- **Surveillez** régulièrement **l'état de vos batteries**,
- **Soyez vigilants lorsque vous cuisinez**,
- Éloignez les **produits inflammables** des sources de chaleur,
- Mettez **les allumettes et briquets hors de portée** des enfants.



Le saviez-vous ?

Un incendie domestique a lieu toutes les **deux minutes** en France.

En cas d'incendie, prévenir :

- 1** Les **pompiers** (18 ou 112),
- 2** Une fois en **sécurité**, prévenez immédiatement l'**OPHIS** au 04 73 41 16 16.

*Si l'incendie a lieu le soir après 17 heures, le week-end ou un jour férié, merci de contacter **OPHIS Urgences** au 09 69 39 29 10*.*

*Numéro Cristal (coût d'appel fixé par votre opérateur).

Suivre les consignes suivantes :

- **Si le feu est dans votre logement** : sortez immédiatement, fermez la porte du logement, prenez les escaliers, et sortez du bâtiment.
- **Si le feu est dans les parties communes ou dans un autre logement** : restez dans votre logement, fermez et mettez un tissu mouillé sous la porte d'entrée, signalez immédiatement votre présence derrière la fenêtre avec une lumière, couvrez votre nez et votre bouche, restez proche du sol si la fumée monte.



En cas de panne d'ascenseur

Si vous êtes **bloqué à l'intérieur** :

- **Gardez votre calme**,
- **N'appuyez pas** sur tous les boutons,
- N'essayez **pas de sortir** par vos propres moyens,
- Contactez le **service de dépannage** avec le bouton de téléalarme prévu à cet effet (souvent représenté par une cloche),
- Expliquez précisément la **situation** (votre adresse, numéro d'ascenseur, l'étage si vous le connaissez),
- **Patiencez calmement**.

Si vous êtes **à l'extérieur et qu'une personne est bloquée** :

- **Gardez votre calme** et rassurez-la,
- Contactez directement **l'exploitant**, ainsi que votre **gardien** si vous en disposez d'un,
- Appelez les **pompiers**, uniquement en cas **d'urgence**,
- N'effectuez aucune **manœuvre** vous-même.



Ne tentez en aucun cas de **faire sortir les personnes bloquées à l'intérieur**.

En cas de dégât des eaux

Il ne faut **pas confondre une fuite d'eau et un dégât des eaux**.

Une fuite d'eau est une situation où l'eau s'écoule anormalement d'un tuyau, d'un robinet ou d'un appareil. Un dégât des eaux est une situation où l'eau a déjà **abîmé une partie du logement, comme un mur, un sol ou un plafond**.

En cas de dégât des eaux, **informez votre agence** et identifiez l'origine du problème.

La déclaration du sinistre doit intervenir au minimum dans les **5 jours ouvrés suivants la constatation des dommages**. Dans tous les cas, vous devez remplir un **constat amiable dégât des eaux**. Avec votre voisin, si l'origine se trouve chez lui ou si vous l'avez sinistré. Avec l'OPHIS, si la cause est dans une partie commune, ou si vous avez sinistré couloir, toitures, fuite en dalle, compteurs placards techniques, façades, réseaux, etc..

Comment réagir à un dégât des eaux ?



BIEN-VIVRE ENSEMBLE

Lors de la remise des clés de votre logement, nos équipes vous ont transmis différents documents dont **la charte du "Bien vivre ensemble"**. En signant ce document, vous vous **engagez** à la respecter.

Chacun doit contribuer à préserver le cadre de vie à travers des **gestes simples de bienveillance et de courtoisie élémentaires**.

Attention au bruit :

- Évitez de **claquer** les portes,
- Veillez au **volume sonore** de la télévision et de la musique,
- Ne pas **crier et jouer** dans la cage d'escalier,
- Utilisez vos appareils électroménagers de préférence la **journée**,
- **Prévenez** vos voisins lors de situations susceptibles de causer une gêne,
- Restez **discret** dans les parties communes.

Tranquillité et propreté de la résidence :

- Ne pas **jeter** de déchets ou de mégots dans les parties communes,
- Ne pas entreposer de **2 roues** (vélos, trottinettes, etc.) **ou de poussettes** dans les parties communes,
- Ne pas faire **vrombir** le moteur de votre véhicule,
- Ne pas réaliser de **mécanique ou de vidange** sur le parking de la résidence,
- Ne pas entreposer de **véhicule immobilisé**,
- Si vous disposez d'un chien, veillez à prendre toutes les mesures pour **éviter les aboiements** pendant ou en-dehors de vos absences,
- Ne pas laisser **errer vos animaux de compagnie** dans les parties communes,
- Ramassez les **excréments** avec un sac et les jeter à la poubelle,
- Ne nourrissez pas les **animaux errants** (par exemple : les chats, pigeons, etc.).



Retrouvez la charte du "Bien vivre ensemble" :



Bon à savoir

Votre **agence** est la première interlocutrice de votre résidence. En cas de problème, adressez-lui un **écrit** (mail ou courrier).



JE CHANGE DE SITUATION



Mariage, vie maritale, séparation, divorce, décès, naissance, adoption...

N'oubliez pas de signaler à **l'OPHIS et la Caisse d'Allocations Familiales ou à la Caisse de Mutualité Sociale Agricole** toute modification de votre situation familiale ou professionnelle.

Lors d'une modification de votre situation familiale ou professionnelle, vos droits peuvent changer, tant au niveau du logement que des aides perçues ; vous devrez nous fournir un **document officiel attestant de votre nouvelle composition familiale**.

Par exemples :

- Vous vous **mariez ou vivez maritalement** :

Fournissez à l'OPHIS une fiche d'état civil et un certificat de mariage ou un document attestant le concubinage (PACS ou certificat de vie commune délivré par la mairie).

- Vous **divorcez** :

Faites parvenir à l'OPHIS une ordonnance de non-conciliation et, par la suite, une fiche d'état civil portant mention du divorce ou le jugement de divorce, précisez l'identité de la personne restant dans l'appartement. Votre courrier doit être signé par les 2 titulaires.

- Vous vous **séparez après un concubinage** :

Faites parvenir à l'OPHIS un courrier indiquant votre séparation et précisant l'identité de la personne restant dans le logement. Ce courrier doit être signé par les 2 titulaires.

Bon à savoir

Si **votre logement n'est plus adapté à votre situation**, vous pouvez faire une demande d'échange : pour cela, vous devez saisir votre nouvelle demande sur le serveur départemental : <https://ophis63.dlauvergne.fr/>

Besoin de **plus d'espace de stockage** ou **d'un stationnement** ? Contactez votre agence : elle peut vous aider à louer un garage ou une place de parking.

- En cas de **décès** :

Si l'un des titulaires du bail décède, transmettez à l'OPHIS **l'acte de décès** remis par la mairie. Si le logement devient vacant, les héritiers doivent se faire connaître auprès de l'agence et fournir un **certificat d'hérédité**.

- **Naissance, adoption** :

Déclarez l'événement en présentant à l'OPHIS, une copie de votre livret de famille.

JE SOUHAITE ACHETER



Envie de devenir propriétaire ?

Notre filiale Clerdôme vous accompagne dans votre projet en **sécurisant votre achat**.

Appartements ou maisons, Clerdôme propose des programmes variés pour répondre à vos besoins ! Une sélection de logements provenant du patrimoine immobilier de l'OPHIS et des constructions neuves de qualité, à des prix maîtrisés.

Que propose Clerdôme ?

- **Acheter dans le neuf** : le PSLA, la **"location-accession"** (TVA 5,5%). Il s'agit d'une formule progressive pour accéder à la propriété.
- **Acheter dans le patrimoine existant** à un prix attractif : si la vente du patrimoine HLM est destinée en priorité aux locataires occupants, les logements vacants mis en vente peuvent aussi être acquis par les locataires HLM pendant un mois. Passé ce délai, les logements sont ouverts à toutes personnes physiques.
- **Acheter un terrain à bâtir** : créez le projet de logement individuel qui vous ressemble.

Nos conseillers sont à votre disposition pour étudier votre projet.

Achetez votre logement sereinement grâce aux garanties :

Les "3R" en cas d'accident de la vie :

- Une assurance **REVENTE** qui couvre l'éventuelle perte financière en cas de revente dans la limite de 20 % du prix d'achat (garantie pendant 10 ans),
- Une garantie de **RACHAT** par Clerdôme à un prix convenu dès signature du contrat (garantie pendant 15 ans),
- Une garantie de **RELOGEMENT** dans le patrimoine de l'OPHIS (garantie pendant 15 ans).



Intéressé ?

Contactez Clerdôme pour prendre un rendez-vous au **04 73 41 34 00**, ou par mail à **contact@clerdome.fr**

Vous pouvez également vous rendre directement en agence au : **10 rue André Moinier 63000 Clermont-Ferrand**.

JE QUITTE MON LOGEMENT

Si vous souhaitez quitter votre logement, vous devrez avertir l'OPHIS par courrier signé par les titulaires du bail, au moins **3 mois avant la date prévue**.

Le préavis peut être adressé :

- Par **courrier en Recommandé avec Accusé de Réception**,
- Ou **remis en mains propres auprès des services de l'OPHIS**, par le titulaire du bail, muni de sa pièce d'identité (et également de celle du cotitulaire le cas échéant), contre **récépissé**.

Attention, un courrier de préavis de départ déposé dans la boîte aux lettres **n'est pas accepté**.

Ce délai peut être réduit **notamment à un mois dans les cas suivants**, sur présentation de justificatif, conjointement au courrier de préavis :

- Être bénéficiaire du RSA ou AAH,
- État de santé du titulaire justifiant d'un changement de domicile,
- Fin de CDD,
- Mutation professionnelle,
- Licenciement,
- Nouvel emploi consécutif à perte d'emploi,
- Attribution auprès d'un autre bailleur social,
- ...

Bon à savoir

Le locataire est **redevable de l'intégralité du loyer et des charges** jusqu'à la fin de son préavis même si l'état des lieux de sortie est réalisé avant la date.



Modèles de lettre de congé avec ou sans réduction de préavis :



L'état des lieux de sortie

Première étape recommandée : la "visite conseil"

Afin d'assurer une sortie en toute sérénité et éviter toutes dépenses non prévues, l'OPHIS vous propose de réaliser une **visite conseil**. Il s'agit d'une visite non-obligatoire de votre logement accompagnée de nos équipes, dans le but de faire le point sur la **liste des travaux éventuels qui seront à votre charge** et d'en estimer le montant.

Deuxième étape

Au moins **15 jours avant votre départ**, vous prendrez **rendez-vous pour fixer la date de l'état des lieux de sortie officiel**, date à laquelle le logement et ses dépendances (cave, garage, etc.) doivent être **entièrement vidés et nettoyés**. Vous devrez rendre l'ensemble des clés, badges, télécommandes et cartes magnétiques dont vous disposez.

Pour information, le locataire a :

- **L'obligation d'assurer les visites du logement** pour les futurs candidats,
- **Permettre l'accès au logement pour les entreprises mandatées par l'OPHIS**, pour la réalisation de diagnostics obligatoires.

Pensez-y !

Prévoyez la **résiliation de vos différents abonnements** (gaz, eau, électricité et téléphone) après votre état des lieux. N'oubliez pas de **faire suivre votre courrier** par la Poste et de **signaler votre changement d'adresse** à tous vos correspondants (CAF, EDF, téléphonie, Sécurité sociale, Impôts, etc.).

Attention

Si ces **travaux** ne sont pas effectués au moment de l'état des lieux de sortie, des **indemnités de remise en état du logement** vous seront réclamées.

Pour mieux vous aider dans la bonne restitution de votre logement ↪

Retrouvez le "Guide des incontournables d'un logement propre" :



LE SOLDE DE MON COMPTE

Dans le mois suivant votre départ (si pas de dégradations constatées), un décompte précis de votre compte locataire vous sera adressé. Le solde de votre compte, déduction faite de votre dépôt de garantie versé à l'entrée des lieux, peut être **débiteur** (loyer, régularisation de charges et réparations restant éventuellement à payer) ou **créditeur**.

Dans ce dernier cas, le solde créancier vous sera remboursé par virement bancaire. Ainsi, il vous sera obligatoirement demandé de fournir votre **RIB**.

LES CONTACTS UTILES

Pour nous contacter

Centre de Relation Clients -
OPHIS Contact

☎ 04 73 41 16 16

✉ ophiscontact@ophis.fr

Nous vous accueillons aussi au sein de nos **agences** :

Agence Clermont Métropole Nord
11 rue des Hauts de Chanturgue
63100 Clermont-Ferrand

Agence Clermont Métropole Sud
32 rue de Blanzat
63000 Clermont-Ferrand

Agence de Cournon-d'Auvergne
22 rue du Commerce
63800 Cournon-d'Auvergne

Agence d'Issoire
1 boulevard Albert Buisson
63500 Issoire

Agence de Riom
6 avenue Virlogeux
63200 Riom

Agence de Thiers
10 place de la Mutualité
63300 Thiers



En cas d'urgence :

- SAMU : **15** • Pompiers : **18**
- Police : **17** • Urgences : **112**

OPHIS Urgences est un service à disposition des locataires de l'OPHIS, et concerne les **situations graves et exceptionnelles uniquement**.

Quand contacter OPHIS Urgences ?

Uniquement en dehors des heures d'ouverture des bureaux et en dehors des heures de présence de votre gardien (le soir, en semaine après 17h, le week-end et jours fériés).

OPHIS URGENCES
Réservé aux situations graves ou exceptionnelles
09 69 39 29 10*



*Numéro Cristal (coût d'appel fixé par votre opérateur)

VOTRE COMPTE CLIENT EN LIGNE

UN ESPACE POUR VOUS FACILITER LE QUOTIDIEN !

Connectez-vous muni de votre identifiant (disponible sur votre avis d'échéance) et laissez-vous guider !

Les fonctionnalités :

Rubrique "Mon compte" :

- Consultez toutes les informations liées à votre contrat,
- Mettez à jour vos coordonnées si besoin,
- Consultez votre relevé de compte.

Rubrique "Mes documents" :

- **Consultez et téléchargez certains documents (bail, avis d'échéance, avis de régularisation, etc.),**
- Consultez votre diagnostic de performance énergétique (DPE), diagnostic gaz, états des risques et pollutions (ERP).

Rubrique "Mes services" :

- Contrat(s) d'entretien avec les entreprises à contacter : pour les équipements sous contrats, nom, coordonnées et champ d'intervention des sociétés que vous pouvez joindre en cas de problème technique.

Rubrique "Nous contacter" :

- Formulez facilement vos demandes auprès de notre Centre de Relation Clients OPHIS Contact via les formulaires proposés (administratif et technique).

Rubrique "Payer mon loyer" :

- Payez votre loyer en ligne en toute sécurité,
- Réglez des échéances quand vous le souhaitez.

Bon à savoir

Le compte client : **un espace en ligne personnel et sécurisé réservé aux locataires** accessible 24h/24, 7j/7 sur **www.ophis.fr**

Le compte client vous permet de consulter toutes les **actualités liées à votre logement, des informations pratiques et des conseils.**

Découvrez le compte client !



www.ophis.fr 🔍

Cliquez



OPHIS Puy-de-Dôme

32 rue de Blanzat CS 10522
63028 Clermont-Ferrand Cedex 02
04 73 41 16 16
www.ophis.fr



Crédits - réalisation juin 2026

Rédaction : service communication OPHIS

Conception graphique : service communication OPHIS

Photos : OPHIS, Clerdôme, Imagine See, Joël DAMAGE, Canva

Architectes : MTA / IN6TV / Agence Benjamin BERNARD