

# L'essentiel du locataire



## Sommaire

- 3** Brève présentation de Retraites Populaires
- 4** Votre régie immobilière
- 5** Contacts
- 6** Déménagement et emménagement
- 8** Règlement du loyer et décompte de chauffage
- 9** Règles et recommandations sur la vie au quotidien dans l'immeuble
- 11** Service d'entretien de l'immeuble et utilisation de la buanderie
- 12** Astuces et conseils pour l'entretien de votre logement
- 15** Développement durable et économie d'énergie
- 17** Changement de situation personnelle
- 18** Résiliation du bail à loyer
- 19** Numéros d'urgence

## Brève présentation de Retraites Populaires

Fondée il y a plus de 100 ans, Retraites Populaires cultive des valeurs humaines fortes et un esprit de mutualité. Notre mission: être la spécialiste vaudoise de l'assurance vie et de la prévoyance professionnelle. Notre détermination: demeurer toujours ce partenaire proche sur lequel vous pouvez compter.

Nous mettons ainsi au service des personnes, des entreprises et des institutions la plateforme de compétences et le savoir-faire qui leurs sont indispensables. Nous couvrons aujourd'hui 5 domaines de services:

- Assurance vie
- Prévoyance professionnelle
- Immobilier et location
- Hypothèque et crédit
- Gestion d'institutions de prévoyance

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter notre site internet:

**[www.retraitespopulaires.ch](http://www.retraitespopulaires.ch)**

## Votre régie immobilière

Nous gérons environ 13'000 logements et votre satisfaction fait partie de nos objectifs. Pour répondre à vos attentes, nous disposons de collaborateurs qualifiés ayant des compétences professionnelles reconnues dans tous les métiers de la gérance. Une équipe pluridisciplinaire qui vous accompagne et vous écoute pour toutes les questions relatives à votre logement.

Pour assurer une gestion efficace et de proximité, nous collaborons avec un réseau de régies. Ceci explique pourquoi les appartements ne sont pas tous directement gérés par Retraites Populaires.

Avec ses informations utiles, ce guide a pour objectif de faciliter les démarches administratives de votre quotidien et de répondre aux questions les plus fréquentes.

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos locataires et vous souhaitons d'ores et déjà la bienvenue dans votre nouveau logement en espérant que celui-ci réponde à vos attentes et vous apporte entière satisfaction.

## Contacts

### Lausanne (siège)

Caroline 9  
CP 288  
1001 Lausanne

Transports publics  
TL, lignes 6, 7, 16, 23, 60, 66 et  
M2 : Bessières

Horaire accueil téléphonique  
du lundi au vendredi  
de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30

Horaire d'ouverture de notre réception  
du lundi au vendredi  
de 8 h à 16 h 30 non stop

Location  
021 348 22 22  
location@retraitespopulaires.ch

Technique  
021 348 22 33  
entretien@retraitespopulaires.ch

Comptabilité  
021 348 22 21  
loyer@retraitespopulaires.ch  
Ou encore par fax : 021 348 22 69

### Nyon

Rue Neuve 4  
1260 Nyon  
A proximité de la gare CFF et  
face au parking Perdtemps

Tél. 021 348 20 22 et fax 021 348 20 29

Horaire d'ouverture : du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

### Yverdon-les-Bains

Plaine 51  
1401 Yverdon-les-Bains

Tél. 021 348 28 21 et fax 021 348 28 29

Horaire d'ouverture : du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

## Déménagement et emménagement

### Contrôle des habitants

Votre changement de domicile doit être annoncé et inscrit au Contrôle des habitants de la localité que vous quittez ainsi qu'à celle que vous rejoignez. N'oubliez pas de communiquer votre nouvelle adresse aux institutions, banques, assurances, administrations, entreprises ainsi qu'aux Services industriels et à vos fournisseurs d'accès (internet, telereseau, etc.)

### Paiement du 1<sup>er</sup> loyer et constitution d'une garantie

La remise des clés de votre logement est soumise au règlement préalable du premier mois de votre loyer et à la constitution de la garantie de loyer adéquate. Celle-ci correspond à trois mois de loyer net pour les logements et peut être établie auprès de l'établissement bancaire de votre choix ou auprès d'une société de cautionnement agréée.

### Assurances

Le locataire assure, à ses frais, ses biens personnels. Dans le canton de Vaud, l'assurance contre l'incendie et les éléments naturels est obligatoire et se conclut auprès de l'Etablissement cantonal d'assurances (ECA). Dans le canton de Fribourg, elle est également obligatoire, mais le preneur d'assurance peut contracter celle-ci auprès de l'assureur de son choix.

L'assurance responsabilité civile (RC), requise elle aussi, se conclut auprès de compagnies privées, lesquelles opèrent en concurrence. Il convient de comparer les prix et prestations de ces sociétés. Accessoirement, il est vivement recommandé de conclure également une assurance ménage (dégâts d'eau, vol).

### Electricité

Il vous appartient de vous annoncer à votre fournisseur d'électricité pour que le compteur de l'appartement soit activé à votre nom et pour bénéficier de ses prestations. De plus, il vous faut également résilier votre contrat auprès de votre ancien fournisseur.

### Raccordement téléphonique et télévision

N'oubliez pas de signaler votre déménagement à votre opérateur, qui vous informera si vous pouvez conserver votre numéro de téléphone. Songez à faire plomber votre prise par votre fournisseur si vous ne souhaitez pas utiliser l'accès au teleréseau. Sa redevance est à votre charge.

### Internet

Notre Secteur technique est à disposition pour vous renseigner sur la situation de l'immeuble dans lequel vous emménagez.

### Etat des lieux

Notre Secteur technique procédera en votre compagnie à l'état des lieux d'entrée dans votre nouvel appartement. Il s'agit d'un constat de l'état du logement à votre arrivée protocolé dans un document écrit qui sera ensuite signé par le locataire et notre représentant.

Les mêmes démarches sont entreprises lors de votre départ du logement pour déterminer son état ainsi que les responsabilités des parties (propriétaire et locataire sortant) pour la prise en charge des frais d'éventuelles réparations.

## Règlement du loyer et décompte de chauffage

Le loyer se règle par mois d'avance. Outre les traditionnels bulletins de versement (BVR), plusieurs solutions de paiement sont mises à votre disposition. L'e-facture, le BVR unique ou le recouvrement direct (LSV ou Débit Direct).

Pour le respect de l'environnement, nous privilégions les modes de paiement automatiques qui réduisent sensiblement la consommation de papier.

Votre loyer comprend le plus souvent un acompte de charges (pour le chauffage, l'eau chaude et les éventuels frais accessoires). En cas de besoin, il peut être adapté sur simple demande de votre part.

Votre décompte de chauffage est établi à l'automne. Il couvre la période allant du 1<sup>er</sup> juillet de l'année précédente au 30 juin de l'année en cours.

Vous avez égaré vos bulletins de versement ou souhaitez être informé plus spécifiquement sur l'un ou l'autre des modes de paiement susmentionnés, n'hésitez pas à contacter notre Secteur comptabilité.



## Règles et recommandations sur la vie au quotidien dans l'immeuble

### Les relations de voisinage

L'harmonie entre voisins est importante. Afin de la préserver, faites preuve de savoir-vivre et de tolérance. Pour garantir une vie en société agréable, chacun doit se montrer respectueux envers autrui. Un dialogue et le respect de certaines règles de vie y contribuent.

Évitez les bruits excessifs, en particulier entre 22h et 7h ainsi que le dimanche. Réglez le volume sonore de vos appareils de radio ou de télévision de sorte à ce que le son ne franchisse pas les murs de votre appartement.

Prévenez vos voisins à l'avance en vous excusant des éventuelles nuisances sonores pouvant être occasionnées lors d'une soirée organisée chez vous.

Les mauvaises odeurs sont incommodantes. Ne laissez pas des ordures sur le balcon ni sur le palier.

### Animaux de compagnie

La détention de chiens, chats ou autres animaux domestiques est tolérée pour autant qu'ils ne gênent pas les autres locataires et qu'ils ne provoquent ni dégâts, ni salissures à l'immeuble et ses abords. Faites en sorte que votre animal de compagnie ne soit pas source de nuisances pour vos voisins. Une bonne éducation facilite une cohabitation sereine avec vos voisins.

### Installation d'une antenne extérieure

La mise en place d'une antenne est soumise au respect des éléments suivants : elle ne doit pas se voir de l'extérieur et il est interdit de l'ancrer à l'immeuble. Elle est en outre soumise à l'obtention d'une autorisation préalable écrite du propriétaire.

### Ai-je le droit de faire des grillades sur mon balcon ?

Les grillades sur les balcons et dans les jardins sont admises pour autant qu'elles ne dérangent pas les autres habitants de l'immeuble et des bâtiments voisins. Elles ne doivent pas provoquer de dégâts à l'immeuble. Un conseil : privilégiez les grils électriques.

### Absence temporaire

Si vous devez vous absenter pour une période déterminée et que vous souhaitez sous-louer votre logement, adressez-nous une demande en précisant la durée, les conditions de sous-location, vos coordonnées temporaires ainsi que celles de votre/vos sous-locataire(s). Notre autorisation préalable vous est nécessaire avant de sous-louer votre logement. Celle-ci ne sera cependant délivrée que pour une période déterminée.

Lors d'une absence prolongée, n'oubliez pas d'informer le concierge de l'immeuble ou un voisin et de leur remettre une clé de votre logement. En cas d'urgence (incendie, dégâts d'eau, etc.) les services concernés pourront ainsi accéder à votre logement.

### Parkings souterrains

L'utilisation des parkings souterrains est réservée exclusivement au stationnement des véhicules. Pour des raisons de sécurité, aucun matériel ne doit y être entreposé ou stocké.

Les Dispositions paritaires romandes et les Règles et usages locatifs du canton de Vaud (RULV) font par ailleurs partie intégrante de votre bail à loyer et vous donnent également toutes sortes de renseignements utiles au quotidien, notamment en fixant les principales obligations tant du bailleur que du locataire. Nous vous en recommandons la consultation.

## Service d'entretien de l'immeuble et utilisation de la buanderie

Le concierge a un rôle essentiel. Il est votre répondant pour les demandes relatives à la propreté de l'immeuble, au chauffage et au calendrier des lessives. Facilitez-lui la tâche en vous reportant aux consignes décrites ci-après :

Le concierge ou l'entreprise mandatée assure l'entretien courant des parties communes et des extérieurs. Pour faciliter son travail et assurer un bon entretien de l'immeuble, évitez l'entreposage d'objets sur les paliers de votre logement (meubles, chaussures, jouets, etc.) Déposez les ordures ménagères et autres déchets aux endroits prévus à cet effet, après le tri (ordures, papier et carton, verre, etc.) Assurez-vous également que les sacs soient bien fermés.

Si vous deviez malencontreusement salir l'immeuble, veillez à assurer le nettoyage des lieux ou à avertir le concierge en cas de problème.

C'est également auprès de lui qu'il faut vous adresser en premier lieu en cas de problème de chauffage dans votre logement.

Votre concierge gère l'utilisation de la buanderie. Il est de votre responsabilité de laisser les locaux et appareils en parfait état après en avoir fait usage (filtres et tumbler nettoyés). Il est important de respecter les jours et heures de lessive prévus ainsi que les horaires d'usage autorisés (en principe, pas de lessive le dimanche ni les jours fériés).

Si vous souhaitez installer une machine à laver et/ou à sécher dans votre propre logement, notre autorisation préalable est obligatoire. En cas d'accord, son installation devra être assurée par une entreprise agréée.

## Astuces et conseils pour l'entretien de votre logement

### Toiles de tente

Pour éviter qu'elles ne s'abiment rapidement, les toiles de tente doivent impérativement être remontées en cas de mauvais temps (pluie, neige, vent) ou si vous vous absentez.

### Dégâts et travaux de remise en état

Si vous constatez des dégâts ou défauts dans votre logement, contactez notre Secteur technique qui vous informera de la marche à suivre :

- Soit il s'agit de petits travaux d'entretien que vous pouvez facilement assurer vous-même ou confier à une entreprise à vos frais et vous les exécutez ou les faites exécuter.
- Soit les travaux sont à la charge du propriétaire et nous les commandons à une entreprise agréée qui prendra ensuite contact avec vous pour organiser son intervention.

- Soit vous êtes responsable des dommages. Dans ce cas, veuillez nous informer puis, le cas échéant, contactez votre assurance responsabilité civile avant d'organiser la remise en état des lieux avec notre accord.

### Votre store est bloqué ?

Parfois, tirer légèrement le rideau métallique avec les mains suffit à le dégager. Si vous n'y parvenez pas, contactez notre Secteur technique.

### Vous avez égaré vos clés ?

Avez-vous songé à vous adresser au bureau des objets trouvés de votre commune ou de la compagnie de transports que vous empruntez ? Si vos recherches sont vaines, n'hésitez pas à nous contacter : nous vous enverrons un spécialiste.

### Invasion d'insectes nuisibles

Il arrive que des fourmis s'invitent par surprise dans les habitations, surtout au printemps, avec l'arrivée des beaux jours. Placez vos aliments sucrés dans des emballages hermétiques. Les drogueries vendent par ailleurs des produits efficaces. Si cela n'est pas suffisant, contactez-nous. Savez-vous que les fourmis n'apprécient guère le marc de café ?

Le canton de Vaud fait face à une recrudescence d'infestations de punaises de lit. Ces insectes ne transmettent pas de maladie à l'homme. Elles peuvent se retrouver dans tout type d'habitat. Si vous suspectez la présence de punaises, il est recommandé de faire rapidement appel à une entreprise spécialisée.

### Votre évier est bouché

Veiller en premier lieu à déboucher le siphon si vous y parvenez. Sinon, vous trouverez de bons produits auprès de votre droguiste.

Si le problème persiste, vous pouvez contacter notre Secteur technique qui fera intervenir un spécialiste. Il est toutefois précisé que le débouchage jusqu'à la colonne principale vous incombe et les frais y relatifs vous seront facturés.

### Panne électrique

Pensez à vérifier les fusibles et/ou les disjoncteurs avant toute autre intervention.

En cas de problème, il est vivement conseillé d'éviter toute intervention directe et de contacter le Secteur technique.

### Sécurité

La sécurité des immeubles dont nous assurons la gestion est pour nous une priorité et nous prenons, à cet effet, toutes les mesures adaptées à la situation.

Les ascenseurs ont été adaptés aux normes européennes, notamment par la mise en place de portes de sécurité.

La sécurité des balustrades de balcons, autres garde-corps et dispositifs contre les incendies ont fait l'objet d'une analyse et d'un inventaire et des adaptations sont apportées progressivement selon les priorités définies.

Enfin, la recherche de matériaux contenant de l'amiante fait l'objet d'une analyse rigoureuse qui respecte un protocole spécifique. Selon les études faites à ce jour, les cas rencontrés ne présentent aucun risque pour nos locataires et seront éliminés à moyen terme.

Une précaution incontournable s'impose néanmoins pour assurer votre sécurité : évitez d'endommager le type de matériaux concernés (plaque d'isolation situées sous certains corps de chauffe des cuisinières, revêtements de sols en linoléum, colovinyle ou multicouches, certaines colles, notamment celles de carrelage) par des travaux de type perçage, meulage, démontage.

En cas de question ou de besoin, il est préférable de prendre contact avec notre Secteur technique.

## Développement durable et économie d'énergie

Sensibles au développement durable, nous souhaitons vous donner ci-dessous quelques pistes en vue de limiter votre consommation d'énergie, préserver l'environnement et maîtriser vos charges. Des gestes simples peuvent faire beaucoup et sont l'affaire de tous.

Une température de 20 à 22°C dans les séjours et de 17 à 18°C dans les chambres à coucher est suffisante. Il s'agit des normes recommandées, notamment pour votre santé.

**Une bonne ventilation de votre logement est nécessaire.**

Une bonne ventilation de votre logement est nécessaire. Ouvrez grand les fenêtres quelques minutes (brièvement pour ne pas refroidir les pièces mais de manière répétée) chaque jour pour assurer une bonne ventilation et éviter un taux d'humidité trop élevé qui pourrait provoquer à terme l'apparition de moisissures.

Pensez à bien fermer les robinets. Un robinet qui fuit peut gaspiller jusqu'à 20 litres d'eau par jour.

Privilégiez la douche au bain. Une douche nécessite 30 à 50 litres d'eau, soit trois fois moins qu'un bain.

Remplissez complètement vos lave-vaisselle et lave-linge et choisissez chaque fois que c'est possible un programme économique, sans prélavage.

Eteignez la lumière en quittant une pièce et choisissez des lampes économiques.

Autant que possible, triezy vos déchets selon leur catégorie (déchetz ménagerz, papierz, verrez, PET, huilez, habitz et textilez, matériel électrique, pilez, etc.) et acheminez-les aux endroitz prévuz à cet effet (containers de l'immeuble, containers communaux, autrez) en respectant également lez datez dez éventuelz ramassagez prévuz.

Pour plus d'informationz, vous pouvez visiter le site dez servicez cantonaux de l'énergie et de l'environnement (cantons de Vaud, Berne, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Valais et Vaud): **[www.energie-environnement.ch](http://www.energie-environnement.ch)** qui regorge d'informationz et de conseilz.





## Changement de situation personnelle

Tout changement de votre situation familiale et/ou d'état civil doit être signalé afin de nous permettre, le cas échéant, de mettre à jour votre bail à loyer.

Voici un petit aide-mémoire des documents à nous fournir :

### **Mariage ou partenariat enregistré :**

Copie de votre certificat de famille

### **Divorce :**

Extrait ou copie du jugement de divorce

Nous précisons qu'un dispositif de mesures provisionnelles en cas de séparation ne permet pas de procéder sans autre à un changement de titulaire du bail.

### **Décès de votre conjoint :**

Copie de l'acte de décès accompagné du certificat d'héritiers

Notre Secteur location vous accompagne volontiers dans ces démarches et vous donnera les renseignements utiles à la régularisation de votre situation.



## Résiliation du bail à loyer

Pour mettre fin à votre contrat, il vous faut écrire une lettre à nous envoyer sous pli recommandé. Ce genre de demandes ne peut être traitée ni par téléphone, ni par e-mail, car votre signature est obligatoire (celle de tous les preneurs du bail, également le conjoint éventuel). Soyez attentif au respect du préavis de résiliation

prévu dans votre contrat ainsi qu'aux dates d'échéance de votre bail.

Prévenez-nous le plus tôt possible dès que votre décision est prise. Ceci permettra à chacun d'organiser les démarches à entreprendre dans les meilleures conditions.



### Numéros d'urgence

Police **117**

Pompiers **118**

Ambulance **144**



**Lausanne (siège)**

Rue Caroline 9  
Case postale 288  
1001 Lausanne  
Tél. 021 348 21 11  
Fax 021 348 21 09

**Nyon**

Rue Neuve 4  
Case postale 1345  
1260 Nyon 1  
Tél. 021 348 20 22  
Fax 021 348 20 29

**Yverdon-les-Bains**

Plaine 51  
Case postale 1159  
1401 Yverdon-les-Bains  
Tél. 021 348 28 21  
Fax 021 348 28 29