

GUIDE

ECO LOC'



La Cité Jardins 

Groupe Promologis



SOMMAIRE

Bienvenue dans votre logement	4
Vos interlocuteurs et services	7
Maintenance de votre logement et de ses abords	15
Conseils d'entretien et éco-gestes	29

18 rue de Guyenne - BP 90041 - 31702 Blagnac Cedex
Société Anonyme d'H.L.M. à Conseil d'Administration
Capital social de : 73 455 244 €, 600 800 825 RCS Toulouse APE 6820 A
Agrément ministériel du 07 octobre 2024 - www.lacitejardins.fr
Mise à jour : décembre 2024



Bien venue

dans votre logement

Vous venez de prendre possession des clés de votre logement.

La Cité Jardins est heureuse de vous compter parmi ses locataires et vous souhaite la bienvenue.

Pour vous accompagner dans votre vie quotidienne, nous mettons à votre disposition ce Guide ÉCO'LOC.

Vous y trouverez toutes les informations pratiques dont vous pourriez avoir besoin ainsi que nos éco-conseils, économiques et écologiques, afin de vous permettre de maîtriser vos coûts de consommation et mieux vivre dans votre logement.

Ensemble, agissons pour votre qualité de vie et votre environnement !

Vos interlocuteurs

LE GESTIONNAIRE DE TERRITOIRE / SITE ET SON ASSISTANTE, VOS INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS



› Son rôle

Vous accompagner, vous conseiller et vous assister durant votre parcours résidentiel :

- › Signature du bail
- › État des lieux d'entrée et de sortie
- › Location d'un garage, d'un parking
- › Contrôle de la sécurité du patrimoine
- › Respect des règles de vie en collectivité
- › Entretien courant de votre résidence
- › Accueillir les locataires dans son unité de gestion lors des permanences du lundi au vendredi de 8h30 à 10h

Contact : 05 31 168 169 (tapez 1)

VOTRE SERVICE GESTION LOCATIVE

VOTRE PÔLE ADMINISTRATIF



› Son rôle

Vous accompagner dans vos démarches administratives :

- › Bail de location
- › Demande d'APL
- › Changement de situation familiale
- › Préavis de départ

Contact : pole-administratif@lacitejardins.fr

VOTRE PARCOURS RÉSIDENTIEL



› Son rôle

Vous accompagner dans votre parcours résidentiel :

- › Demande de mutation

Contact : mutation@lacitejardins.fr

VOTRE PÔLE ACTION SOCIALE



› Son rôle

Vous orienter et vous aider à trouver les meilleures solutions face à des difficultés en lien avec votre logement :

- › Suivi social
- › Accompagnement dans vos demandes d'aides financières
- › Demande d'adaptation de votre logement (santé, handicap, seniors)

Contact : actionsociale@lacitejardins.fr ou au 05 31 168 169 (tapez 2)

VOTRE SERVICE QUITTANCEMENT



› Son rôle

Vous renseigner sur votre loyer et vos charges, ainsi que votre régularisation de charges

Contact : quittance@lacitejardins.fr

VOTRE SERVICE RECOUVREMENT



› Son rôle

Vous orienter et vous aider à trouver les meilleures solutions face à des difficultés financières :

- › Adapter votre mode de paiement
- › Gérer les imprévus avant qu'ils ne mènent à une situation plus délicate

Contact : recouvrement@lacitejardins.fr ou au 05 31 168 169 (tapez 2)

VOTRE SERVICE DÉVELOPPEMENT PATRIMOINE



› Son rôle

Assurer le suivi :

- › Des travaux de réhabilitation de votre résidence
- › Des équipements collectifs (ascenseurs, chaufferies...)

Contact : patrimoine@lacitejardins.fr

VOTRE SERVICE SINISTRE



› Son rôle

› Informer, orienter et gérer les dossiers sinistres (hors dommage-ouvrage)
Incendie, dégâts des eaux, tempête, cambriolage et vandalisme, bris de glace etc.

Contact : sinistre@lacitejardins.fr

Vos interlocuteurs

ZÉLIDOM, L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ SIMPLIFIÉE



› Son rôle

Vous accompagner dans votre projet d'accession à la propriété en location-accession

- › Plan de financement
- › Informations sur les programmes en cours de commercialisation

Contact : www.zelidom.fr ou au 09 70 80 85 85 (coût d'un appel local)

PRENDRE RENDEZ-VOUS

Prenez rendez-vous avec votre gestionnaire de territoire/site ou votre chargé(e) recouvrement, en allant sur le site internet de La Cité Jardins ou en scannant le QR Code.



NOUS CONTACTER

18 rue de Guyenne - BP 90041 - 31702 Blagnac CEDEX
Ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h et le vendredi de 8h30 à 12h30.

Par mail : contact@lacitejardins.fr

Sur notre site internet : www.lacitejardins.fr

05 31 168 169

VOTRE SERVICE ASTREINTE EN CAS D'URGENCE TECHNIQUE

05 32 81 00 14

Numéro à contacter en dehors des horaires d'ouverture de nos bureaux, **uniquement** pour une demande d'intervention technique d'urgence.
Pour les demandes concernant les chaudières collectives :

01 82 48 10 99

Vos numéros utiles

POMPIERS

18

POLICE - GENDARMERIE

17

ENEDIS

0970 831 970

SAMU

15

GRDF URGENCES

0 800 47 33 33

CENTRE ANTI-POISON
ET DE TOXICOVIGILANCE

05 61 77 74 47



RAPPEL DE VOS OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

- › Vous acquitter de votre loyer et de vos charges
- › Nous adresser votre attestation annuelle d'assurance multirisques habitation
- › Nous transmettre votre déclaration annuelle de ressources
- › Permettre l'accès à votre logement lors des contrôles obligatoires des équipements (chaudière, VMC...)
- › Permettre l'accès à votre logement dans le cadre de travaux

Vos services

LE RÈGLEMENT DE VOTRE LOYER EN LIGNE POUR SIMPLIFIER LE PAIEMENT EN QUELQUES CLICS

Le formulaire de paiement en ligne sécurisé de La Cité Jardins est accessible **24h/24 et 7j/7**.



- 1 Accédez au formulaire en vous rendant sur votre espace privé locataire ou sur le site www.lacitejardins.fr.
- 2 Retrouvez vos références locataire ainsi que le montant de votre loyer sur votre quittance.
- 3 Une fois les informations saisies, suivez les instructions jusqu'à la validation du paiement.

Paiement effectif sur votre compte locataire entre 24h - 72h après confirmation en ligne.



UNE PAGE FACEBOOK POUR ÉCHANGER AVEC NOTRE COMMUNAUTÉ



Depuis novembre 2019 La Cité Jardins est présente sur les réseaux sociaux. Un formidable moyen de maintenir le lien avec vous et réaffirmer nos engagements et nos valeurs dans nos actions au quotidien.

Suivez-nous et rejoignez notre communauté !

LA DÉMATÉRIALISATION DES AVIS D'ÉCHÉANCE POUR PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Depuis le 1^{er} janvier 2025, les avis d'échéances sont présents uniquement sur l'extranet de La Cité Jardins au format dématérialisé. Nous nous sommes engagés à réduire significativement l'utilisation de papier et à ainsi diminuer ainsi impact sur l'environnement.



Chaque mois, vous recevrez un message sur votre adresse email qui vous informe de sa mise à disposition sur votre extranet locataire.



C'est pratique
Accessibles à tout moment



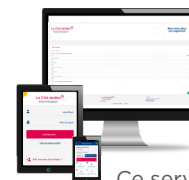
C'est un gain de place
Moins de papier à conserver !



C'est plus écologique
Une action pour préserver notre planète.

Vos services

VOTRE ESPACE LOCATAIRE PRIVÉ EXTRANET POUR FACILITER VOS DÉMARCHES AU QUOTIDIEN



L'espace privé locataire est un service **gratuit, 100 % sécurisé, disponible 24h/24 et 7j/7**, qui donne accès à un grand nombre d'informations et de services tels que mettre à jour son attestation d'assurance, votre situation familiale, consulter vos avis d'échéance ou votre bail, ou encore payer son loyer en ligne.

Ce service est également accessible directement depuis mobile et tablette, grâce à l'application «**Mon espace locataire**» de La Cité Jardins.



Téléchargez l'application pour **Android** et **iOS**

PAPERNEST, UNE SOLUTION POUR VOTRE DÉMÉNAGEMENT

Afin de vous faciliter vos démarches, Papernest vous accompagne **gratuitement** dans la gestion de tous vos contrats liés au logement, lors de votre déménagement : comparaison, souscription, résiliation, transfert !



Contrats d'énergie



Box Internet



Mobile



Redirection du courrier



Aide au déménagement



Assurance habitation

Papernest s'occupe de tout gratuitement et sont joignables au **01 73 30 95 80** ou en **scannant directement ce QR CODE**



MAINTENANCE DE VOTRE LOGEMENT ET DE SES ABORDS

Votre contrat d'entretien

→ Contactez directement votre prestataire si vous avez besoin d'une intervention technique répertoriée ci-dessous et reportée dans les illustrations des pages suivantes par



ÉLECTRICITÉ

- › Disjoncteurs, interrupteurs
- › Prises
- › Programmateurs et convecteurs de chauffage...



SERRURERIE ET QUINCAILLERIE

- › Mécanismes et sangles de volets roulants
- › Verrous, paumelles, crémones...



CHEMINÉE

- › Joints d'étanchéité
- › Ramonage



MENUISERIES

- › Fenêtres, portes-fenêtres
- › Porte d'entrée, intérieure et de garage
- › Volets roulants ou battants
- › Meuble sous évier



PLOMBERIE

- › Robinetterie
- › Mécanisme WC
- › Évacuation d'eaux usées...



CHAUDIÈRE INDIVIDUELLE

- › Panne
- › Problème de chauffe des radiateurs
- › Fuite d'eau, de gaz, de fioul
- › Fuite sur circuit de chauffage
- › Thermostat défaillant...

**VOTRE PRESTATAIRE MULTISERVICES :
ASTREINTE & CHAUDIÈRE INDIVIDUELLE**

PROXISERVE

05 32 81 00 14



MAINTENANCE DE VOTRE LOGEMENT ET DE SES ABORDS

À votre charge



Assurez à votre charge l'entretien courant de votre logement et réparations locatives répertoriés ci-dessous et reportés dans les illustrations des pages suivantes par



ÉLECTRICITÉ

- › Remplacement des lampes, des néons, des spots, des fusibles



PLOMBERIE

- › Mise en place et remplacement des flexibles de gaz



ENTRETIEN SANITAIRE

- › Désinsectisation
- › Désourisaison
- › Dératisation



SERRURERIE ET QUINCAILLERIE

- › Remplacement de serrures ou verrous ne faisant pas l'objet de dysfonctionnement



VOTRE JARDIN PRIVATIF

- › Tonte des pelouses
- › Elagage des arbres
- › Taille et remplacement des végétaux
- › Nettoyage



VOS CLÔTURES PRIVATIVES

- › Remplacement des clôtures en cas de dégradations, de détériorations, négligences ou actes de vandalisme



Si vous constatez des anomalies sur votre résidence, vous pouvez informer votre Gestionnaire de Territoire ou de Site qui se chargera de contacter le prestataire concerné.

- › Panne d'ascenseur, de portail automatique, de portes d'entrée d'immeuble, d'interphone...
- › Dégradations diverses
- › Prestation d'entretien de mauvaise qualité
- › Dysfonctionnement des arrosages intégrés et électriques...
- › Dépôt d'encombrants
- › etc...



L'ENTRÉE & LE SALON



Contrat d'entretien



À votre charge

- **LAMPES**
- **PILES**
 - › Programmeur
- **DÉTECTEUR DE FUMÉE**
 - › Entretien
 - › Remplacement



CLIMATISATION



VOLETS BATTANTS OU ROULANTS

- › Manivelle
- › Sangle
- › Volet



RADIATEUR



PLINTHES



FENÊTRE & PORTES-FENÊTRES



PRISES TV & TÉLÉPHONIQUES



PORTES INTÉRIEURES

- › Poignées
- › Gonds
- › Serrures
- › Arrêt et butée
- › Barre de seuil



PLACARDS



PROGRAMMATEUR CHAUFFAGE



ARMOIRE ÉLECTRIQUE

- › Fusibles
- › Disjoncteurs



INTERPHONE



SERRURES

- › Dysfonctionnement



CHEMINÉE

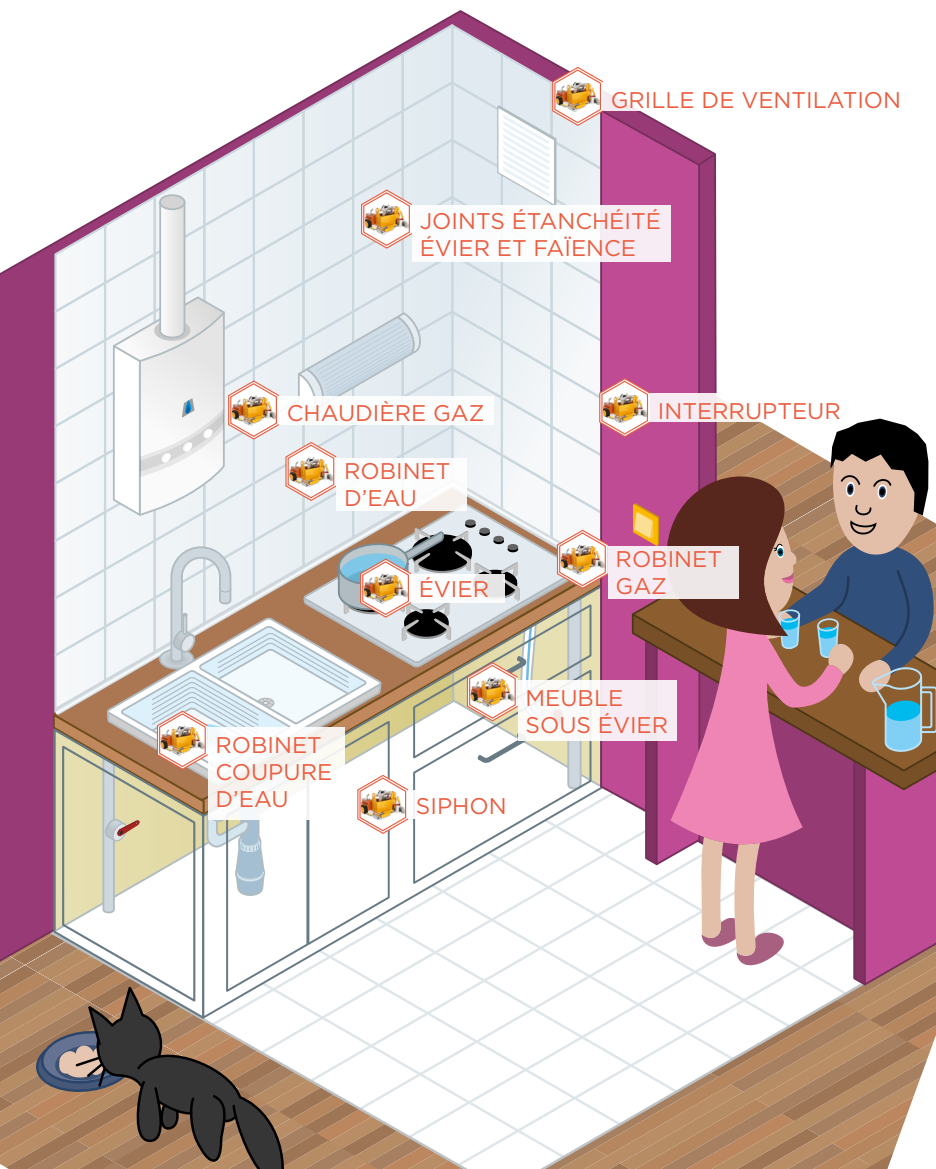
- › Joints d'étanchéité
- › Ramonage



LA CUISINE



Contrat d'entretien



LA SALLE DE BAIN



À votre charge

● ÉCLAIRAGE

- › Lampe cuisine
- › Lampe salle de bain



LES PARTIES COMMUNES INTÉRIEURES

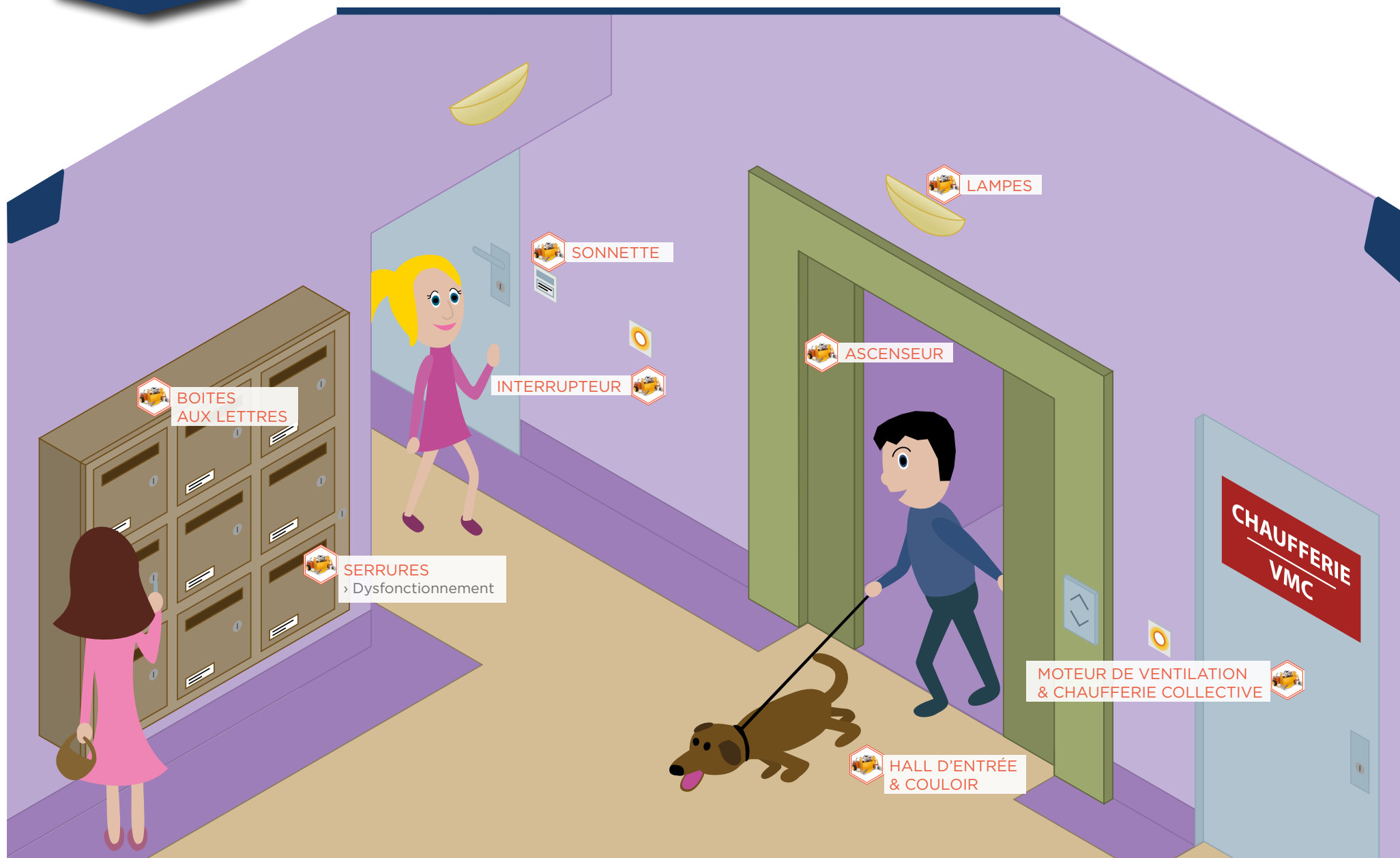


Contrat d'entretien



À votre charge

• RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ



LES PARTIES COMMUNES EXTÉRIEURES



Contrat d'entretien

À votre charge



- TRI SÉLECTIF
- ENTRETIEN DES BALCONS
› Programmeur
- GOUTTIÈRE & DESCENTES INDIVIDUELS



MAINTENANCE DE VOTRE LOGEMENT ET DE SES ABORDS

Vos contacts pratiques

BESOIN D'UNE INTERVENTION TECHNIQUE* ?

**Hors contrat d'entretien*

Vous pouvez contacter votre Gestionnaire de Territoire ou de Site pour toute demande d'intervention technique non prise en charge par votre Contrat Multiservices ou Chaudière. Celui-ci vous tiendra informé de l'état d'avancement de votre demande.

Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique :

- Sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- Sous 3 jours, en cas d'anomalies graves,
- Sous 10 jours, pour les anomalies courantes, et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

UNE RÉCLAMATION ?

Votre réclamation peut être transmise par mail ou par courrier postal à :



reclamation@lacitejardins.fr



La Cité Jardins

Service Réclamation

18, rue de Guyenne - BP 90041
31702 Blagnac CEDEX

À réception de votre courrier, nous nous engageons à vous répondre dans les 8 jours en vous informant des suites données à votre requête.

UNE URGENCE TECHNIQUE ?

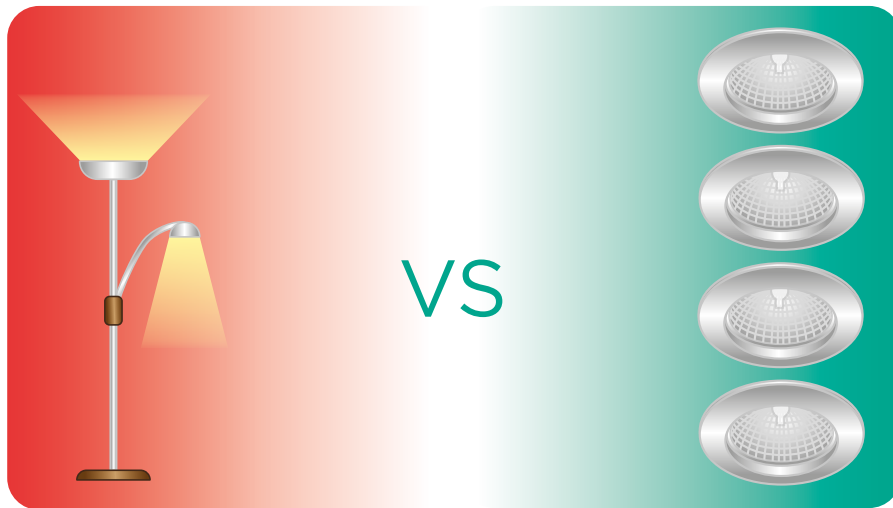
En dehors des horaires d'ouverture des bureaux, un service d'astreinte prend en charge vos appels **24h/24 et 7j/7**.

Contactez-nous au **05 32 81 00 14**.

Pour des demandes portant sur les chaudières **COLLECTIVES**, contactez le **01 82 48 10 99**.

Réduisez votre facture !

BIEN CHOISIR SON ÉCLAIRAGE

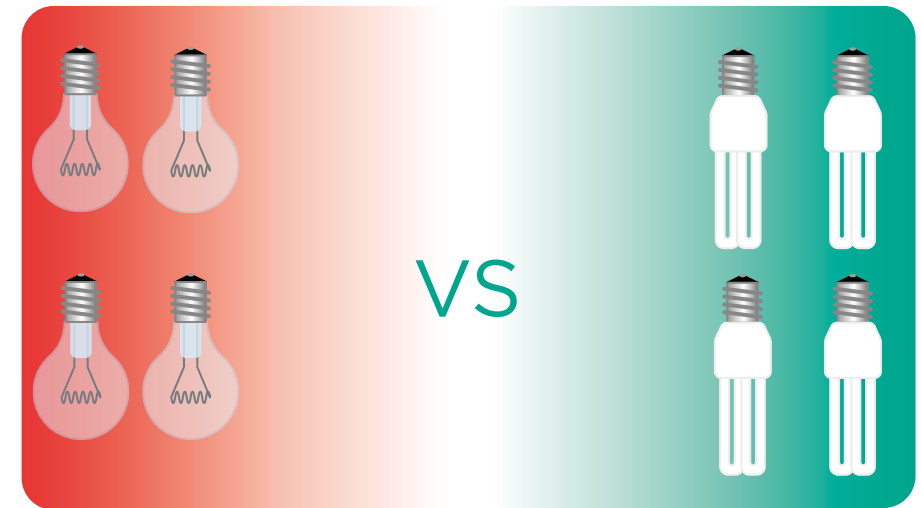


> 1 halogène de
300 W = **400 €***



> 4 spots de 50
W = **230 €***

**Coûts estimatifs tenant compte de l'achat, du renouvellement des lampes et de leur consommation électrique pendant 10 000 h de fonctionnement.*



> 4 ampoules
classiques de 100
W = **560 €***



> 4 ampoules
basse consommation
de 20 W = **128 €***



NOS ASTUCES... À VOUS DE JOUER !

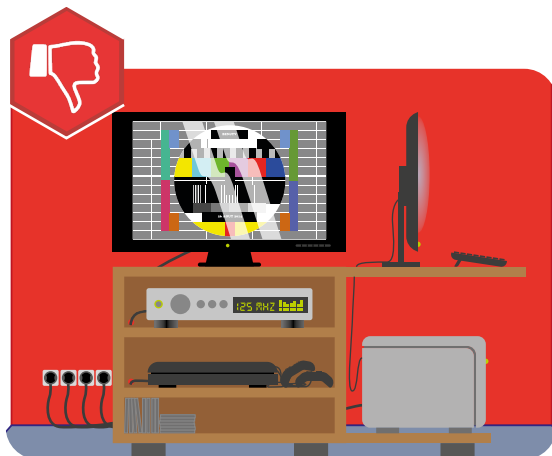
L'ÉCLAIRAGE

- > Éteindre systématiquement les lumières dans les pièces inoccupées.
- > En fonction de votre installation, opter pour le double tarif heures pleines/heures creuses.
- > Privilégier les ampoules basse consommation dans les pièces à vivre (salon, séjour, cuisine...).

Réduisez votre facture !

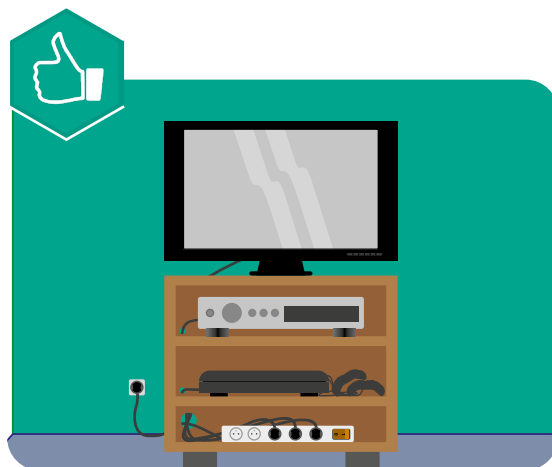
BIEN UTILISER SES APPAREILS ÉLECTRIQUES

› De manière générale, utilisez vos appareils électriques pendant les heures creuses permet de réduire votre consommation et donc alléger votre porte-monnaie.



MAUVAIS GESTES

- › Laisser les appareils allumés ou en veille.
- › Utiliser des barettes multiprises sans interrupteur de coupure.
- › Oublier de régler votre ordinateur en mode économie d'énergie



BONS GESTES

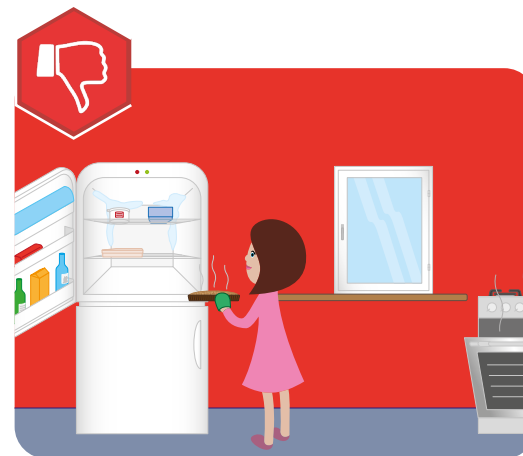
- › Choisir vos appareils selon leur consommation. Optez pour une étiquette énergétique A.
- › Utiliser un interrupteur de coupure.
- › Débrancher vos chargeurs s'ils ne sont pas utilisés.



NOS ASTUCES... À VOUS DE JOUER !

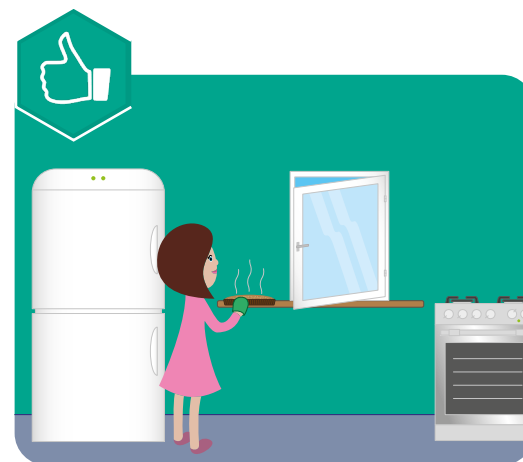
LE LAVAGE

- › Remplir votre lave-linge au maximum et laver à basse température (30°).
- › Essorer à grande vitesse.



MAUVAIS GESTES

- › Mettre à l'intérieur du réfrigérateur des aliments chauds.
- › Laisser le givre à l'intérieur du réfrigérateur plus de trois mois.
- › Réaliser vos cuissons sans couvercle.



BONS GESTES

Vos appareils de froid

- › Les éloigner de toute source de chaleur.
- › Contrôler l'étanchéité des joints.

La Cuisson

- › Adapter la taille des casseroles et des poêles à vos feux.
- › Privilégier la bouilloire électrique pour chauffer l'eau.

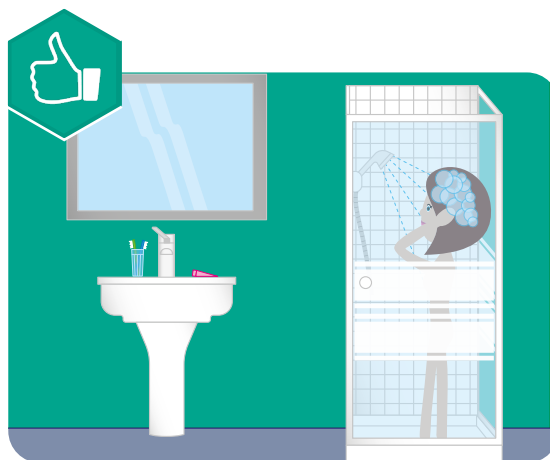
Réduisez votre facture !

BIEN UTILISER SA CONSOMMATION D'EAU



MAUVAIS GESTES

- › Laisser couler l'eau du robinet en vous brossant les dents ou en vous rasant.
- › Prendre des bains.
- › Être négligent sur les fuites d'eau, de type goutte à goutte ou autre (robinet, chasse...).



BONS GESTES

- › Privilégier les douches.
- › Recycler l'eau pour l'arrosage des plantes du jardin.
- › Régler la température du chauffe eau entre 55 et 60 C°.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Pour rendre l'eau potable, l'acheminer jusqu'à votre robinet, puis la chauffer, il faut beaucoup d'énergie.

1 BAIN/JOUR

150 L à 40 C°

1 DOUCHE/JOUR

50 L à 40 C°

ECS GAZ

280€/an

150 L à 40 C°

95€/an

50 L à 40 C°

ECS ÉLECTRICITÉ

370€/an

150 L à 40 C°

125€/an

50 L à 40 C°



NOS ASTUCES... À VOUS DE JOUER !

FAITES LA CHASSE AUX FUITES ET CONTRÔLEZ VOTRE COMPTEUR

Comment contrôler d'éventuelles fuites d'eau dans votre logement ?

- › Relevez votre compteur d'eau le soir avant de vous coucher et comparez le à votre réveil.
- › Si votre compteur présente un différentiel, rechercher l'origine de la fuite et, au besoin, contacter votre prestataire Multiservices ou Chaudière

Goutte à goutte 2L/h = 50€/an

Filet d'eau 6L/h = 160 €/an

Chasse d'eau 10L/h = 260€/an

i En période de gel prolongé, si votre compteur d'eau n'est pas isolé correctement, faire couler un léger filet d'eau afin d'éviter le gel de celui-ci.

i L'eau chaude = 15 à 20 % de votre facture d'énergie et d'eau

Réduisez votre facture !

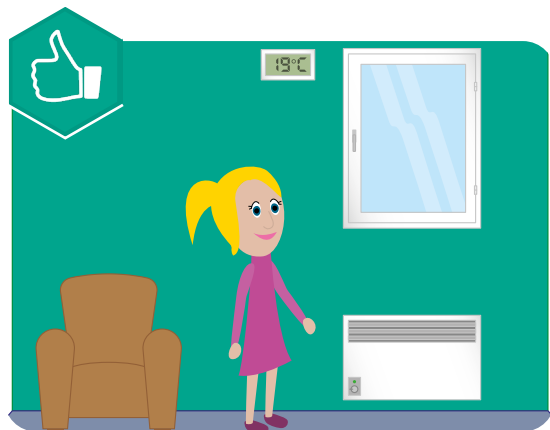
BIEN AU CHAUD MAIS PAS TROP !



MAUVAIS GESTES

- › Couvrir vos radiateurs
- › Laisser le chauffage allumé lorsque vous aérez la pièce.

! Les appareils de chauffage d'appoint au gaz ou au pétrole sont interdits.



BONS GESTES

- › Fermer les volets et tirer les rideaux la nuit.
- › Privilégier un fonctionnement continu et régulier des appareils de chauffage.



NOS ASTUCES... À VOUS DE JOUER !

- › Utiliser les programmeurs et régler les thermostats en fonction de la pièce (chambre 17 °C – séjour 19 °C). **1°C de moins = Environ - 7% de consommation.**

Réduisez votre facture !

LA VENTILATION DE VOTRE LOGEMENT



MAUVAIS GESTES

- › Obstruer les bouches d'extraction et les grilles d'entrée d'air.
- › Raccorder des appareils (du type hotte) sur les bouches de ventilation VMC.

i Un logement humide est inconfortable, difficile à chauffer et dangereux pour votre santé.



BONS GESTES

- › Aérer quotidiennement pendant au moins 5 minutes en coupant le chauffage.
- › S'assurer du bon fonctionnement et entretenir les installations de ventilation.
- › Nettoyer régulièrement avec de l'eau savonneuse les grilles d'entrée d'air.



NOS ASTUCES... À VOUS DE JOUER !

SI DES TACHES DE MOISSISURES APPARAÎSSENT SUR LES MURS :

- › Pulvériser de l'eau javellisée (50% eau, 50% javel) sur la zone contaminée.
- › À l'aide d'une éponge humide, frotter lentement la surface à traiter et laisser sécher.

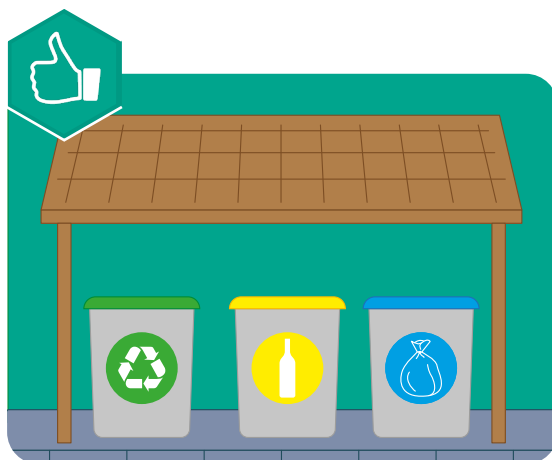
Gestion de vos déchets

LE TRI SÉLECTIF !



MAUVAIS GESTES

- › Poser les poubelles au sol.
- › Déposer des encombrants.
- › Rincer les emballages à trier.



BONS GESTES

- › Respecter les bacs de tri mis à disposition par votre commune.

- Le verre
- Les papiers
- Les emballages en carton, plastique et métalliques

Connaissez-vous ces logos ?



Le fabricant contribue financièrement à un dispositif (éco-Emballage ou Adelphe) aidant les communes à développer des collectes sélectives de déchets d'emballage pour les valoriser. Il ne présume donc pas du recyclage effectif du produit qui le porte et il n'incite pas les industriels à réduire leurs emballages. Ce logo est d'ailleurs apposé sur presque tous les emballages.



C'est l'anneau de Möbius. Selon les normes internationales, seul ce logo signifie que l'emballage est recyclable. Toutefois, celui-ci ne sera effectivement recyclé que si le consommateur respecte les consignes de tri.



À ne pas confondre avec le précédent. Le produit ou l'emballage contient x % de matières recyclées.



NOS ASTUCES... À VOUS DE JOUER !

LE TRI DES DÉCHETS ET ENCOMBRANTS

- › En cas de doute sur un déchet, il est préférable de le jeter dans le bac des ordures ménagères s'il n'est pas trop sale (reste de sauce par exemple).
- › Pour les encombrants, se rapprocher de votre mairie afin de connaître les modalités de ramassage ou de centre de tri.

Trier vos déchets, c'est ce qui permet le recyclage et donc de limiter la consommation de matière première, d'énergie ou d'eau.

Notre charte

VIE COLLECTIVE

- › Je privilégie et instaure le dialogue avec l'ensemble de mes voisins dans le respect et la courtoisie, en toutes circonstances.
- › Je veille à la sécurité et au comportement de mes enfants au sein de la résidence et notamment dans les parties communes.
- › Si je ne veux ni rats, ni pigeons chez moi, je ne distribue en aucun cas de la nourriture aux animaux sauvages.
- › Je tiens mon chien en laisse car je suis responsable de toutes dégradations et atteintes aux personnes qu'il pourrait causer.
- › Je suis attentif et bienveillant à toute personne qui pourrait avoir besoin de mon aide.



LA TRANQUILITÉ

- › Je limite les nuisances sonores de jour comme de nuit (occupation des halls, claquement des portes, talons, déplacement des meubles, appareils radio, TV, jeux des enfants...).
- › Je préviens mes voisins si j'organise une fête exceptionnellement.
- › Je stationne mon véhicule exclusivement sur la place de parking prévue à cet effet. Je ne me gare ni sur celle de mon voisin, ni sur les espaces verts.
- › Je n'utilise pas ma place de parking pour stocker ou faire de la mécanique.



CADRE DE VIE

- › Je respecte le travail des personnes qui entretiennent ma résidence.
- › Les halls, les escaliers et les paliers appartiennent à tous ! Ils ne sont pas un lieu de rassemblement, ni de dégradation et encore moins un espace de stockage (poussettes, vélos, jouets...). Des locaux sont prévus à cet effet !
- › Je ne fume pas dans les parties communes.
- › Je prends soin des espaces communs, je ramasse mes déchets et mes mégots, ainsi que les déjections de mes animaux.
- › Je prends garde à ne pas encombrer mes balcons et à ne pas poser de brise-vues, sauf autorisation expresse de mon bailleur.



ZOOM SUR... LA SÉCURITÉ

- Je roule doucement afin d'éviter tout accident.
- Je laisse libre les accès réservés aux pompiers et aux personnes en situation de handicap.
- Je ferme les portes d'entrée après mon passage et je ne communique pas le code d'accès pour garantir la sécurité dans ma résidence.

POUR RAPPEL :

Les barbecues sauf électriques sont interdits, ainsi que tout produit inflammable (bouteille de gaz).

L'ENVIRONNEMENT

- › Je trie mes déchets, des bacs de tri sélectif prévus à cet effet sont mis à ma disposition.

Pour mes encombrants et/ou déchets verts, j'appelle ma mairie pour connaître les modalités d'enlèvement et la déchetterie la plus proche.



La Cité Jardins 
Groupe Promologis

18 rue de Guyenne - BP 90041 - 31 702 BLAGNAC CEDEX

05 31 168 169

  Suivez-nous !

www.lacitejardins.fr