



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*


les Crous

# GUIDE du RÉSIDENT 2022 • 2023

LOGEMENT, SERVICES...  
TOUT CE QU'IL FAUT  
SAVOIR !



etudiant.gouv.fr



**LOGEMENT, SERVICES...**  
**TOUT CE QU'IL FAUT**  
**SAVOIR !**

# SOMMAIRE

<b>1.</b>	<b>Bienvenue chez vous !</b>	<b>4</b>
	Édito de Mme Marchand	4
<b>2.</b>	<b>Vos démarches</b>	<b>5</b>
	<b>2.1 • Avant votre arrivée</b>	<b>5</b>
	Assurance habitation	5
	Garant	5
	Garantie Visale	5
	<b>2.2 • À votre arrivée</b>	<b>6</b>
	Clés et/ou badges	6
	État des lieux	6
	Aides au logement de la CAF	6
	<b>2.3 • Durant l'année</b>	<b>7</b>
	Droit d'occupation	7
	Redevance mensuelle (loyer + charges)	7
	Paiement de sa redevance	7
	<b>2.4 • Votre départ</b>	<b>8</b>
	Préavis	8
	Départ du logement / État des lieux	8



<b>3.</b>	<b>La vie en résidence</b>	<b>9</b>
	<b>3.1 • Règles en résidence</b>	<b>9</b>
	Rappel règlement intérieur	9
	Nuisances	9
	Sécurité	10
	Sécurité des biens et des personnes	10
	Entretien et maintenance	11
	Usages des parties communes	11
	Affichage	11
	<b>3.2 • Entretien du logement</b>	<b>12</b>
	Conseils de nettoyage	12
	Visite de vérification et prévention	13
	<b>3.3 • Transition écologique</b>	<b>14</b>
	Bons réflexes	14
	Tri sélectif	14
	Économisez l'eau	15
	Économisez le chauffage	15
	Économisez l'électricité	15
	<b>3.4 • Prévention nuisibles</b>	<b>16</b>
	Réagir face aux insectes	16
<b>4.</b>	<b>Le Crous au cœur de la vie étudiante</b>	<b>17</b>
	IZLY : votre mode de paiement sans contact	17
<b>5.</b>	<b>Numéros d'urgence</b>	<b>19</b>

# 1. Bien- venue chez vous !



## édito

**Chères étudiantes, chers étudiants, Pour cette nouvelle année universitaire, les Crous mettent en oeuvre de nouvelles initiatives pour harmoniser les pratiques de gestion locatives et simplifier l'ensemble de vos démarches.**

A cela s'ajoutent des efforts constants, qui se sont vérifiés même en temps de crise, pour assurer un accueil permanent et un accompagnement adapté à vos besoins, dans le cadre des résidences, mais aussi en assurant le lien avec les établissements d'enseignement supérieur.

Votre réussite académique, qui est notre préoccupation première, passe par plusieurs prérequis. Un environnement calme mais culturellement riche. Des activités extra universitaires foisonnantes sans être intrusives. De l'entente et de la convivialité. De l'entraide et du soutien dans la vie quotidienne et dans les études. Et donc des lieux de vie qui agrègent

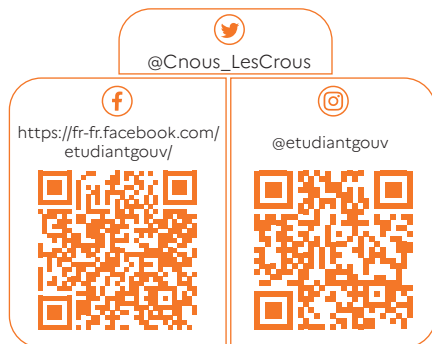
tous ces facteurs en harmonie avec les quartiers dans lesquels ils sont implantés.

Le présent guide vous aidera à profiter au mieux de ces lieux en rappelant les bons réflexes à avoir tout au long de l'année pour vous garantir des conditions de vie et d'études aussi propices que possible à votre épanouissement personnel.

Bonne lecture et bonne rentrée.

**Dominique Marchand**  
*Présidente du Crous*

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux :



# 2.

## Vos démarches

### 2.1 • Avant votre arrivée



#### ASSURANCE HABITATION

L'assurance habitation vous protège de tous les dommages susceptibles d'arriver durant votre séjour en résidence. Elle devra obligatoirement couvrir les risques liés aux incendies, explosions, dégâts des eaux et la responsabilité civile, car vous êtes tenus responsable des dommages causés dans votre logement même en votre absence.

Il est obligatoire de remettre l'attestation d'assurance habitation à l'administration pour obtenir les clés de votre logement.

Celle-ci devra indiquer l'adresse du logement assuré, la période de garantie et les risques couverts pour tous les locaux loués.

Il est conseillé de souscrire en plus une assurance contre le vol car l'assurance habitation de base ne comprend pas cette option.



#### GARANT

Votre Crous vous demande un garant (qui se porte caution pour vous). Si vos parents ne peuvent pas se porter garants, il existe des dispositifs de substitution.



#### GARANTIE VISALE

Ce dispositif est une alternative à la caution parentale ou bancaire, en accord avec le propriétaire. Action logement se porte garant pour vous, gratuitement, pour tout type de logement loué auprès d'un bailleur privé. Pour les étudiants et les alternants, le dispositif est aussi valable dans le parc social. En cas d'impayés, les sommes sont avancées au propriétaire par Action Logement et vous devrez donc, par la suite, rembourser ces sommes par mensualités.

Vous pouvez faire un test d'éligibilité à la garantie Visale sur :

<https://site.actionlogement.fr/eligibilite-visale/>

Demande en ligne de la garantie sur [www.visale.fr](http://www.visale.fr)

## 2. Vos démarches

### 2.2 • A votre arrivée



#### CLÉS ET/OU BADGES

Votre résidence vous délivre une clé et/ou un badge, vous pouvez enfin vous installer ! La clé et/ou le badge sont strictement personnels.

Vous ne devez en aucun cas les prêter ou permettre à quiconque de pénétrer sur le site. En cas de perte ou de vol, vous devrez vous adresser à l'accueil, qui se chargera de vous remettre un double. Le remplacement de la clé et/ badge vous sera facturé.



#### ÉTAT DES LIEUX

L'état des lieux est un document obligatoire. Il décrit le logement pièce par pièce, ainsi que les équipements et les annexes.

C'est le constat de l'état du logement et de ses équipements au moment où ils vous sont confiés. Il précise l'état des revêtements des sols, murs et plafonds, équipements et éléments.

Conservez précieusement votre exemplaire pendant toute la durée de la location. Pour être valable, l'état des lieux, établi à l'entrée dans le logement, doit être signé.



#### AIDES AU LOGEMENT DE LA CAF

Dès le début de la location, faites votre demande en ligne sur [caf.fr](http://caf.fr). Vous pouvez bénéficier des aides au logement quel que soit votre statut (étudiant, apprenti, salarié...) sauf si vos parents perçoivent déjà des allocations familiales. D'autre part, si vos revenus sont modestes, la CAF peut vous accorder une aide pour payer votre loyer.

Si vous conservez votre logement en juillet et en août, pensez à l'indiquer à la CAF avant fin juin. Sinon le versement de votre aide sera suspendu automatiquement au 1<sup>er</sup> juillet.

Lorsque toutes les conditions sont remplies, le premier paiement est généralement **versé le mois suivant la demande sans rétroactivité.**



### 2.3 • Durant l'année

#### DROIT D'OCCUPATION

Le résident bénéficie d'un droit d'occupation personnel et incessible. Il ne peut se dessaisir de son logement au profit d'un tiers.

Un seul occupant par logement (chambre ou studio).

Il est interdit d'héberger dans le logement une autre personne, étrangère ou non à la résidence, même pour une seule nuit et/ou gratuitement.

#### REDEVANCE MENSUELLE (LOYER + CHARGES)

Le paiement est exigible dès le premier jour du mois et doit être réglé au plus tard le 12 du mois en cours. Pour les allocataires de la CAF, le montant des aides au logement (ALS et APL) est directement déduit de votre mensualité dès lors que la CAF a versé la première allocation au Crous.

#### PAIEMENT DE SA REDEVANCE

**Payer en ligne votre redevance en 6 étapes, c'est simple, rapide et souple :**

1. Préparez votre carte bancaire, votre numéro INE et une adresse mail.
2. Connectez-vous à votre compte sur **etudiant.gouv.fr** (ou créez-le si vous n'en avez pas encore ; il vous donnera accès à tous les services du Crous).
3. Cliquez sur le service « Cite'U ». Choisissez « payer mon loyer ».
4. Saisissez le montant souhaité.
5. Vous êtes alors redirigé vers Paybox afin de sécuriser le paiement.
6. Une fois le paiement validé, vous recevez par email votre ticket et une confirmation.



Vous devez payer votre redevance jusqu'à la fin du bail.

Si vous ne pouvez pas payer votre redevance en ligne, rapprochez-vous du secrétariat de votre résidence.

## 2. Vos démarches



### 2.4 • Votre départ



#### PRÉAVIS

Si vous quittez votre logement avant la date de la fin de contrat prévue, vous devez respecter un préavis d'un mois.

Il est impératif de le notifier par écrit à l'administration de votre résidence.

**Le préavis est de 30 jours à compter de la date de réception du courrier par l'administration.**

Vous êtes tenus de régler votre redevance mensuelle jusqu'à la fin de celui-ci et sous réserve de la restitution effective du logement.

Avant de quitter votre logement, pensez à en informer les différents organismes, le secrétariat n'effectuera pas le suivi de votre courrier.



#### DÉPART DU LOGEMENT / ÉTAT DES LIEUX

Pour quitter votre logement, prenez rendez-vous avec votre résidence pour réaliser l'état des lieux de sortie.

Celui-ci sera effectué au regard de l'état des lieux d'entrée puis signé.

Avant votre départ, vous devez procéder au nettoyage de votre logement.

En cas de dégradation ou de ménage non fait, les travaux vous seront facturés : ils seront déduits du dépôt de garantie (selon les tarifs votés en conseil d'administration).

Vous devez impérativement être à jour de vos redevances.

Les clés devront être restituées au moment de cet état des lieux de sortie.

Dans le cas contraire, vous restez responsable du logement et donc redevable de la mensualité en cours.

Si aucune dégradation n'est constatée entre l'état des lieux d'entrée et celui de sortie, vous pourrez récupérer votre dépôt de garantie dans un délai d'un mois.

En cas de dégradations, le dépôt de garantie est diminué des sommes dues et est restitué dans un délai de deux mois.





# La vie en résidence

## 3.1 • Règles en résidence



### RAPPEL RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur que vous avez accepté en signant votre bail fixe le cadre de vos droits et de vos devoirs.

Vous l'avez reçu par email. Il s'agit d'un document très important, lisez-le attentivement et conservez-le.

Si vous l'avez égaré, vous pouvez en demander un à l'accueil.

Son non-respect peut entraîner la perte de votre droit à l'hébergement.



### NUISANCES

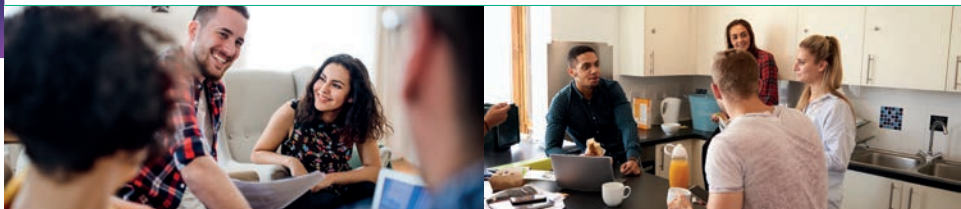
Respectez le calme et la tranquillité afin que chacun puisse travailler dans les meilleures conditions possibles.

En cas de nuisances, merci de le signaler à l'accueil ; les bruits sont interdits après 22h.

Pour la sécurité de tous, il est interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments (couloirs, salles de travail et cuisines collectives compris).



### 3. La vie en résidence



#### SÉCURITÉ

La sécurité relève de la responsabilité, de la solidarité et de la vigilance de chacun.

**Pour vivre en toute tranquillité, quelques recommandations :**

- Fermez à clé la porte et la fenêtre de votre logement (même si vous sortez un court instant).
- Ne prêtez pas vos clés, ne les faites jamais refaire.
- N'ouvrez pas à des personnes que vous ne connaissez pas.
- N'utilisez les escaliers de secours qu'en cas de danger. Leurs portes doivent rester fermées et ne servir en aucun cas d'escaliers ou d'accès de substitution.
- Refermez la porte d'entrée du bâtiment.
- Veillez à ne laisser aucun objet dans votre véhicule pour éviter toute effraction.

Les extincteurs sont des éléments essentiels de sécurité incendie. Les utiliser de manière inappropriée vous met en grave danger et génère des dépenses qui grèvent le budget de la résidence.

#### SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

En chambre et en studio, il est interdit de posséder des plaques de cuisson, des réchauds ou tout autre appareil de cuisson (autres que ceux fournis par le Crous) à l'exception des fours à micro-ondes. Des cuisines collectives sont prévues pour préparer les repas.

L'utilisation de matériaux dangereux, la modification de l'installation électrique et la transformation des logements sont interdites.

**Votre responsabilité en tant que résident sera engagée :**

- En cas d'incendie résultant de votre négligence.
- Lors d'une inondation par négligence.

**Vous veillerez à :**

- Ne pas bloquer le système de fermeture automatique des portes (issues de secours) ou portes coupe-feu.
- Ne pas obstruer les détecteurs de fumée (DAAF) fixés au plafond du logement (ou dans le couloir).
- Préserver l'espace de votre fenêtre.



**Ainsi, vous ne pouvez pas :**

- Déposer sur les rebords de vos fenêtres ou jeter par la fenêtre des denrées périssables, des détritiques ou autres objets.
- Installer des paraboles ou toute autre installation de réception.

### **ENTRETIEN ET MAINTENANCE**

**Entretien du logement et des communs**

- Toutes les réparations ne sont pas aux frais du Crous. Pour maintenir votre logement en bon état, vous devez prendre en charge son entretien courant et les travaux liés à l'usage normal de ses équipements.
- Le Crous prend en charge les gros travaux de réparation et d'amélioration de votre logement (ravalement, isolation, etc.).

**ATTENTION :** En cas de dégradations volontaires ou accidentelles, les travaux de réparation sont à votre charge et votre responsabilité est engagée.

- Un logement imprégné d'odeurs de tabac nécessite un nettoyage et/ou une réfection de peinture dont le coût peut varier de 600 à 1100€.
- Des contrats d'entretien sont souscrits par votre Crous pour l'entretien et les réparations de certains éléments (VMC, parties communes, porte automatique de garage, ascenseur, etc.).

Ces contrats sont compris dans les charges locatives, incluses dans la redevance.

**Réparations : à qui vous adresser ? Voir votre feuillet résidence.**

### **USAGES DES PARTIES COMMUNES**

Les parties communes (halls d'entrée, paliers, escaliers, etc.) sont un lieu de passage et non de réunion.

**Elles ne doivent pas être encombrées.**

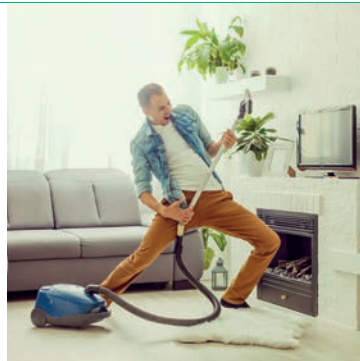
### **AFFICHAGE**

Si vous souhaitez communiquer une information par voie d'affichage aux autres résidents, vous devrez utiliser les supports prévus à cet effet sous réserve de l'autorisation de la direction de la résidence. L'affichage de type commercial, politique ou religieux et/ou en langue étrangère non traduite est interdit.

## 3. La vie en résidence

### 3.2 • L'ENTRETIEN DU LOGEMENT

Vous êtes responsable de votre logement ainsi que du mobilier et de l'équipement qu'il contient. En cas de dégradations, des sanctions pourraient être prises et des travaux de réparation pourront vous être facturés, alors prenez soin de votre logement...



#### CONSEILS DE NETTOYAGE

##### Tous les jours :

- Aérer 10 minutes.
- Balayer le sol, si possible avec un balai microfibras pour retenir la poussière.
- Nettoyer les murs et carrelages muraux pour effacer toute projection (projections de graisse, encre, marque de chaussures...) dès qu'une tache apparaît, avec une éponge non abrasive.
- Ôter les cheveux de l'évacuation de la douche (qui peut se retirer) pour éviter tout bouchon.
- Nettoyer vos plaques électriques dès qu'elles ont refroidi : les taches seront plus faciles à enlever si vous ne les laissez pas sécher.
- Avec une éponge et un produit adapté, nettoyer les toilettes avec un balai WC pour la cuvette et une éponge réservée à cet usage.

##### Toutes les semaines :

- Laver le sol et utiliser un produit adapté au revêtement plastique (ne pas le laver à grande eau).
- Nettoyer vos robinetteries.
- Laver votre linge le plus régulièrement possible. L'accumulation de linge sale dans votre chambre peut entraîner odeurs désagréables et prolifération de nuisibles. À la laverie, utiliser sa propre lessive (si possible) en choisissant le programme le mieux adapté.
- Nettoyer le four à micro-ondes : installer un bol avec de l'eau et un peu de vinaigre ou de jus de citron. Laisser tourner le four quelques minutes et éponger. Le four devient facile à nettoyer : les projections se décolleront facilement à l'éponge.
- Nettoyer les éviers, bacs à douche et joints de silicone. Supprimer les moisissures dans la salle de bain, avec un produit adapté ou du vinaigre blanc.



### 2 fois/mois ou tous les mois :

- Dépoussiérer les meubles, étagères, avec un chiffon et un produit adapté ou une lingette microfibrés.

### 1 à plusieurs fois/an :

- Nettoyer régulièrement les grilles d'extraction situées en cuisine, salles de bain et WC.
- Nettoyer le réfrigérateur avec une éponge imbibée d'eau froide et de vinaigre. Ne pas rincer ni essuyer. Pour désinfecter, utiliser un produit désinfectant en plus.
- Nettoyer les rainures d'égouttage des fenêtres et déboucher les trous d'évacuation.
- Nettoyer les vitres avec une éponge non abrasive et un produit adapté ou une lingette microfibrés.



### VISITE DE VÉRIFICATION ET PRÉVENTION

Chaque logement peut faire l'objet de visites de contrôle technique préventives :

- La mission des techniciens est de vérifier le bon fonctionnement des équipements et de procéder aux réparations qui sont de la responsabilité de votre Crous.
- Vous serez informé de la date de passage (soit collectivement, soit individuellement), par voie d'affichage et/ou par mail.



## 3. La vie en résidence

### 3.3 • Transition écologique



#### BONS RÉFLEXES

Les résidents adhèrent aux valeurs de citoyenneté, de respect de l'environnement et de développement durable que le Crous porte en qualité d'administration responsable. Cela implique de limiter le gaspillage d'eau ou d'électricité aussi bien dans les parties communes que privées, pour tous les résidents.



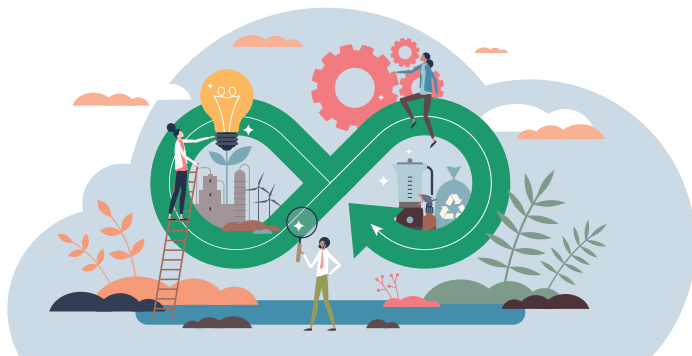
#### TRI SÉLECTIF

Vous résidez dans un immeuble de vie collective. Afin de garder un environnement sain et propre, vos ordures ménagères doivent être emballées dans des sachets hermétiques et déposées uniquement aux endroits réservés à cet effet (containers à l'intérieur ou l'extérieur des bâtiments).

Les règles de tri sélectif sont à respecter. Elles permettent de recycler un maximum et de réduire la quantité de déchets incinérés.

#### Comment bien trier ?

- Trier les déchets et descendre les poubelles sans attendre le départ en week-end.
- Utiliser les containers mis à disposition dans la résidence, sur le campus, dans le quartier.
- Trier les emballages : cartons, plastiques, papier, boîtes de conserves pour les mettre dans les bacs adéquats. En cas de doute, jeter dans le bac des déchets ménagers.
- Des récup'verres sont présents à proximité des résidences.





### ÉCONOMISEZ L'EAU

- Pensez à fermer le robinet pendant la vaisselle ou le lavage des dents : 1.5 litre d'eau coule en une minute.
- Surveiller les fuites d'eau : un mince filet d'eau coulant dans vos toilettes, dans votre douche ou évier, gaspille entre 7 et 14 litres d'eau par heure. En cas de fuites, prévenir l'agent de la résidence pour une intervention rapide.

### ÉCONOMISEZ LE CHAUFFAGE

**L'hiver, 19°C, c'est la température normale.**

- Ne pas partir en cours en laissant la fenêtre ouverte, notamment en hiver.
- Ne pas couvrir les radiateurs et ne pas boucher les aérations. Les VMC évitent à l'humidité de rester dans le logement.

### ÉCONOMISEZ L'ÉLECTRICITÉ

Pensez à éteindre les lumières en sortant du logement.

Les lumières de veille de la chaîne Hifi, de la télévision, de l'écran d'ordinateur sont des témoins de consommation (soit 1/3 de consommation en plus).

**Vos prises électriques sont abîmées ?**

- Prévenir les agents de la résidence. Utiliser des blocs de multiprises agréés avec disjoncteur pour sécuriser les branchements.
- Débrancher le chargeur de téléphone après utilisation sinon il reste sous tension.

En cas de dysfonctionnement du réfrigérateur ou des plaques électriques, prévenir le responsable de la résidence.

## 3. La vie en résidence



### 3.4 • Prévention nuisibles



#### RÉAGIR FACE AUX INSECTES

Le résident doit signaler le plus rapidement possible à l'administration la présence d'insectes dans son domicile. Il doit laisser libre accès à son logement et suivre les recommandations utiles pour le traitement.

Si nécessaire, les lieux devront être nettoyés avant l'application du traitement et dans les cas d'infestation grave, il faudra quitter le domicile pendant le traitement.

Les punaises de lit sont de grandes voyageuses. Il est très facile d'en ramener dans le logement sans le savoir, par simple contact avec une personne ou des bagages. Transportées dans les vêtements et bagages, les punaises de lit se glissent dans les recoins et se cachent dans les matelas, têtes de lit, tapis et textiles, etc.

Cet insecte reste en général à proximité du lit et peut se fixer sur un repli de vêtement ou dans les bagages. Sa présence peut se détecter par des traces sur la peau ou des petites taches brunes sur les draps parfois accompagnées d'une odeur incommode. Une punaise de lit mesure entre 4 et 7 mm, elle est de couleur brun/beige. Elle est active la nuit. Soyez attentifs aux piqûres et aux démangeaisons. En cas de réaction allergique, consulter un médecin.

En cas doute, **avisez immédiatement l'agent d'accueil** pour qu'un diagnostic soit établi.





# 4.

## Le Crous au cœur de la vie étudiante



### IZLY : VOTRE MODE DE PAIEMENT SANS CONTACT

La monétique Izly est le mode de paiement obligatoire dans les restaurants et cafétérias universitaires.

Votre carte étudiante multiservice est rattachée à votre compte **izly**. Vous devez ouvrir et recharger votre compte dès la réception du mail sur votre compte de messagerie renseigné sur [messervices.etudiant.gouv.fr](https://messervices.etudiant.gouv.fr).

Lors de vos passages en caisse, votre compte en ligne sera débité automatiquement. Grâce au paiement sans contact, votre passage en caisse est plus rapide et plus simple : rechargez votre compte en ligne 24 h/24 grâce à un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Cela est aussi plus avantageux : en payant avec votre carte Izly, vous profitez des offres et promotions proposées tout au long de l'année dans les restaurants et cafétérias.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

les Crous

Le paiement **sans contact** sur les campus

izly

Simple, pratique, sécurisé.

izly.fr



A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023

# VOUS AUSSI, PROFITEZ DE COURTS SÉJOURS À PRIX CROUS!

Week-end, stage, job d'été... Séjournez partout en France dans l'une des résidences universitaires de nos 26 Crous et profitez de prix attractifs sur des courts séjours adaptés à vos envies.



Crousemploi

Un job à la carte ?



Graphisme : Mission de la communication du Crous - Juin 2017

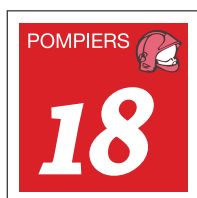
# Jobaviz

DES JOBS COMPATIBLES AVEC VOS ÉTUDES

etudiant.gouv.fr

# 5.

## Numéros d'urgence





RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Conception / Réalisation: LATITUDE Nantes - 0307722 - Juin 2022



etudiant.gouv.fr