

LIVRET DE FORMATION  
« L'Etat des lieux »



## Table des matières

### QUI SOMMES-NOUS ?

---

LE RESEAU ABC IMMUDIAG  
ET VOTRE ANTENNE IDF ?  
L'EQUIPE EDL  
QUI SONT NOS CLIENTS ?

### QU'EST-CE QU'UN ETAT DES LIEUX ?

---

### QUE DOIT CONTENIR L'ETAT DES LIEUX ?

---

LES MENTIONS OBLIGATOIRES

### LA LEGISLATION AUTOUR DE L'ÉTAT DES LIEUX

---

### NOTRE ORGANISATION

---

PLANNING  
VOS OUTILS  
PREPARATION AU DOMICILE  
LORS DE LA RECUPERATION/DEPOT DES CLEFS ENAGENCE  
PROCESS POUR SUIVI DES CLES

### CE QU'IL FAUT SAVOIR...

---

LES CAS DE PROCURATION  
LES CLASSIFICATIONS DES LOGEMENTS  
LA REDACTION  
LES PHOTOS  
LES PRISES DE VUE 360  
LES QUALIFICATIONS  
CAS CONCRETS  
LES NOTIONS DE FONCTIONNEMENT  
LA NOTION DE PROPETE

### LES COMPTEURS

---

LE COMPTEUR ELECTRIQUE  
LE COMPTEUR DE GAZ  
LE COMPTEUR D'EAU  
LE RELEVÉ DE CHAUFFAGE  
COMPTEUR D'ENERGIE THERMIQUE  
LE REPARTITEUR CALORIFIQUE  
LEQUEL EST LE BON ?  
LE DETECTEUR DE FUMEE

## LE DEROULEMENT D'UN ETAT DES LIEUX

---

DE A A Z

## POINT DE VIGILANCE

---

VOS RESPONSABILITES

## LES ALEAS DU QUOTIDIEN

---

LE LOCATAIRE EST ABSENT OU EN RETARD

LE LOCATAIRE A ENVOYE SON VOISIN A SA PLACE MAIS IL N'A PAS DE PROCURATION

LE LOCATAIRE N'A PAS DEMENAGE

LE LOCATAIRE VOUS EXPLIQUE QU'IL NE SIGNERA PAS / REMISES CLES

LE LOCATAIRE N'A QUE 30 MINUTES POUR FAIRE L'ETAT DES LIEUX

LE LOCATAIRE PRETEND L'ETAT DES LIEUX « NON CONTRADICTOIRE »

PROBLEME INFORMATIQUE

## FACTURATION

---

## VOCABULAIRE

---

## LEXIQUE

---

## ANNEXES

---

QUI REPARE ? QUI ENTRETIENT ?

VERIFICATION DES POINTS DE CONTROLE

TABLEAU D'IDENTIFICATION DES CLES

ETAT DES LIEUX PAPIER

## QUI SOMMES NOUS ?

### **Le réseau ABC IMMODIAG**

Créé en 2007, ABC IMMODIAG voit le jour à Nantes et devient rapidement l'un des diagnostiqueurs immobiliers principaux du département. Les petites voitures rouges et blanches sillonnent les routes de la région nantaise, multipliant les missions et les collaborations avec les agences immobilières. Puis c'est la conquête de l'Ouest avec l'ouverture de plusieurs agences à Saint Nazaire, Bordeaux, Brest et Vannes pour se rapprocher de ses clients côtiers. Parallèlement, en 2009, l'entreprise crée et développe l'activité « Etat des Lieux » sur la Loire Atlantique.

### **Et votre antenne IDF ?**

Début 2016, Charlotte Gaillard, après 5 ans d'expérience au siège social de Nantes, décide de conquérir notre belle capitale et ouvre son agence à Paris. Spécialisée dans les états des lieux, elle commence avec de solides relations commerciales auprès des plus gros bailleurs Français acquises au cours des années précédentes.

Aujourd'hui, ABC IMMODIAG c'est une centaine de personnes réparties sur tout le territoire. Tout en gardant l'état des lieux comme cœur de métier, nous sommes amenés à proposer de nouvelles prestations (telle que la visite de biens pour la relocation, le chiffrage des dégradations, l'assistance à la livraison de biens neufs, la visite virtuelle...) afin de répondre au mieux à nos clients et espérons ainsi devenir un allié incontournable des prestations immobilières.

### VALEURS DE L'ENTREPRISE - VISION METIER

## **QUALITE, SERVICE et REACTIVITE**

Pour commencer, il est important de comprendre pourquoi ces valeurs sont importantes à définir.

Dans un premier temps, elles nous permettent de se positionner sur le marché de la prestation immobilière et de nous démarquer de la concurrence. Entre deux produits ou services identiques, aux prix quasi similaires, les prospects feront leur choix en fonction de la marque et des valeurs que nous prônons. C'est ainsi qu'une entreprise peut forger la fidélisation de ses clients et collaborateurs.

Dans un second temps, ces valeurs contribuent également à notre image, autant interne qu'externe, puisque ces valeurs s'adressent aussi à nos collaborateurs. En effet, un groupe d'individus partageant et défendant les mêmes valeurs aura plus de facilité à travailler ensemble. Ces valeurs donnent une ligne conductrice commune et permet de donner du sens aux objectifs de l'entreprise.

En ce qui nous concerne, vous l'aurez compris, l'objectif ultime est de fournir une prestation de qualité, sans omettre la notion de service qui est essentielle et nous différencie de nos chers concurrents. Le tout avec une réactivité hors pair.

## L'équipe de gestion

Pour organiser l'ensemble de l'activité et assurer la bonne réalisation des missions qui nous sont confiées, voici le contact de chaque membre de l'équipe ainsi que leur rôle respectif au sein de l'entreprise :

### Charlotte GAILLARD

Gérante - 06 71 79 89 01

- Développement / Entretien Commercial
- Recrutement et intégration des salariés
- Management des équipes / Contrôle des process généraux
- Marketing et Communication
- Développement informatique
- Comptabilité / Gestion

DIRECTION.PARIS@ABC-IMMODIAG.COM

### Emmanuelle

Responsable d'activité DIAGNOSTICS – 07 86 82 15 67

- Développement/Entretien commercial
- Suivi/Contrôle Backoffice
- Suivi qualité

EPOYAUX@ABC-IMMODIAG.COM

### Thierry

Responsable RH et Qualité - 06 07 78 81 21

- Recrutement
- Formation et intégration des sous-traitants
- Suivi qualité

RESEAU.EDL@ABC-IMMODIAG.COM

### Faniry

Responsable d'activité EDL - 01 82 83 04 34

- Entretien portefeuille
- Suivi/Contrôle Backoffice
- Assistanat administratif

CONTACT.PARIS@ABC-IMMODIAG.COM

....

Coordinateur DIAGNOSTICS – 01 82 83 04 36

- Entretien portefeuille
- Planification et suivi des interventions
- Suivi qualité

DIAG.IDF@ABC-IMMODIAG.COM

....

Assistante admin et comptable - 01 82 83 04 34

- Facturation client, relances
- Pointage facturation sous-traitance
- Préparation à la comptabilité
- Chiffrages et ERP

FACTURES@ABC-IMMODIAG.COM

### Malala et Éric

Coordinateurs EDL - 01 82 83 04 34

- Prise de RDV / Planification
- Suivi des commandes
- Coordination plannings

ODM.PARIS@ABC-IMMODIAG.COM

## Qui sont nos clients ?

Avant toute chose, il est important de connaître le métier de nos clients afin de comprendre les responsabilités qui découlent de nos interventions et le rôle que nous jouons à leurs côtés.

Lorsque l'on est propriétaire d'un appartement ou d'une maison et qu'on souhaite louer son bien immobilier, il existe deux possibilités. Soit on peut gérer seul sa location, soit on peut déléguer la gestion locative à un administrateur de biens tiers. En choisissant de gérer soi-même sa location, on est tenu de trouver des locataires, d'assurer la gestion courante, d'effectuer les réparations éventuelles ou encore d'établir les états des lieux par ses propres moyens. Alors qu'un gestionnaire tiers s'occupe de ces différents aspects.

Si quelques particuliers nous font intervenir pour l'état des lieux, ce sont essentiellement des agences immobilières (ou administrateurs de biens) qui font appel à nos services. Et plus particulièrement, les gestionnaires, qui sont nos contacts privilégiés.

Lorsqu'ils récupèrent un bien à la location, ils nous mandatent pour faire l'état des lieux d'entrée. A l'inverse, lorsque l'occupant souhaite quitter son logement, nous sommes mandatés pour faire l'état des lieux de sortie. Au-delà du temps qu'ils gagnent en déplacement et intervention, cela permet une redistribution des responsabilités plus impartiale lors d'une fin de location. L'état des lieux est effectué par un tiers (nous), ils se désengagent donc de ce qui a été constaté dans le bien. Cela limite les éventuels conflits et permet aussi une prestation de meilleure qualité puisque les intervenants sont des professionnels (vous).

Cela veut aussi dire que nous sommes leurs yeux. Si certains gestionnaires sont amenés à repasser dans le bien après notre intervention pour la relocation (prise de photos, interventions d'entrepreneurs pour effectuer des devis...), ce n'est pas le cas de tous. Autrement dit, les éventuels travaux ou entretiens à faire ne leur sont présentés qu'au travers de notre intervention, de par le rapport EDL qu'ils reçoivent.

Cela veut dire également que nous sommes responsables des actions que pourra mener ou non le gestionnaire à la suite de notre intervention, sur le dépôt de garantie du locataire. Si une dégradation existe mais n'est pas stipulée, alors il ne pourra pas la défalquer au locataire, puisqu'il n'est pas au courant de son existence. Même chose si l'importance de la dégradation n'est pas correctement définie.

C'est pourquoi nos rapports doivent refléter l'exactitude de l'état des logements que nous visitons mais aussi être les plus exhaustifs possibles. Tout élément manquant pourrait engager notre responsabilité. En effet, si une réparation qui devait être imputée au locataire ne l'est pas, les frais qu'elle engage nous serait soumis car ni l'agence, ni le propriétaire n'aurait dû s'en acquitter si nous avons fait correctement notre travail.

## QU'EST-CE QU'UN ETAT DES LIEUX ?

L'état des lieux est une formalité indispensable établie à l'entrée et à la sortie d'une location lors de l'exécution d'un bail d'habitation. C'est un constat non affectif de l'état d'un bien, l'inventaire précis qui doit être rédigé dans les termes les plus précis possible pour éviter les litiges.

**L'objectif principal étant de dresser une « photographie » de l'état du logement en location.**

Avant d'occuper un logement, le locataire signe un contrat de bail sur lequel figure la description du logement et verse au propriétaire (ou à son représentant) une somme d'argent : le « dépôt de garantie ». Cette somme permet entre autres au propriétaire de se prémunir contre d'éventuelles dégradations ou défauts d'entretiens relevant de la responsabilité du locataire.

Parallèlement à la signature du contrat de bail, un état des lieux « d'entrée » va détailler l'ensemble des éléments et équipements dont le logement est doté. Cet état des lieux exprime l'état du logement au moment de l'entrée du locataire et détermine s'il est conforme aux normes de confort et d'habitabilité. Attention, le locataire entrant aura pris connaissance de l'état du logement avant de signer le bail et prend le logement « en l'état ». L'état des lieux d'entrée n'est donc pas établi dans le but de réclamer d'éventuels travaux au propriétaire.

**L'état des lieux d'entrée protège donc davantage les intérêts du locataire qui aura la sécurité de savoir que les dégradations existantes avant son arrivée sont bien consignées dans l'état des lieux.**

Au même titre, un état des lieux de sortie est effectué lors de la restitution des clés. Il va détailler l'ensemble des éléments et équipements ainsi que leur état au moment de la sortie du locataire et déterminer les éventuelles dégradations locatives de l'usure normal du logement afin d'établir les responsabilités de chacun.

**L'état des lieux de sortie défend donc surtout les intérêts du propriétaire car il lui permet de déterminer les dégradations relevant de la responsabilité du locataire.**



A l'issue de la comparaison entre les états des lieux d'entrée et de sortie, les responsabilités sont engagées et donnent lieu à la restitution complète ou partielle du dépôt de garantie alloué lors de la signature du bail par le locataire.



Sont généralement attribués au propriétaire :

- › Les signes de vieillissement du logement et de ses équipements dus à un usage normal (les peintures ou tapisseries jaunies par exemple) ;
- › Les dommages dus aux problèmes et défauts de construction ;
- › Les dommages dus à des sinistres extérieurs au logement et ne relevant pas de la responsabilité du locataire (une inondation par exemple).

Le locataire doit cependant avoir signalé ces dégradations, afin que le propriétaire puisse, le cas échéant, entreprendre des travaux de réparation après son départ ou pendant l'occupation du logement dans certains cas.

Sont généralement attribués au locataire :

- › Les petits dommages (trous dans les murs dus à l'accrochage de tableaux par exemple) ;
- › Les taches sur les murs ou le sol ;
- › Le manque d'entretien du logement ;
- › Les transformations importantes du logement non autorisées par le propriétaire.

D'une manière générale et comme stipulé dans le contrat de location, le locataire doit rendre en l'état le logement loué. Les dégradations doivent ainsi être réparées (par exemple, rebouchage des trous, lessivage des traces, etc.). Si le logement n'est pas restitué en l'état, le propriétaire pourra faire effectuer des travaux de réparation aux frais du locataire.



## QUE DOIT CONTENIR UN ETAT DES LIEUX ?

L'état des lieux doit être le plus détaillé et le plus précis possible. Il doit être méthodique, d'une présentation irréprochable, rédigé honnêtement c'est à dire fidèlement à la réalité, et signé par les deux parties. C'est indispensable pour éviter tous litiges entre le propriétaire et le locataire.

**L'expert qui réalise un état des lieux ne doit en aucun cas prendre parti pour ou contre le locataire ou le propriétaire (ou son mandant) ; il ne doit pas porter de jugement personnel ou faire de remarque sur la qualité du logement ; il ne doit jamais s'engager sur les travaux à réaliser dans le logement ou sur la restitution du dépôt de garantie. Lorsque le locataire souhaite avoir des informations, il doit être redirigé systématiquement vers son agence.**

Il est extrêmement important d'utiliser des termes descriptifs très précis afin d'éviter tout malentendu et toute mauvaise interprétation lors de la relecture.

### **Les mentions obligatoires**

- Le type d'état des lieux (entrée ou de sortie) ;
  - Sa date d'établissement ;
  - La localisation du logement ;
  - Le nom ou la dénomination des parties et le domicile ou le siège social du bailleur ;
  - Le cas échéant, le nom ou la dénomination et le domicile ou le siège social des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux ;
  - Le cas échéant, les relevés des compteurs individuels de consommation d'eau ou d'énergie ;
  - Le détail et la destination des clés ou de tout autre moyen d'accès aux locaux à usage privatif ou commun ;
  - Pour chaque pièce et partie du logement, un inventaire des revêtements muraux, des sols, des équipements ménagers. Sur chacun de ces équipements et dans chacune des pièces, sera indiqué leur état précis (sans oublier les balcons, places de parking, et caves). Le terme « équipements » comprend les placards, les cheminées, le chauffage, les revêtements muraux, les huisseries, les portes, les fenêtres, les volets roulants, les appareils électriques, etc. Pour chaque élément, il doit préciser son état (neuf, bon état, état d'usage...) et d'éventuelles remarques ou commentaires avec un caractère quantitatif (par exemple, quelques traces sur le mur A ou 2 rayures profondes sur le parquet au niveau de la porte, etc.).
- En outre, il peut être illustré d'images ;
- La signature des parties ou des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux (ainsi, dans le cas d'un couple non marié ou d'une colocation par exemple, chacun des parties apparaissant sur le bail doit être présent ou être représenté avec procuration et photocopie de la pièce d'identité) ;

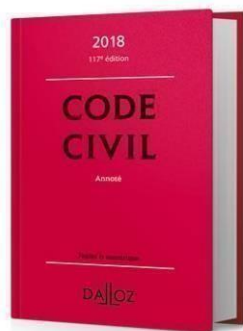
A la sortie du logement :

- L'adresse du nouveau domicile ou du lieu d'hébergement du locataire ;
- La date de réalisation de l'état des lieux d'entrée ;
- Eventuellement, les évolutions de l'état de chaque pièce et partie du logement constatées depuis l'établissement de l'état des lieux d'entrée.

Ainsi, le logement doit être vide de tous meubles exceptés ceux mentionnés sur le bail (sauf pour les logements meublés où les modalités d'application sont différentes).

## LA LEGISLATION AUTOUR DE L'ETAT DES LIEUX

L'état des lieux n'est pas obligatoire, mais il est fortement conseillé ! En effet, si l'état des lieux n'est pas dressé, le locataire est réputé avoir reçu le logement en parfait état. Et inversement, si celui-ci quitte le logement sans état des lieux de sortie, le propriétaire devra prouver que les éventuelles dégradations locatives ont été faites par son locataire. C'est ce que prévoit le code civil (article 1731 du Code Civil). Il est bien évident que si le logement n'est pas neuf, le locataire a tout intérêt à faire un état des lieux pour éviter qu'à la sortie du logement, on ne lui impute des dégradations qui auraient été existantes à l'entrée et qu'il n'aurait pas signalées.



- Il doit porter sur l'ensemble des locaux et équipements d'usage privatif mentionnés au contrat de bail et dont le locataire a la jouissance exclusive.
- Il doit être établi contradictoirement entre les parties lors de la remise et de la restitution des clés, c'est-à-dire effectué en la présence du locataire et du propriétaire (ou de son représentant).
- Il doit, pour les baux conclus à compter du 27 Mars 2014, être établi dans les mêmes formes et présentés de manières similaires.

Une fois paraphé et signé par les deux parties (ce qui est indispensable, sans quoi l'état des lieux n'a aucune valeur), il est daté et définitivement « figé ». Il devient alors impossible d'y apporter de modification. Désormais établi sous format numérique, il doit être envoyé le jour même à l'ensemble des parties par mail.

Néanmoins, le locataire dispose de 10 jours à compter de l'établissement de l'état des lieux d'entrée pour demander à le compléter. Si le bailleur refuse, il peut saisir la commission départementale de conciliation. Aussi, il peut également demander à le compléter par l'état des éléments de chauffage pendant le premier mois de la période de chauffe (15 octobre au 15 avril, voire au 15 mai).

L'état des lieux peut également être établi par huissier de justice à l'initiative de la partie la plus diligente et à frais partagés par moitié. Dans ce cas, les parties en sont avisées au moins sept jours à l'avance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le montant des frais d'établissement de l'état des lieux est fixé par décret et varie en fonction de la surface du logement (tarifs incluant Etat des lieux + Frais liés aux lettres de convocation, Indemnité frais de déplacement, Taxe fiscale forfaitaire) :

- Logements < à 50m<sup>2</sup> : 174.68 € TTC
- Logements de 50 à 150m<sup>2</sup> : 196.56 € TTC
- Logements > à 150m<sup>2</sup> : 273.78 € TTC



### Textes en vigueur

Loi n° 89.462 du 6 juillet 1989 ;  
Décret n° 2016-382 du 30 mars 2016.

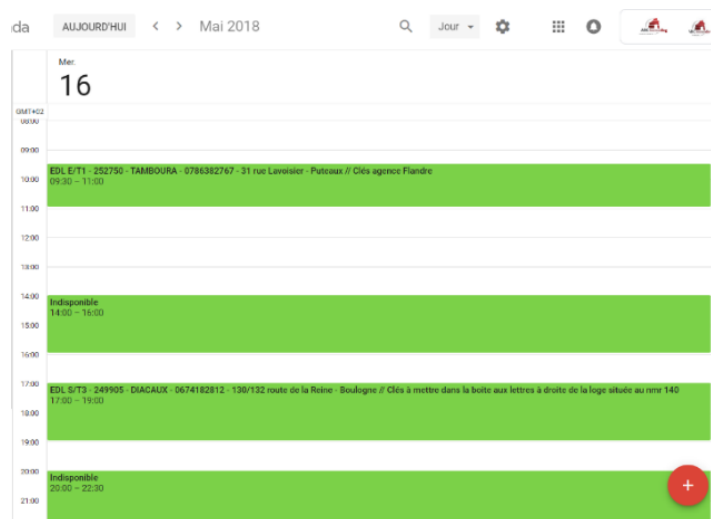
## NOTRE ORGANISATION

### Planning

L'expert doit nous soumettre ses disponibilités pour les 2 à 3 mois à venir. Ainsi, en fonction des créneaux mis à notre disposition, nous fixons les états des lieux. Nos plages horaires vont de 08h00 (heure de début de l'EDL) à 20h00 (heure de fin de l'EDL), du lundi au samedi compris. Il est donc important de remplir toutes vos indisponibilités sur ces créneaux, sans quoi vous serez considérés disponibles et de vrez honorer les états des lieux s'ils vous sont attribués.

Précision importante : l'un de nos clients souhaite que l'on utilise son logiciel métier ainsi que ses propres plannings pour une parfaite organisation. Il s'agit de la Snexi. Une équipe d'experts leur est donc dédié et les rendez-vous ne sont pas planifiés par notre équipe mais par leurs clients directement. Bien que l'organisation et la mission soit similaire, cela implique d'alimenter 2 agendas. Si vous êtes amenés à travailler avec ce client, un petit manuel vous sera délivré.

AGENDA GOOGLE ABC



AGENDA SNEXI



## Vos outils

Pour vous assurer de bien réaliser vos missions, il est indispensable de bien vous préparer. Votre tenue correcte et adaptée ainsi que votre comportement (ponctualité, langage professionnel, prestance...) vont contribuer à la bonne ambiance nécessaire et indispensable pour un état des lieux.

### Les documents/informations que vous aurez toujours sur vous :

- ✓ Exemples EDL papier vierges,
- ✓ Des pochettes clés ou enveloppes,
- ✓ Un accès à votre agenda,
- ✓ Un accès à votre intranet.



**Etat des lieux d'entrée**

ELYADE  
MISSION N°12484

Technicien	Date
Pierre Manuel HEDDET	20/09/2020 à 12:00
Mandataire	Propriétaire
ELYADE - ICF	ELYADE

**Informations sur le bien**

Type de bien	Appartement	Nb pièces	2
Adresse	57 avenue Augustin Leclerc	Mobilié	Non
	95500 BEAUCHAMP		
Etage	3	Parking	4516

**Informations sur les locataires**

**Locataire**

Date d'entrée du locataire	20/09/2020
Nom - Prénom	PIERRE MANGUIN
Portable	06.33.94.57.57
Email principal	chrysolitepiere@gmail.com

ABC IMMODIAG - Paris - 231 rue Saint-Honoré - 75001 PARIS - Téléphone : 01 82 83 34 34 - contact.paris@abc-immodiag.com - 2007-2019

### Le matériel que vous aurez toujours sur vous :

- ✓ Votre tablette et son câble d'alimentation,
- ✓ 1 clef « pompier », 2 tournevis plats (1 gros et 1 petit) et 1 cruciforme,
- ✓ Votre caméra 360° et son câble d'alimentation,
- ✓ Votre trépied
- ✓ 1 stylo bille noir,
- ✓ Votre téléphone portable et son câble d'alimentation,

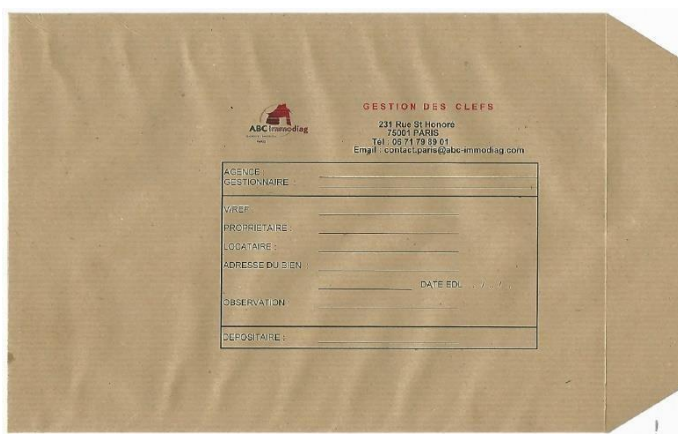


### Au domicile

- ✓ Consultez vos Ordres de Missions (ODM ou OS) au mieux 48h avant l'intervention ;
- ✓ Prévoyez les créneaux horaires pour le dépôt ou la récupération des clés auprès des donneurs d'ordres ; **(vous ne devez garder aucun jeu de clés plus de 48h !)**
- ✓ Vérifiez la concordance de vos plannings Snexi et Google Agenda tous les jours, le cas échéant ;
- ✓ Envoyez toutes vos missions de la journée si cela n'a pas été possible sur place ;
- ✓ Préparez votre journée du lendemain :
  - Téléchargez les dossiers sur votre tablette,
  - Entrez les adresses dans votre GPS pour gagner du temps,
  - Préparez vos ordres de missions.
- ✓ Après votre intervention, informez votre donneur d'ordre des éventuelles erreurs sur vos ODM (type de bien, adresse..) ou des difficultés que vous avez rencontrées, le cas échéant.

### Lors de la récupération/dépôt des clés en agence

- ✓ Assurez-vous de remettre une enveloppe fermée avec toutes les clés et informations nécessaires à la personne qui les réceptionne,
- ✓ Faites tamponner et signer l'enveloppe par la personne réceptionnaire des clés, puis prenez l'enveloppe en photo afin de l'intégrer sur la plateforme Sogexpert dans l'onglet "box".
- ✓ Demandez à l'agence si des informations vous manquent sur l'OS (numéro de la cave ou place de parking, emplacement de l'appartement, digicode...)





## Process pour suivi des clés

Lorsque vous êtes amenés à réaliser un état des lieux de sortie, vous l'avez compris, le locataire vous remet toutes les clés du logement. Vous en devenez le garant et avez 48 heures pour les rapporter à l'agence dont vous avez les coordonnées. Celles-ci doivent être mises dans une enveloppe sur laquelle vous écrirez toutes les informations nécessaires à l'identification de ces clés. Une fois à l'agence, il vous faudra faire tamponner l'enveloppe avec la date de remise, la photographier et charger ensuite la photo sur Sogexpert. Cette opération permet un traçage permanent des clés et nous permet de prouver que les clés ont bien été déposées à l'agence en cas de perte.

Pour charger votre photo, vous devez vous connecter avec vos identifiants sur la plateforme Sogexpert : <https://location.sogexpert.com>

Cliquez sur le dossier correspondant

Société	Key Interne	Client	Locataire	Adresse du b.
IDF	PARMEN...	INTEGRAL IM...	Mme Perrochaud	8 Residence di
AQUITAINE	PEREIRA ...	INTEGRAL IM...	OPITZ Paul	48 Avenue de l

Cliquez sur « Box »

Documents dans le dossier

DOSSIER DIAGNOSTICS PHOTOS EDL SYNTHÈSE PLAN LIEN VISION 360° FACTURE BOX

Fichier : EDL

CHARGER LES DOCUMENTS

Chargez le document

Objet	Nom du fichier
CHARGER DOCUMENT	DEMANDER DOCUMENT
historique des demandes	

Renseignez « preuve de dépôt de clés » puis chargez votre

Documents manquants

Objet \* preuve dépôt de clés

Fichier Charger un fichier

AJOUTER

## CE QU'IL FAUT SAVOIR...

### Les cas de procuration

Dans le cadre d'un bail de location, un état des lieux d'entrée ou de sortie qui n'a pas été établi en présence du bailleur et du(des) locataire(s) **perd sa valeur légale**. Le logement sera alors présumé avoir été rendu en bon état par le locataire. Il doit donc avoir sur place TOUS les titulaires au bail, qui doivent tous signer l'état des lieux pour que ce dernier soit contractuel. **Il est donc très important d'identifier les personnes à leur arrivée.**

Si l'un des locataires est absent, il doit impérativement être représenté par le biais d'une procuration jointe à la photocopie de sa pièce d'identité, sans quoi l'état des lieux pourra être annulé.

La procuration doit impérativement être établie par écrit et doit comporter l'acceptation du mandataire, en plus de l'ensemble des renseignements concernant son identité ainsi que celle du mandant (noms, prénoms, adresses complètes). Par ailleurs, les opérations pouvant être réalisées par le mandataire doivent être prévues et détaillées dans la procuration, de même que doit l'être sa durée.

Pour exemple :

Prénom NOM  
Adresse complète  
Tél : 06.00.00.00.00  
Email : adresse@email.zz

Prénom, NOM du destinataire  
Adresse complète

Madame, Monsieur,

Ne pouvant être présent(e) lors de l'état des lieux [d'entrée/de sortie], le [date], je soussigné(e) [prénom] [nom] né(e) le [date de naissance] et demeurant au [adresse complète], donne, par la présente, pouvoir à :

[Madame/ Monsieur - nom, prénom], née à [lieu], le [date], demeurant à [adresse] pour me représenter lors de l'état de lieux concernant le logement sis [adresse], le [date]. A cet effet, cette personne pourra signer pour moi et en mon nom, tout formulaire et/ou document nécessaire à la bonne exécution de cet état des lieux.

Fait à [ville], le [date].

[Signature]

Le seul cas toléré et où la procuration n'est pas exigée étant celui du couple marié où l'un peut venir sans l'autre avec pour seule « garantie », une phrase que vous devrez noter systématiquement en cas d'absence de l'un des parties (même lorsque vous serez en possession de la procuration) :

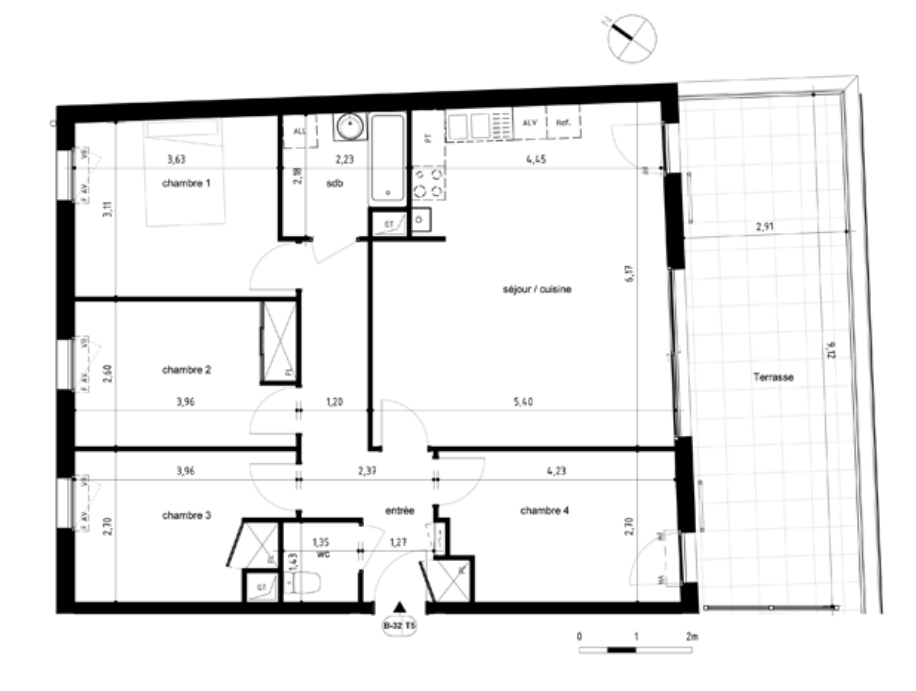
*Madame « Nom Prénom », épouse de Monsieur « Nom Prénom », le représente pour la signature de l'état des lieux établi du logement ci-dessus dont ils sont titulaires du bail.*

## Les classifications des logements

Les logements entrent tous dans une classification standard qui tient compte du nombre de pièce principale.

- › T1, T2, T3... : T est utilisé pour Type, ce qui correspond à un type d'appartement avec le nombre de pièces principales indiqué, c'est-à-dire : salon, salle à manger et chambres. La cuisine et les salles de bain ne sont pas comprises. Ainsi, un appartement avec un salon et deux chambres est un T3.
- › T1 bis, T2 bis, T3 bis... : il s'agit de logement particulier dont l'une des pièces est grande et peut être séparée en deux zones bien distinctes.
- › Studio : un studio est un cas particulier de T1, où la cuisine fait complètement partie du salon/chambre à coucher. Ainsi, il se configure comme un appartement d'une seule pièce principale, avec un coin cuisine (cuisinette ou kitchenette). La salle d'eau est évidemment séparée.

**Toutes les pièces doivent être visitées, y compris les parkings, caves, celliers...** Il est donc important de valider avec le locataire qu'aucune pièce n'ait été oubliée (notamment concernant les annexes qui ne nous sont pas toujours indiquées sur les ordres de missions). Dans le cas où une pièce ne serait pas visitable (non identifiée ou non accessible), **elle doit faire l'objet d'une mention et apparaître dans l'état des lieux en précisant qu'elle n'a pu être vérifiée et pourquoi.**





## La rédaction

Dès lors que vous identifiez un problème, une dégradation, il doit être décrit de manière très précise (localisation, dimension, importance, nombre...). La description doit être **qualifiée et quantifiée** de manière objective et incontestable.

*Ex : auréole de 0.70cm de diamètre, fuite d'eau importante, tapisserie griffée sur 10cm en périphérie basse...)*

Si la cause de certaines dégradations est évidente à votre œil, vous pouvez le notifier. En revanche, en aucun cas vous ne pouvez inscrire un ordre de travaux quelconque.

*Ex : porte gondolée, ne se ferme plus correctement, ~~à raboter~~.*

Le style télégraphique et abréviation est autorisé s'il est compris de tous et ne génère aucune ambiguïté. En cas de désaccord, la reformulation vous sera souvent d'un grand secours.

*Ex : qq traces, trou de 10cm dd (quelques traces, trou de 10cm de diamètre)*

Il est important de vous mettre à la place de celui qui va devoir exploiter votre commentaire pour chiffrer la dégradation sans avoir besoin de venir dans l'appartement pour constater.

### Les termes interdits :

« **Dégât des eaux** » - Vous n'êtes pas habilité à affirmer qu'il s'agit ou non d'un dégât des eaux, il peut s'agir d'une humidité accumulée suite à une non-aération de la pièce par exemple. Décrivez ce que vous voyez (moisissures, traces d'humidité, auréoles). On ne vous demande pas de trouver la cause du problème mais de le décrire, le constater.

« **RAS** » - par défaut s'il n'y a rien de noté, il n'y a rien à signaler.

« **Le locataire a déjà signalé** » « **Déjà présent à l'entrée** » - Là encore nous ne sommes pas là pour dire qui a fait quoi et quand, d'autant plus que vous entendrez très souvent ce discours mais n'en aurez que très peu souvent la preuve. Votre objectif à vous est de décrire une situation à un instant précis, pas de refaire l'historique du bien, ni des échanges locataire/gestionnaire.

« **A mon avis** » - Vous êtes impartial, vous n'êtes pas là pour donner votre avis, vous êtes là pour faire un constat. Et cela est valable à voix haute auprès du locataire et surtout en écrit sur ledit document !

Dans certaines situations et sur cas très exceptionnel, vous serez peut-être amené à mettre des réserves sans lesquelles le locataire ne voudra pas signer. Dans ce cas, aucun ordre de travaux ni engagement quelconque ne doit être inscrit. N'oubliez pas que votre travail vous engage VOUS avant tout. Si l'agence se désengage, il en est de votre responsabilité et c'est votre signature à vous qui fait fois.

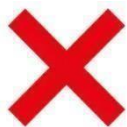
Si la mention d'un locataire semble inévitable sur la cause de telle ou telle dégradation, **employez toujours le conditionnel !**



*Exemple : les traces d'humidité présentes sur le plafond de la sdb seraient dû -selon le locataire- à la rupture du ballon d'eau chaude du voisin du dessus, app 235 et auraient été signalées.*

## Les photos

La photo permet d'accompagner une constatation, une dégradation, une annotation. Là encore, elle doit être exploitable et surtout incontestable. Attention, elle ne remplace pas un commentaire écrit, elle ne fait que l'illustrer. De ce fait, elle doit être claire, non ambiguë, non floue, et cadrée, dans la mesure du possible.

Vous devrez prendre une photo des compteurs, de la boîte aux lettres, des clés, ainsi que de chaque dégradation constatée. Encore une fois, il est important de vous mettre à la place de celui qui va devoir exploiter votre travail pour chiffrer, justifier ou tout simplement prendre la décision de relouer ou non en l'état.



5 - Mur gauche	
Equipement : Mur gauche Nature : Toile de verre peinte	Etat d'usure : Moyen Défaut : Trou(s) rebouché(s), Fissure(s) (Plusieurs)
	



7 - Porte	
Equipement : Porte Nature : Bois Couleur : Blanc	Etat d'usure : Dégradé Défaut : Ecaillé(s) (Important(es)) Observation : Absence des portes
	

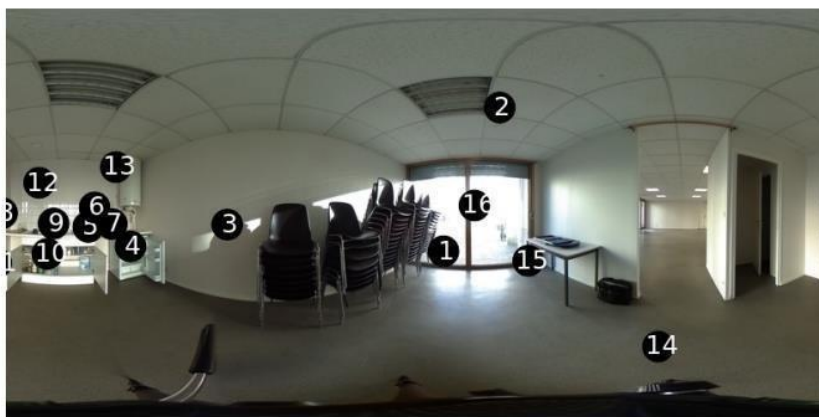
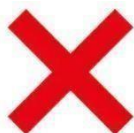
## Les prises de vue 360°

La prise de vue quant à elle permet d'avoir une vue d'ensemble du bien à laquelle s'ajoute la localisation des défauts relevés qui n'est pas toujours évidente à la prise de simples photos. Sans cette prise de vue, tous les équipements même en bon état devraient être décrit.

Vous devez faire une prise de vue dans chaque pièce, ainsi que dans les dépendances (parking, cave, jardin..). Attention aux pièces de vie : une photo de la partie cuisine et une autre de la partie séjour doivent être prises afin de bien distinguer les équipements. Même chose pour les locaux commerciaux, lorsqu'il y a de grands open spaces en L, une prise de vue doit être faite de chaque côté pour visualiser l'ensemble de la pièce et des équipements.

Elle se présente ensuite sur le PDF en éclaté, puis en 3D lorsque vous cliquez sur le lien présent à côté de chaque nom de pièce. Il est ainsi possible de se déplacer virtuellement et de zoomer sur les éléments qui nous intéressent.

### Cuisine (Afficher la vue 360°)



Etat de la pièce : Moyen / Etat de propreté : Nettoyage partiel  
L'ensemble des prises de courant et des éclairages a été contrôlé (sauf éventuelles mentions ci-dessous).

### Cuisine (Afficher la vue 360°)



Etat de la pièce : Moyen / Etat de propreté : Nettoyage partiel  
L'ensemble des prises de courant et des éclairages a été contrôlé (sauf éventuelles mentions ci-dessous).

## Les qualifications

Chaque défaut, dégradation ou annotation porte sur un équipement (porte, sol stratifié..) qui doit être décrit et qualifié de manière claire et sans équivoque. Pour se faire, des états d'usure sont donc attribués de manière systématique.

Il est très important de choisir la bonne qualification afin qu'elle soit cohérente à vos commentaires, à l'état réel de l'élément et donc aux actions potentiellement menées derrière.

Notez que dans certains cas, notre appréciation peut bloquer un gestionnaire à défalquer une dégradation d'une caution si le terme ou l'état d'usure choisi est mauvais. A l'inverse, un locataire peut jouer d'une qualification notée à son entrée lors de sa sortie.

## Sur notre logiciel ABC IMMOSERVICES

**Etat neuf – NF** : s'utilise dans 3 cas :

- pour un appartement n'ayant jamais été occupé,
- pour un appartement ayant été occupé moins de six mois par le premier occupant,
- pour un élément ou un équipement refait à neuf (ATTENTION : il faut détenir la preuve irréfutable permettant de l'affirmer : factures des travaux ou intime conviction).

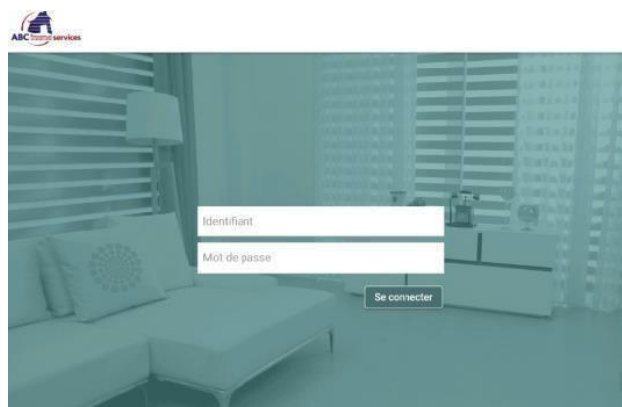
**Bon état – BE** : s'utilise lorsque l'état d'un élément ou d'un équipement ne présente pas de dégradation. Il peut présenter des traces très légères d'usage mais en nombre et d'importance vraiment très limité.

**Etat moyen – EM** : s'utilise lorsque l'état d'un élément ou d'un équipement ne présente pas de dégradation majeure, mais qu'il porte des traces d'usure, de vieillissement. C'est le dernier état à partir duquel un bien peut encore être utilisé. Autrement dit, il n'y a pas de travaux à prévoir sur l'élément, il ne peut y avoir qu'une action de nettoyage derrière. Cet état doit impérativement être accompagné d'une ou plusieurs observations pour le justifier. *Ex : 2 traces légères ; quelques projections (dans ces 2 cas, un lessivage du mur suffit, il n'y a pas d'action de « travaux » à faire)*

**Dégradé – DE** : s'utilise lorsque l'état d'un élément ou d'un équipement ne permet plus une utilisation normale ou portant une dégradation nécessitant une remise en état. Attention, la détérioration même mineure ne doit pas être due au temps, ce doit être une détérioration causée par l'humain, due à une utilisation normale de l'élément ou à un défaut d'entretien. *Ex : joints silicones moisies ; 3 trous de chevilles (dans ces 2 cas une intervention de « travaux » est nécessaire). Attention, cela ne met pas en cause l'occupant systématiquement, il peut s'agir d'une infiltration déclarée par le locataire à son bailleur causé par une malfaçon par exemple.*

**Usage avancé** : s'utilise lorsque l'état d'un élément porte des traces de vieillissement prononcé nécessitant une remise en état. L'usure du temps est pour seul responsable de cette dégradation de l'élément. *Ex : défraichi ; rouillé (dans ces 2 cas une intervention de « travaux » est nécessaire).*

**Hors-service – HS** : s'utilise lorsqu'un élément ou un équipement est hors service.



### Cas concrets

Vous trouverez ci-après quelques exemples de dégradations les plus fréquemment rencontrées lors des états des lieux d'entrée ou de sortie.

A côté de chacune d'entre elles, vous pourrez voir à quels états elles correspondent.

Ayez toujours à l'esprit qu'il y a toujours une part de « subjectif » dans ce que vous notez ; rappelez-vous bien que la différence entre l'état « moyen » et l'état « dégradé » réside dans la nécessité ou non de refaire l'élément à neuf.



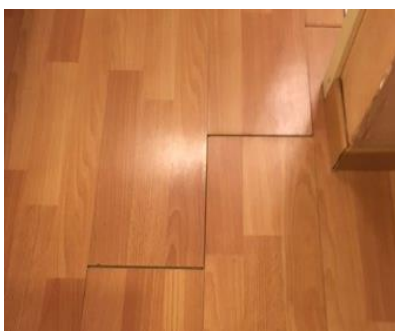
1 Trou de cheville : **Etat moyen**  
A partir de 3 TC : **Etat dégradé**



Un trou de cheville bien rebouché doit être enduit, poncé(s) et repeint(s) de la même couleur que le mur. A partir du moment où il est visible (relief, couleur jaunâtre ou différente du mur), il s'agit d'un trou rebouché grossièrement. Attention, si la reprise de ce rebouchage implique la repinte du mur, ce dernier devra être qualifié en **Etat dégradé**.



Prise de courant ou interrupteur descellée : **Etat dégradé**



Lames disjointes : **Etat avancé**





Pelouse non tondue : **Etat dégradé**



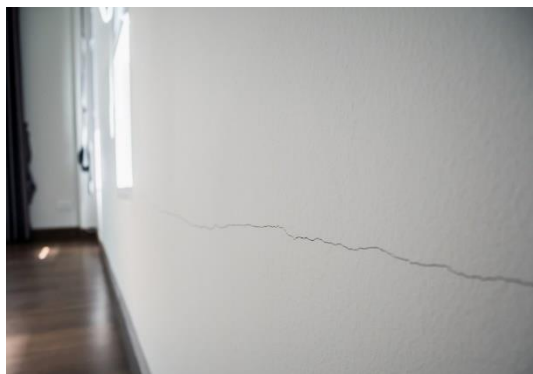
Haie non taillée : **Etat dégradé**



Garde-corps noirci : **Etat dégradé**



Sol verdi/noirci : **Etat dégradé**



Fissure structurelle <1mm :

**Etat moyen**

Fissure structurelle >1mm :

**Etat avancé**



Peinture écaillée : **Etat dégradé**



Moisissures : **Etat dégradé**



Peinture cloquée : **Etat dégradé**

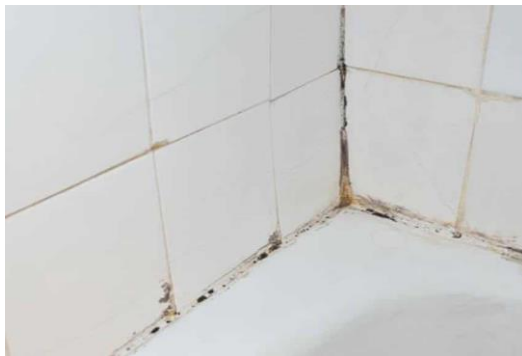




Peinture volets écaillée : **Etat avancée**  
Charnière rouillée : **Etat avancée**



Traces de rouille : **Etat avancée**



Joints noircis : **Etat dégradé**



Cuvette entartrée : **Etat dégradé**



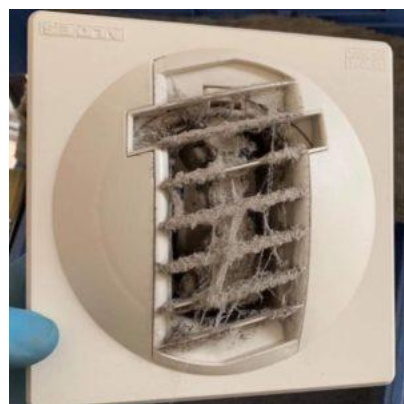
Interrupteur non nettoyé :  
**Etat moyen**



Filtre gras : **Etat dégradé**



Robinet entartré : **Etat dégradé**



VMC non nettoyée : **Etat dégradé**

## Les notions de fonctionnement

Votre rôle lors de l'état des lieux n'est pas seulement de qualifier l'état visuel des éléments mais aussi de tester le bon fonctionnement des équipements ou appareils électrique (portes, fenêtres, volets, serrures, robinetterie, plafonniers, interrupteurs, prises électriques...). Attention, en aucun cas il faut s'engager sur le bon ou mauvais fonctionnement d'un élément si vous n'en êtes pas sûr. Au même titre, on ne s'engage pas sur la cause de l'éventuelle panne si l'on n'en est pas intimement convaincu.

**Fonctionne :** L'élément fonctionne parfaitement sans réserve.

**Ne fonctionne pas :** L'élément ne fonctionne pas du tout ou ne permet pas une utilisation normale ou complète de sa fonction, il présente un dysfonctionnement (*ex : une porte gondolée qui ne se ferme pas ou très difficilement, un volet qui ne ferme pas jusqu'au bout et laisse un jour apparaître, un néon qui ne s'allume qu'une fois sur deux à cause d'un faux contact*).

**Non vérifiable :** L'élément qui ne peut être vérifié ou n'a pas été vérifié volontairement de votre part (*ex : prisestéléphoniques et internet, four, lave-vaisselle...*).

## La notion de propreté

Nous devons faire part de la propreté ou non de chaque élément tout au long de l'état des lieux. Une fois rédigé, vous un avis global sur la propreté de chaque pièce devra être déterminé. En voici les conditions :

**Propre :** la pièce est très propre et aucun commentaire n'a été porté sur le sujet,

**Nettoyage partiel :** le bien est propre, seul 1 ou 2 éléments minimes sont évoqués,

**A Nettoyer :** le bien n'a pas été nettoyé correctement, plusieurs éléments sont portés sur le nettoyage, une intervention de nettoyage est nécessaire.

Bien-sûr, les annotations portées sur les éléments du bien doivent être cohérentes à cette note globale de propreté.



## Les compteurs

Lors de la réalisation d'un état des lieux il est nécessaire de relever l'ensemble des index des compteurs qui équipent le logement. Ces compteurs ne sont pas toujours localisés aux mêmes endroits mais il y a quelques règles pour les trouver. Il faut que vous soyez capable d'identifier à quel type de compteur vous avez à faire.

Les unités de mesure des consommations dépendent de la nature de ce qui est consommé. La consommation électrique est mesurée en Kilowattheure (Kwh), la consommation de Gaz et d'eau en mètre cube (m3). Vous pouvez aussi être amenés à relever des jauges en litres, comme celle d'une cuve à mazout, par exemple.

Notez que si un compteur était accessible selon la gestionnaire et/ou le propriétaire mais que ce dernier n'a pas été relevé, l'agence peut nous demander de retourner en faire le relevé à titre gracieux puisque cela fait partie intégrante de l'état des lieux. Ne faites pas semblant, cherchez le en faisant participer le locataire. Demandez aux voisins, gardien... Faites le tour des parties communes, de l'appartement, ouvrez bien toutes les trappes !

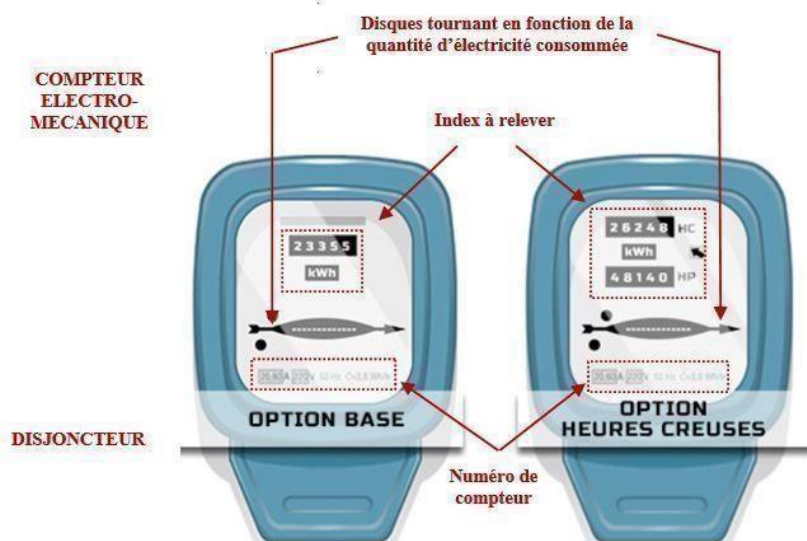




## Le compteur électrique

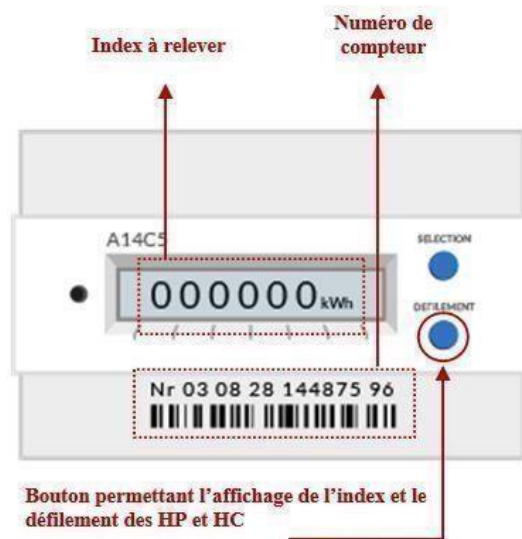
Pour un logement de type appartement le compteur se trouve souvent dans l'entrée du logement ou sur le palier dans une armoire technique. Ces armoires sont accessibles avec votre clef-compteur ou un simple tournevis plat.

Dans le cas d'une villa ou d'une maison il se trouve aussi à l'extérieur dans des coffres PVC. Le compteur électrique peut être électromécanique, électronique ou Linky. Les compteurs peuvent présenter deux index, Heures Pleines (HP) et Heures Creuses (HC) en Kwh; les boutons de défilement sur les compteurs électronique ou Linky vous donnent accès aux index.



**COMPTEUR ELECTRONIQUE**

**DISJONCTEUR**





**COMPTEUR LINKY**

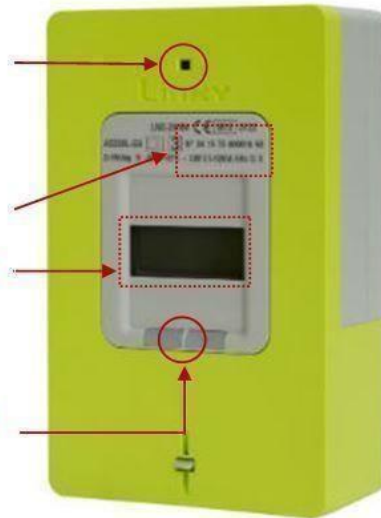
**DISJONCTEUR**

Diode clignotante en fonction de la quantité d'électricité consommée

Numéro de compteur

Index à relever

Boutons permettant l'affichage de l'index et le défilement des HP et HC



### Le compteur de Gaz

Pour un logement de type appartement le compteur se trouve souvent dans la cuisine ou sur le palier dans une armoire technique. Ces armoires sont accessibles avec votre clé-compteur ou un simple tournevis plat.

Dans le cas d'une villa ou d'une maison il se trouve généralement dans le garage, la cuisine ou bien dehors. La vanne de coupure générale se trouve immédiatement à côté du compteur. Il n'y a qu'un seul index à relever en m3.



Numéro de compteur

Index à relever



## Le compteur d'eau

Pour un logement de type appartement les compteurs se trouvent généralement dans la cuisine (sous l'évier), dans la salle de bain (sous le lavabo) ou bien dans les WC (derrière la cuvette). Ils peuvent également se trouver dans des trappes également accessibles avec votre clef-compteur ou tournevis. Sinon, ils peuvent être sur le palier dans une armoire technique ou plus rarement, dans les communs des caves.

Pour une maison ou une villa les compteurs peuvent se trouver à distance du logement (dans la rue, vers le portail d'accès, dans le garage ou la cave, dans un regard, aux abords...) et il faut chercher pour les trouver.

Il peut arriver de trouver plusieurs compteurs d'eau, un pour l'eau froide et un pour l'eau chaude. Il faut relever les deux index après avoir clairement identifié les compteurs (alimentation en eau froide = gaine bleue ; alimentation en eau chaude = gaine rouge)

### L'eau chaude sanitaire – Individuelle ou collective ?

Tous les logements sont équipés d'un dispositif pour chauffer l'eau. Il est dit "individuel", lorsque rien n'est prévu par le constructeur ou la copropriété et "collectif" lorsqu'il fait l'objet d'installations et de gestion, communautaires.

Le mode individuel peut être assuré par une chaudière individuelle au gaz ou un chauffe-eau (aussi appelé cumulus, ballon d'eau chaude) desservant un appartement.

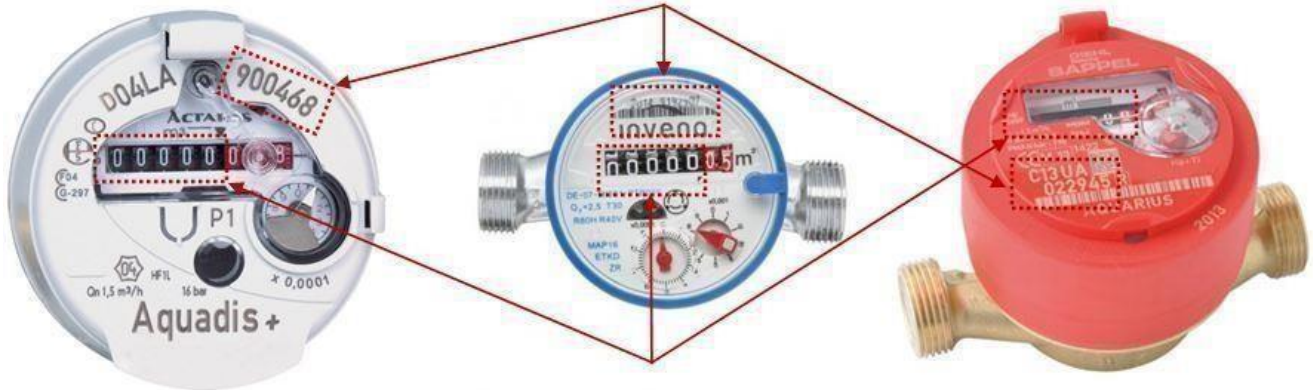
Le locataire paie donc sa consommation directement auprès de son fournisseur d'énergie.

Le mode collectif peut être assuré par une chaudière collective, par un raccordement au réseau de chaleur de votre quartier ou par une pompe à chaleur. Dans ce cas, une facture globale est envoyée au syndic de copropriété et plusieurs modes de répartitions existent :

- Soit il y a des compteurs individuels et les coûts sont ceux consommés par l'occupant. Vous aurez un relevé à effectuer.
- Soit il n'y a pas de compteur individuel et les coûts sont divisés et partagés selon la surface habitable de chaque logement (répartition dite aux tantièmes). Vous n'aurez donc aucun relevé à effectuer.



**Numéros de compteurs**



**Index à relever (NE PAS relever les numéros rouge)**



**Trappes extérieures**





## Le relevé de chauffage

A partir du 31 mars 2017, la loi sur la transition énergétique oblige l'installation de compteurs individuels de chauffage dans chaque logement collectif ainsi que dans le tertiaire permettant de comptabiliser la consommation énergétique de chauffage. Ainsi, tous les immeubles chauffés collectivement, construits avant le 1er juin 2001 sont visés. Sauf en cas d'impossibilité technique ou de nécessité de modifier l'ensemble de l'installation de chauffage : les bâtiments équipés d'un chauffage par le sol, en sont par exemple exemptés.

### Le chauffage - Individuel ou collectif ?

Sous nos latitudes, tous les logements sont équipés d'un dispositif de chauffage. Il est dit "individuel", lorsque rien n'est prévu par le constructeur ou la copropriété et "collectif" lorsqu'il fait l'objet d'installations et de gestion, communautaires.

Le chauffage individuel peut être assuré par n'importe quel élément de chauffage (poêle, chaudière, convecteurs...) desservant un appartement.

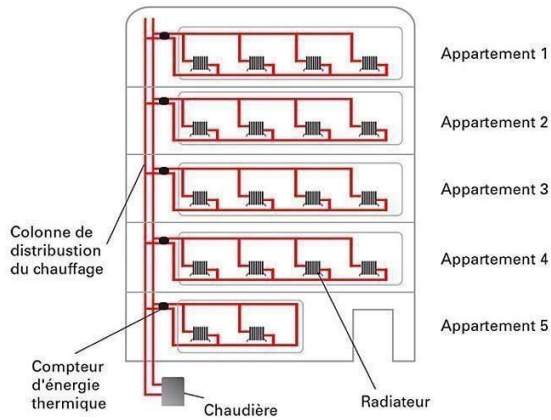
A ce titre, il peut y avoir un mode de chauffage différent pour 4 appartements d'un même immeuble. Le locataire paie donc sa consommation directement auprès de son fournisseur d'énergie.

Le chauffage collectif, lui, peut être assuré par une ou plusieurs chaudières desservant un immeuble ou un groupe d'habitations. Il peut également puiser son énergie d'un réseau de chaleur, produite par une source calorifique industrielle, un gisement géothermique, une usine d'incinération ou tout autre moyen de production de chaleur de masse.

Dans ce cas, même principe que pour l'eau :

- S'il est aux normes, l'immeuble est équipé de compteurs individuels et les coûts sont ceux consommés par l'occupant.  
Vous aurez un relevé à effectuer.
- « S'il ne l'est pas » ou présente un caractère d'impossibilité technique, les coûts sont divisés et partagés selon la surface habitable de chaque logement (répartition dite aux tantièmes). Vous n'aurez donc aucun relevé à effectuer.

## Compteur d'énergie thermique

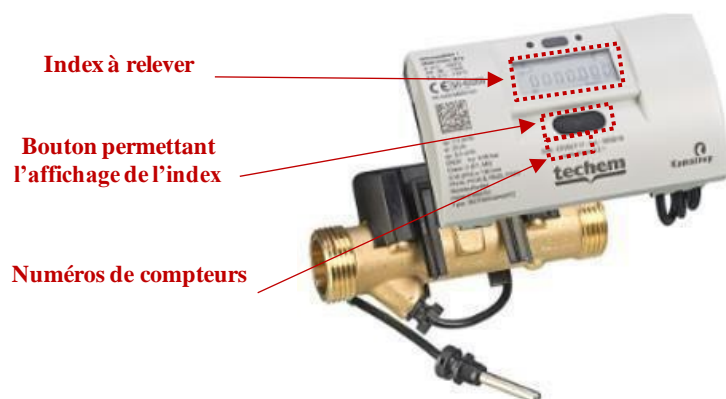


Dans les résidences équipées d'un chauffage collectif et lorsque ce réseau d'alimentation présente une seule boucle horizontale de chauffage par appartement (comme le montre le schéma de gauche), le comptage individuel est réalisé par un compteur d'énergie thermique. Il est installé sur la boucle d'alimentation individuelle de chauffage de l'appartement et mesure l'eau chaude qui transite dans la canalisation et le différentiel de température de l'eau entre l'entrée et la sortie.

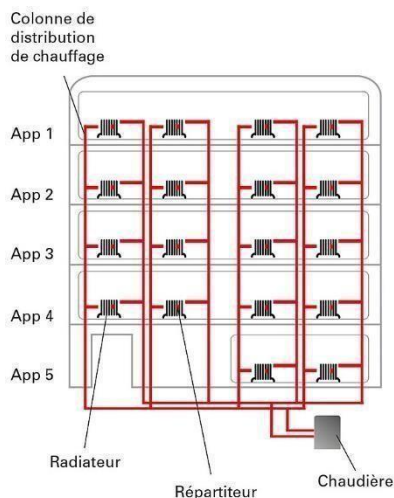
Ces consommations sont exprimées en kWh. Il est généralement installé en gaine technique sur le palier et il faut en faire le relevé.

Le compteur d'énergie thermique affiche différentes informations :

- **Consommation d'énergie actuelle, consommation à la date d'échéance fixe (ex : le 31 décembre),**
- Débit, température aller et température retour, différence de température, puissance,
- Tests d'autocontrôle, diagnostics du sens d'écoulement et de l'installation des sondes de température.



## Le répartiteur calorifique



Dans les résidences équipées d'un chauffage collectif et lorsque ce réseau d'alimentation présente plusieurs boucles de chauffage verticales (comme le montre le schéma de gauche), le comptage individuel ne peut être réalisé que par une mesure directe sur chaque radiateur de l'appartement.

Le répartiteur de frais de chauffage est un appareil qui mesure le chauffage directement sur le radiateur.

Le petit boîtier électronique est fixé directement dessus. Il y a autant de répartiteurs que de radiateurs. L'unité de mesure se fait en calorie. Il est nécessaire de relever chaque répartiteur.

Le répartiteur Techem est conçu pour mémoriser l'index relevé à date anniversaire et pour le conserver pendant 12 mois. Il est alors possible de comparer la consommation de l'année en cours par rapport à celle de l'année précédente. Les valeurs sont affichées alternativement toutes les 4 secondes sur l'écran : consommation actuelle, consommation de l'année précédente, n° de l'appareil.



**Index à relever**

**Bouton permettant l'affichage de l'index**

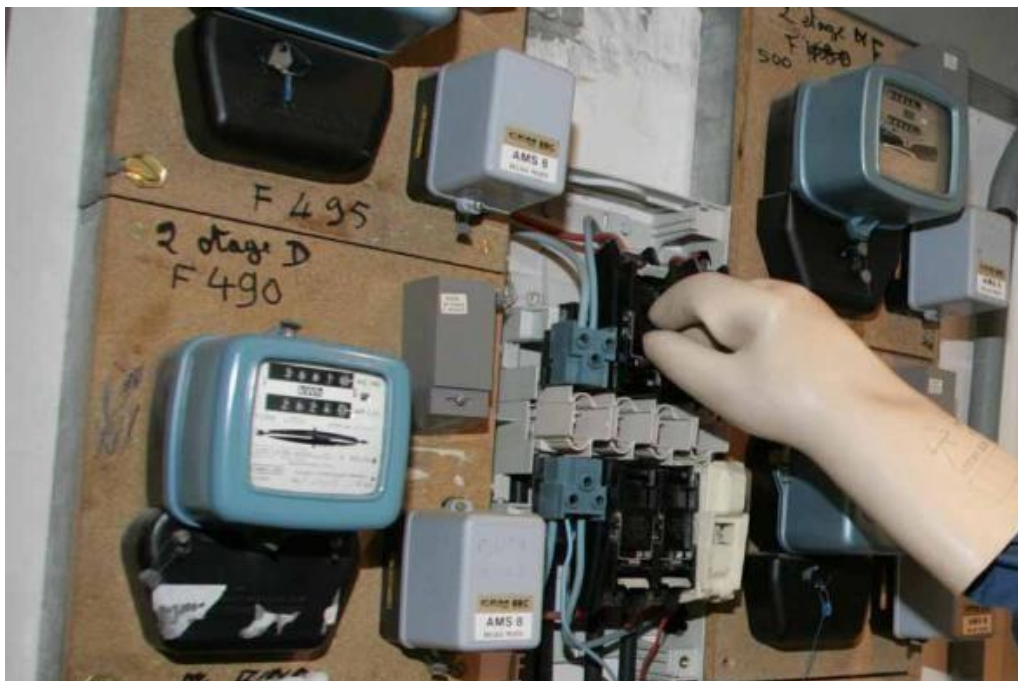


### Lequel est le bon ?

Il vous arrivera de vous trouver devant une armoire de compteurs malheureusement pas toujours identifiés. Dans ce cas, comment savoir lequel est relié à votre appartement ?

1. Vérifier qu'il n'y est pas de numéro inscrit au marqueur ou gravé sur une petite plaque, potentiellement identique à celui indiquer sur le bas de la porte du logement
2. Pour les compteurs électriques, il vous suffit d'allumer toutes lumières, les plaques électriques ou convecteurs... Ainsi, le compteur va tourner très vite ou clignoter très vite. Ensuite, coupez le disjoncteur, le compteur va alors s'arrêter. Vous pouvez faire ces manipulations plusieurs fois pour identifier le compteur qui réagit et donc celui relié à l'appartement.

Pour l'eau, c'est la même chose. Faites couler l'eau de la cuisine ou de la SDB. Le compteur va tourner rapidement, si vous la coupez, il ne tourne plus.



## Le détecteur de fumée

L'installation d'un détecteur de fumée, officiellement appelé détecteur avertisseur autonome de fumée (DAAF), est obligatoire dans tous les locaux à usage d'habitation. C'est ce qui résulte de la loi n° 2010-238 du 9 mars 2010.

C'est au propriétaire du logement qu'il incombe d'installer le détecteur de fumée dont le bon fonctionnement est obligatoirement vérifié lors de l'état des lieux et ce depuis le 8 mars 2015.

Quand le logement est en cours de location et occupé, le propriétaire-bailleur a le choix entre plusieurs solutions:

- acheter et faire installer le détecteur ;
- fournir le détecteur au locataire, à charge pour lui de l'installer ;
- rembourser l'achat et l'installation du détecteur au locataire.

En revanche, c'est le locataire qui doit veiller à l'entretien de l'appareil. C'est donc lui qui doit éventuellement changer les piles de l'appareil si ces dernières sont usées, le nettoyer, ou signaler tout dysfonctionnement notable.

Dans certains cas, il vous sera difficile de le tester puisqu'ils sont fixés en hauteur. Il faudra alors impérativement le notifier en fonctionnement « non vérifiable » et décrire toutefois l'état visuel du dispositif.





## LE DEROULEMENT D'UN ETAT DES LIEUX

### De A à Z

1. Présentez-vous à l'heure au rendez-vous et prévenez si vous avez du retard (même 5 minutes !)
2. Identifiez correctement les personnes présentes, demandez les procurations si nécessaire
3. Expliquez le cadre de votre mission, soyez courtois, poli et rassurant :
  - « Nous allons réaliser ensemble votre état des lieux »
  - « Cet acte va durer environ XX mn »
  - « Les constatations seront faites à voix haute et portées sur tablette »
  - « Vous pourrez relire l'intégralité du constat avant de le signer sur la tablette »
  - « Le constat vous sera adressé par mail après signature »
4. Si c'est une entrée :
  - Demandez l'attestation d'assurance
5. Procédez à la vérification des équipements extérieurs à l'appartement
  - Boite aux lettres (photo à prendre)
  - Vigik, émetteur
  - Interphone, sonnette
  - Cave et parking (photos impératives)
6. Assurez-vous que l'OS est conforme à la réalité constatée sur place (vérifiez l'intégralité des informations relatives au logement et au locataire) et complétez-les si nécessaire
  - Nom et prénom du ou des locataire(s)
  - Adresse et localisation du logement
  - Type de logement
7. Si c'est une sortie :
  - Renseignez les nouvelles coordonnées du ou des locataire(s)
  - Pour un logement équipé d'une chaudière Gaz, demandez au locataire de vous présenter le certificat d'entretien et prenez-le en photo
8. Procédez à la vérification des équipements intérieurs à l'appartement
  - Détecteur de fumée (photo à prendre)
9. Procédez aux relevés des compteurs en indiquant l'index, le numéro de compteur, leur emplacement et son fonctionnement
  - Eau
  - Electricité
  - Gaz
  - Chauffage
10. Procédez à l'inventaire des clés
  - Répertoriez et testez toutes les clés
  - Notez les numéros de série des vigik et émetteurs
  - Prenez une photo de l'ensemble des clés

11. Demandez au locataire d'ouvrir les volets et de démarrer les convecteurs, pendant que vous procédez aux prises de vue 360° de chaque pièce
12. Procédez au cœur de votre état des lieux, pièce par pièce  
Le descriptif doit être exhaustif (distinction des 4 murs, nature du revêtement, couleur indiquée si elle n'est autre que blanche pour les murs) et le relevé de dégradation fait sereinement, en faisant partager le locataire à votre inspection à voix haute
13. Une fois terminé, relisez-le avec le locataire à l'aide du mode « récapitulatif des pièces »  
Etape obligatoire et indispensable
14. Pendant ce temps ou après, remplissez votre pochette/enveloppe clés sans oublier :  
Les références de l'OS ou ODM,  
Le nom du propriétaire,  
L'adresse et localisation du logement,  
Le destinataire des clés (Agence + Gestionnaire).
15. Faites signer l'EDL et synchronisez-le à l'aide du partage de connexion de votre smartphone
16. Fermez la vanne générale d'arrivée d'eau  
Attention : ne forcez jamais sur le robinet si celui-ci résiste !
17. Disjonctez le tableau électrique  
Attention : ne disjonctez jamais si un frigo est non dégivré ou si les convecteurs électriques sont positionnés en Hors Gel
18. Dans le cas d'une sortie, fermez les volets  
Entièrement si le logement est au rez-de-chaussée ou au 1er étage  
Laissez un volet légèrement ouvert pour permettre un éclairage si le logement est en étage
19. Fermez à double tour le logement et remerciez le(s) locataire(s)



### Point de vigilance

Si vous intervenez dans un logement pour lequel un état des lieux a déjà été réalisé sur le logiciel ORACIO ou ABC IMMO SERVICES, cet EDL sera alors affiché sur votre tablette et le descriptif déjà rempli. Vous verrez donc le constat réalisé par un autre expert (ou par vous-même !) pour le logement dans lequel vous intervenez. Il convient alors d'être extrêmement vigilant et de reprendre chaque ligne pour valider ou modifier le constat.

Attention car entre deux états des lieux dans un même logement il a pu se passer un certain nombre de choses! La poussière a pu s'accumuler pendant la vacance locative, les joints silicones noircissent, des candidats à la location ont pu laisser des traces de leurs passages, un dégât des eaux a pu survenir, le propriétaire a pu décider de faire des travaux...

De même, vous pouvez être en désaccord avec les constatations de l'expert intervenu avant vous. Les incidences peuvent être importantes, notamment si vous considérez qu'un élément en BE doit passer en ME, ou inversement, car cela signifie soit, qu'il y a eu un ou des dégâts causés entre les deux constats, soit, que l'expert précédent s'est trompé ; dans les deux cas si vous modifiez l'état de l'élément il faut être absolument sûr de votre fait. L'état des lieux précédent vous aide mais il ne faut jamais valider l'état d'un élément sans l'avoir constaté par vous-même.



### Vos responsabilités

Notez que si des éléments et/ou dégradations ne sont pas consignés dans l'état des lieux, nous en sommes bien-sûr les uniques responsables.

Notez également que la responsabilité des clés est la vôtre à partir du moment où vous les récupérez auprès de l'agence ou du locataire et inversement. Il vous sera régulièrement demandé de prouver le dépôt d'un jeu de clés auprès d'une agence, gardien, locataire...



## LES ALEAS DU QUOTIDIEN

Evidemment, il arrivera que des ordres de missions ne soient pas toujours bien renseignés par nos clients, les locataires seront parfois de mauvaise foi ou agacés pour des raisons qui ne seront pas de votre fait, et vous n'aurez pas toujours les bons interlocuteurs en face de vous... En bref, toutes les conditions ne seront pas toujours réunies pour un état des lieux sans encombre. Quelques exemples :

### **Le locataire est absent ou en retard**

Le temps d'attente minimum officiel sur place est de 30 minutes. Au-delà de ça, vous pouvez partir et facturer un déplacement infructueux.

La première chose à faire est évidemment d'appeler le locataire lors de votre arrivée sur place, voir avant si vous le pouvez afin de s'assurer que lui aussi est en route. Si vous n'avez pas de réponse de sa part, laissez un message vocal suivi d'un sms (ce qui prouvera le cas échéant que vous avez tenté par tous les moyens de le contacter).

Si après 15 minutes vous n'avez toujours pas de ses nouvelles, vérifiez bien que le numéro composé est le bon (comparaison entre les informations présentes sur votre intranet, sur l'agenda...) et tentez à nouveau de le joindre par téléphone et sms.

Si vous restez de nouveau sans réponse, appelez-nous pour nous prévenir. Nous vérifierons qu'aucunes autres coordonnées nous ont été communiqués.

Si au bout de 30 minutes d'attente sur place vous êtes toujours sans nouvelles, vous laisserez un ultime message vocal et sms pour informer le locataire que vous quittez les lieux. Aussi, vous devrez prendre en photo l'entrée de la résidence, la boîte aux lettres ou l'interphone pour se protéger des locataires qui feront mine de vous avoir attendu sur place sans vous avoir vu devant ou en prétextant que vous n'avez pas sonné ou ne vous êtes pas déplacé... Hélas, ce cas n'est pas rare, et nous devons systématiquement pouvoir apporter la preuve de notre bonne foi.

Pour les retards, si l'état des lieux est une entrée, vous pourrez alors commencer à remplir le descriptif du logement. Ainsi, vous ne perdrez pas de temps.

En revanche si c'est une sortie, libre à vous d'attendre le temps que vous souhaitez accorder au locataire, le minimum étant de 30 minutes toujours. Attention tout de même aux éventuels rendez-vous que vous avez derrière.



### **Le locataire a envoyé son voisin à sa place mais il n'a pas de procuration\***

Malheureusement, sans procuration, pas d'état des lieux !

Si la personne signataire de votre état des lieux n'est pas le titulaire du bail et n'a pas de pouvoir pour le signer, celui-ci est caduc. Dans ce cas, le locataire s'il est joignable, doit en faire une, la prendre en photo ou la scanner et l'envoyer par mail ou par mms à son représentant que vous puissiez la prendre en photo et la mettre dans l'état des lieux. Elle doit bien entendu être rédigée selon les critères vu en amont de ce livret de formation.

Si le locataire n'est pas joignable, il faut avoir un accord de l'agence qui prendra ou non la responsabilité de faire l'état des lieux avec la personne présente sur place. Dans ce cas, il faudra là encore nous contacter pour que nous puissions vous donner un feu vert, ou vous demander de quitter les lieux sans procéder à l'intervention.

### **Le locataire n'a pas déménagé**

Dans ce cas une seule chose à faire, quitter les lieux. L'état des lieux doit être fait dans un logement vide et nettoyé. Vous devrez donc nous appeler, nous préviendrons l'agence, reprogrammerons au plus vite une intervention et facturerons un déplacement infructueux.

Attention, nous parlons d'un appartement non vidé de l'ensemble des meubles d'un locataire, pas d'un canapé qu'il ne peut pas descendre. Dans le cas où le locataire affirme laisser ledit meuble dans le logement car il n'a aucune autre solution, vous devrez alors le renseigner dans l'état des lieux et l'agence sera susceptible d'en facturer l'enlèvement.

Aussi, si le locataire vous affirme que c'est un meublé mais que ce n'était pas inscrit sur votre ordre de mission, appelez-nous. Il s'agit peut-être d'un oubli de notre part ou de celle de l'agence, mais peut-être aussi d'un mensonge.



*\*Valable pour la copine, la sœur, le cousin, le père, l'ex...*

### **Le locataire vous explique qu'il ne signera pas / remises clés**

Sans signature, sauf cas exceptionnel, l'état des lieux ne vous sera compté que comme un déplacement infructueux. Ainsi, si le locataire vous explique dès le départ qu'il ne signera pas, rien ne sert de le faire ! D'où l'importance de bien expliquer au locataire le déroulé de votre mission dès le départ.

Il est important dans ces cas-là de ne pas se braquer ! La première chose à demander est bien sûr le motif de son refus. Pourquoi ne veut-il pas signer ? Il suffit généralement de le rassurer et de lui expliquer, de plusieurs façons différentes parfois, pourquoi il est clairement dans son intérêt de signer l'état des lieux.

Notez que dans le cas d'une sortie, si le locataire refuse un état des lieux contradictoire, un huissier est mandaté. L'huissier ne laisse aucunement le choix au locataire sur ce qu'il écrit. L'état des lieux amiable devient un procès-verbal et ce dernier n'est pas contestable. De plus, la moitié des frais d'huissier sont à la charge du locataire.

Lorsque vous n'arrivez vraiment pas à décoincer la situation, il faut nous appeler. Nous arriverons parfois à leur faire entendre raison. Si ce n'est pas le cas, vous devrez quitter les lieux, un déplacement infructueux vous sera compté et surtout **aucun échange de clés ne doit avoir lieu !** Si c'est une entrée, vous repartez avec les clés, si c'est une sortie, vous les lui laissez.



### **Le locataire n'a que 30 minutes pour faire l'état des lieux**

Un état des lieux ne se fait pas en 30 minutes (hormis s'il s'agit d'une chambre de bonne sœur neuve, et encore !). Il n'y a donc que 2 solutions, soit il reste et l'état des lieux se fait en fonction du temps que vous avez besoin d'y consacrer. Soit l'intervention est annulée et il sera recontacté pour reprendre rendez-vous. Auquel cas, là encore, nous devons être prévenus.

Attention, si c'est une entrée il paiera à compter du jour de la date de départ de bail, qu'il ait les clés ou non. Si c'est une sortie, il paiera jusqu'à la date de fin de son bail mais aussi les jours supplémentaires jusqu'à ce qu'il fasse son état des lieux de sortie et rende les clés du logement.

### **Le locataire prétend l'état des lieux « non contradictoire »**

L'état des lieux est dit « contradictoire » car il suppose le caractère amiable « fait d'un commun accord » entre chaque partie ou leurs représentants. S'agissant d'un relevé de dégradation, en présence de chacun, il est difficile de ne pas être d'accord sur un trou de cheville ou une trace. D'où l'importance d'être extrêmement précis dans les termes choisis.

C'est plus difficile en revanche sur les états de dégradations qui peuvent être mal interprétés. Dans ce cas, reprenez point par point avec le locataire les annotations notées et reportez-vous à la définition de chaque état de dégradation se trouvant sur la dernière page de votre application.

Elément très important à garder en tête et à lui rappeler si besoin est : Il signe les dégradations relevées dans l'appartement peu importe qui les a causés, il ne signe pas un relevé des dégradations à payer ! C'est ensuite la gestionnaire qui répartira les responsabilités de chacun.

En revanche, il peut tout à fait envoyer un courrier en A/R ou un mail à sa gestionnaire, reprenant l'état des lieux et expliquant ce dont il n'est pas responsable en le prouvant. Si cette dernière n'en prend pas compte, il sera en droit de contester le montant retenu sur son dépôt de garantie, le cas échéant. Mais là encore, cela ne remet pas en cause l'état des lieux, cela remet en cause la lettre de restitution partielle du dépôt de garantie adressée par la gestionnaire ou le propriétaire.



## Problème informatique

Lors d'un rdv d'état des lieux, un problème technique peut survenir à n'importe quel moment. Si l'informatique nous permet de réaliser de belles prestations en un temps record, il peut aussi nous poser de gros soucis. Dans ce cas, votre premier réflexe doit être de nous appeler pour vous aider à résoudre le problème le plus rapidement possible. Si aucune solution ne fonctionne, l'état des lieux devra être établi sur un exemplaire papier (que vous devrez avoir systématiquement sur vous). Précision : ce dernier doit TOUJOURS être accompagné d'un reportage photos. Celles-ci doivent être prises avec votre téléphone et chargée dans Sogexpert. Comme avec la tablette, vous devrez photographier les pièces dans leur ensemble, les compteurs, les clés et les dégradations relevées.

Pourquoi est-il nécessaire de nous appeler ?

Le client doit être prévenu que le rapport ne sera pas effectué de façon numérique. En effet, la prestation 360° sert pour beaucoup et une remise peut nous être demandée puisque la prestation fournie ne sera pas celle habituelle. Mieux vaut anticiper ce genre de chose que laisser le client le découvrir par lui-même et le mettre dans l'embarras. N'oublions pas que cette prestation est aussi valeur ajoutée dans l'argumentaire de nos clients auprès de leurs propriétaires.

Attention, certains problèmes techniques peuvent néanmoins être anticipés ! Télécharger ses missions sur sa tablette demande une bonne connexion internet par exemple. Une connexion 4G n'est pas toujours suffisante. Ainsi, la manipulation doit être effectuée en amont, c'est-à-dire au minimum 24h à l'avance afin de ne pas être pris de cours au moment du rendez-vous et éviter les moments de stress avec le locataire qui s'impatiente derrière vous...





## LA FACTURATION

Tous les mois, vous devrez nous adresser votre facture pour le règlement de vos prestations. Celle-ci devra nous parvenir sous format PDF sur le mail [factures@abc-immodiag.com](mailto:factures@abc-immodiag.com) entre le 1<sup>er</sup> et le 5 de chaque mois pour vous assurer un paiement au 10.

Pour vous assurer un traitement rapide, assurez-vous que votre facture soit complète et comporte les éléments suivants :

- Type de la prestation : Etat des lieux entrant ou sortant.
- Date et heure de la mission.
- Numéro de la mission.
- Noms du propriétaire et du locataire.
- Type du logement.
- Mentions légales obligatoires : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/facture-mentions-obligatoires>

Vous pouvez utiliser la trame Excel que nous vous mettons à disposition ou utiliser votre propre logiciel de facturation.

Nom Prénom Adresse CP VILLE N° SIRET : *****	ABC IMMODIAG Paris SARL DIAG and Co 231 Rue Saint Honoré 75001 PARIS
<b>FACTURE EDL N°1/2016</b>	
Date : 31/05/2018	
<b>DESIGNATION</b>	<b>PRIX HT</b>
Motif, Date et Heure d'intervention (ex : EDLE 01/05 12h00)	
Numéro d'OS ou DO + Propriétaire (ex : 254869)	
Type du logement (ex : T2)	
Motif, Date et Heure d'intervention (ex : EDLS MEUBLE 01/05 16h00)	
Numéro d'OS ou DO + Propriétaire (ex : ELYADE - DURAND)	
Type du logement (ex : T3)	
Motif, Date et Heure d'intervention	
Numéro d'OS ou DO + Propriétaire	
Type du logement	
Motif, Date et Heure d'intervention	
Numéro d'OS ou DO + Propriétaire	
Type du logement	

## VOCABULAIRE

La réalisation d'états des lieux locatifs requière l'utilisation d'un vocabulaire spécifique précis. Vous trouverez ci-dessous un large panel du vocabulaire à employer. Si cette liste n'est pas exhaustive, elle répond toutefois à la majorité des situations. Avant d'employer d'autres mots, assurez-vous que le cas ne peut pas être décrit à l'aide du vocabulaire ci-dessous.

De plus, soyez cohérent : utiliser le vocabulaire du nettoyage lorsqu'un élément est sale, utiliser le vocabulaire de la dégradation lorsqu'un élément est abîmé.

ELEMENT	DESCRIPTION	OBSERVATIONS
SOLS	Moquette rase Moquette épaisse Moquette aiguilletée Moquette bouclée Dalles moquettes Coco Linoléum (Lino) Dalles delino (dalle PVC) Sol plastique Parquet vitrifié Parquet ciré Plancher brut Carrelage Tommettes Comblanchien Travertin Dalles de pierre Marbre Béton brut Béton peint	Auréole(s) d'humidité Barre de seuil décollée Barre de seuil dévissée Barre de seuil tordue Sans barre de seuil Effilochée Brûlure(s) Plissé(e) Gondolé(e) Décollé(e) Collé sur parquet Non ciré Non vitrifié Trace(s) de pot(s) de fleurs Tâche(s) d'eau Projection(s) d'eau Mal(e) posé(e) Disjoint Rayé Eraflé(e) Lame(s) ou latte(s) manquante(s) Fissuré(e) Fissure(s) structurelle(s) Carreau(x) cassé(s) Carreau(x) décollé(s) Carreau(x) manquant(s) Eclat(s) Joints ME Dépareillé(e)/(s) Cloqué(e) Crayonnage(s) Criard(e) Couleur nonneutre Hors du commun Dégât des eaux Malfaçon Moisissure Noirci(e) Poussiéreux(se) Sale Tâché(e) Terni(e) Trace(s) de meuble(s) Trace(s) de passage Trace(s) de porte Trou(s) de cheville
PLINTHES	Bois verni Bois peint Lino	Cassée Décollée Ecaillée

	<p>Faïence Carrelage Marbre Travertin Comblanchien Pierre PVC Quart-de-rond</p>	<p>Fissure(s) Joints ME Mal posée Manquante Rayée Sale Tâchée Dégât des eaux Auréole(s) d'humidité Infiltration(s)</p>
MURS	<p>Enduit brut Peinture Peinture sur papier Papier peint Papier ingrain Papier ingrain peint Papier vinyle Toile de verre peinte Paille japonaise Crépi Crépi projeté Crépi gouttelette Moquette murale Tissu contrecollé Tissu tendu Faïence Lambris / frisette Boiserie Mouluures Liège</p>	<p>Cloqué(e) Collé(e) sur faïence Crayonnage(s) Auréole(s) d'humidité Infiltration(s) Dégât des eaux Dépareillé(e) Eraflé(e) Criard(e) Couleur non neutre Hors du commun Fissuré(e) Fissure(s) structurelle(s) Gondolé(e) Lé(s) déchiré(s) Lé(s) arraché(s) Lé(s) décollé(s) Malfaçon Marque de poignée Moisissure Noirci(e) Noirci(e) au-dessus radiateur(s) Peint sur faïence Écaillé(e) Sale Salissure(s) Tâché(e) Terni(e) Trace de tête de lit Trace(s) de meuble(s) Trace(s) de cadre(s) Trou(s) de cheville Trou(s) de cheville dans faïence Trou(s) de clou Trou(s) mal rebouché(s) Faïence(s) décollée(s) Salpêtre</p>

PLAFONDS	Peint Papier peint Papier grain Toile de verre peinte Crépi Projection Dalles polystyrène Dalles plâtre Dalles de faux plafond Bois peint Lambris / frisette Corniches Rosace	Trace(s) de coup(s) de balai Cloqué Dalle(s) cassée(s) Dalle(s) collée(s) Dalle(s) manquante(s) Dalle(s) tâchée(s) Auréole(s) d'humidité Infiltration(s) Dégât des eaux Ecaillé(e) Fissuré(e) Fissure(s) structurelle(s) Gondolé Lé(s) arraché(s) Lé(s) décollé(s) Lé(s) déchiré(s) Mal posé(e) Moisissure Noirci(e) Tâché(e) Terni(e) Trace(s) de colle Trou(s) de cheville
OUVRANT EXTERIEURS	Fenêtre Porte-fenêtre Velux Vasistas Fenestron Lucarne Baie coulissante Baie fixe Bois PVC Aluminium (alu) Métal Châssis oscillo-battant Tringle à rideaux Rideau Tringle chemin de fer Balustrade Rambarde Garde-corps Fer forgé	Bloqué(e) Bloqué(e) par la peinture Crémone cassée Crémone collée Entrée d'eau Joint décollé Mauvaise étanchéité Ferme mal Difficile à fermer Ne ferme pas Frotte au sol Peinture craquelée Peinture écaillée Poignée cassée Poignée manquante Poignée mal fixée Sale Taquet inférieur manque Taquet supérieur manque Trou(s) de cheville Trou(s) de vis / crochet Trous d'évacuation bouchés Voilée
VITRAGE	Simple Isolant Double Survitrage Cathédrale Dépoli Armé Vitrail Imposte vitrée	Cassé Joint dégainé Manquant Mastic manquant Mastic coulant Mastic ME Moisi Rayé Sale

<p>VOLETS OU OCCULTANTS</p>	<p>Volet bois Volet métal Volet intérieur Volet roulant alu Volet roulant PVC Volet roulant électrique Volet accordéon PVC Persiennes bois Persiennes métal Persiennes PVC Store intérieur Store extérieur Store vénitien Store bois Store toile Store japonais Jalousie lyonnaise</p>	<p>Bloque en bas Bloque en haut Bloqué Cardan ME Cardan HS Crochet(s) de volet manquant(s) Enrouleur de sangle ME Enrouleur de sangle HS Fermoir cassé Gond(s) descellé(s) Lame(s) ME Lame(s) manquante(s) Lamelle(s) ME Lamelle(s) manquante Mécanisme grippé Mécanisme ME Mécanisme HS Ne ferme pas Ne se baisse pas complètement Ne se remonte pas complètement Difficile à manœuvrer Accroche A-coups à la manœuvre Peinture écaillée Rouillé Sangle usée Sangle ME Sangle HS Taquet bas manquant Taquet haut manquant Arrêt(s) de volet manquant(s) Manivelle de volet roulant ME Manivelle de volet roulant HS Manivelle de volet roulant déposée Manivelle de volet roulant manquante Crochet de manivelle manquant Voilé</p>
<p>PORTE PALIERE</p>	<p>1 serrure 1 serrure + 1 verrou 1 serrure + 2 verrous 1 serrure 3 points 1 serrure 5 points 1 serrure 7 points Blindée 3 points Blindée 5 points Blindée 7 points Chaîne de sécurité Entrebâilleur Avec rideau</p>	<p>Barillet ME ou HS Ecaillée Éclat Fendue Frotte au sol Mal fixée Poignée absente Rayée Sale Serrure HS Tâchée Trous Verrou bas HS Verrou haut HS Voilée</p>



<p>PORTES INTERIEURES ET DE PLACARDS</p>	<p>Bois 1/3 vitrée 1/2 vitrée 2/3 vitrée Vitrée Double Coulissante bois Coulissante PVC Accordéon plastique En W ou KZ Avec plaques de propreté Meuble sous évier Meuble sous vasque Rayon Tringle Penderie Portemanteau Patère Dressing Cellier Plan de travail Plan stratifié</p>	<p>Baguette manquante Butée manquante Clé manquante Crayonnée Déposée Déposée à la cave Manquante Ecaillée Eclat(s) Enfoncée Frotte au sol Ne ferme pas Ferme mal Voilée Poignée cassée Poignée mal fixée Poignée manquante Pas de clé Rayée Revêtue de papier peint Sale Tâchée Trou(s) Vitre cassée Plaques de propreté manquantes Plaques de propreté cassées Crayonnage(s) Bloquée Condamnée Aimant manquant Charnière ME Rail de guidage ME Porte sort du rail Guide de porte manquant Guide de porte HS Mal réglée Décalées Mal ajusté Champ abîmé Gonflé Jeu</p>
<p>WC</p>	<p>Cuvette Réservoir de chasse Couvercle de réservoir Mécanisme de chasse Abattant Sani-broyeur Dérouleur de papier toilette</p>	<p>Cassé(e) Fuite Descellé(e) Entartrée Fendu(e) Mécanisme cassé Mécanisme manquant Robinet grippé Robinet fuit Sale Fuite raccordement évacuation Tringle manquante Chaîne cassée Chaîne manquante</p>

SANITAIRES	<p>Evier deux bacs Evier un bac Lavabo Lavabo sur colonne Vasque Plan vasque Lave-mains Baignoire Baignoire sabot Bac à douche Cabine de douche Pare-douche Rideau de douche Inox Grès Acrylique Résine Joint silicone Joint ciment Bonde à grille Bonde à tirette Bouchon Bouchon avec chaînette Siphon</p>	<p>Cabossé Cassé Descellé Eclat(s) d'émail Entartré Faïencé Fêlé Fendu Impact(s) Moisi Grossier Manquant Rayé Sale Usé Tâché Mal fixé HS Bouché Ecoulement difficile Points de rouille</p>
ROBINETTERIE	<p>Mélangeur Col de cygne Mitigeur Brise jet Mousseur Céramique Flexible Douchette Inverseur Robinet de machine à laver Robinet de gaz</p>	<p>Robinet d'eau chaude fuit Robinet d'eau froide fuit Fuite Entartré Fuite joint flexible Distendu Flexible HS Douchette HS Douchette manque Bloqué Tête de robinet manquante Bouton inverseur manquant Jeu</p>
FAIENCE	<p>Lino Blanche Couleur Trappe de visite Tablier de baignoire Porte-savon Porte serviettes Porte gants Porte gobelet Radiateur sèche serviettes Armoire de toilette Miroir</p>	<p>Carreau(x) cassé(s) Carreau(x) fissuré(s) Carreau(x) décollé(s) Carreau(x) manquant(s) Eclat(s) Dépareillé Joints ME Mal posée Carreaux peints Ebréché Sale Taché Entartré Trou(s) de cheville</p>

ELECTRICITE	Applique Plafonnier Prise électrique Prise téléphone Prise TV Prise câble Boîtier ADSL Prise de force Interrupteur Enjoliveur Cache plafonnier Réglette Tube linolithe Tube fluo Ampoule Globe Lustre Applique déco Spot(s) Spot(s) halogène Tableau électrique Douille Sucre Domino Dispositif de connexion luminaire Ampoule Ampoule halogène Ampoule halogène basse tension Câble TV Fils électriques	Absence de terre à la cuisine Absence de terre à la salle de bains AN (anciennes normes) HN (hors normes) Arraché Cassé Enjoliveur cassé Enjoliveur manquant Branchement sauvage Cache plafonnier manquant Dérivation convecteur Descellé(e) Mal fixé(e) Fils coupés à ras Fils nus Fusible manquant Hors norme HS Installation sauvage Pontage Rallonge Peint(e)(s) Sale Sans boîtier Sans douille Tube manquant Sans douille Douille sans ampoule Faux contact
ELECTROMENAGER	Plaques de cuisson Plaques électriques Plaques vitrocéramique Plaques mixtes Feux gaz Cuisinière Gazinière Four électrique Four gaz Réfrigérateur Freezer Congélateur Hotte Lave-vaisselle Lave-linge Sèche-linge	Sale Rouillé Gras Encrassé Porte de freezer cassée Non dégivré Filtre encrassé

<b>CONTROLE ACCES</b>	Interphone Vidéophone Judas optique Judas grille Sonnnette électrique Sonnnette mécanique	Cassé Descellé HS Manque Sale Sans cache Faux contact Ne fonctionne pas Volet manquant
<b>AERATION</b>	Grille de ventilation haute Grille de ventilation basse Grille d'aération Déflecteur Autogyre Extracteur Bouche de VMC simple Bouche de VMC double à commande	Pas de grille Sale Poussièreux(se) Bloquée Cassé(e) Manquant(e)
<b>CHAUFFAGE</b>	Accumulateur Convecteur électrique Radiateur Radiateur gaz Radiateur gaz FAR Radiateur gaz AUER Robinet thermostatique Robinet simple	Bouton de réglage manquant Carter cabossé Façade cabossée Déposé Descellé Mal fixé Peint Ecaillé Rayé Robinet bloqué Robinet cassé Robinet fuit Robinet sans tête Rouillé Sale Tablette marbre fendue
<b>SERRURERIE</b>	Serrure Serrure en applique Serrure bec de cane Serrure trois points Serrure cinq points Verrou Barillet Clé plate Clé de cave Clé de sécurité Cadenas Loquet Targette Pêne Emetteur Bip Clé magnétique Carte magnétique	Démonté(e) Déposé(e) HS Manquant(e) Bloqué(e) Bloqué(e) par la peinture Cassé(e) Sans pile Fendue

BOITES AUX LETTRES	Porte Serrure Plaque	Cassée Pas de porte Pas de serrure Pas de clé Ne ferme pas Porte HS Serrure HS Non identifiée Non trouvée Forcée
CAVE	Porte Serrure	Encombrée Ne ferme pas Pas de clé Porte forcée Porte enfoncée Porte voilée Sale Serrure HS Porte HS Non identifiée Non trouvée
GRENIER	Porte Serrure	Encombré Ne ferme pas Pas de clé Porte forcée Porte enfoncée Porte voilée Sale Serrure HS Porte HS Non identifiée Non trouvée
GARAGE	Porte Serrure	Encombré Ne ferme pas Pas de clé Porte forcée Porte enfoncée Porte voilée Sale Tâche(s) d'huile Serrure HS Porte HS Non identifiée Non trouvée

## LEXIQUE

### **Administrateur de biens ou Gestionnaire**

Personne chargée par un propriétaire, de l'administration et de la gestion d'un bien immobilier ou d'un patrimoine lui appartenant. Ce dernier doit obligatoirement détenir la carte professionnelle activité « gestion immobilière ». Suivant les appellations régionales on l'appelle administrateur de biens, régisseur, ou gestionnaire. Notez qu'il peut parfois s'agir d'un notaire.

### **Agent Immobilier**

Personne chargée au sein d'une agence Immobilière de l'achat et de la vente d'un bien immobilier.

### **Bailleur**

Personne qui donne une chose à bail (appartement, local commercial...). Ici, il s'agit du propriétaire qui peut être privé ou institutionnel.

### **Charges de copropriété récupérables par le propriétaire sur le locataire**

Ensemble des dépenses que le propriétaire a réglé au titre des charges des parties communes d'un immeuble: consommation, exploitation, maintenance, entretien courant, énergie, combustible, évacuation des ordures, petites fournitures, fournitures consommables et menues réparations que le propriétaire peut imputer au locataire puisqu'il occupe le bien.

### **Chiffrage**

Après comparaison entre l'état des lieux d'entrée et de sortie (rapport de synthèse), les travaux de nettoyage, d'entretien, de menues réparations qui sont à la charge du locataire dans le cadre de ses obligations, doivent être chiffrés. Un barème précis permettra d'effectuer ce chiffrage afin que le coût correspondant soit retenu par le propriétaire (ou son représentant) sur le dépôt de garantie.

### **Code Civil**

C'est un recueil de lois et de dispositions légales. D'une manière générale tout ce qui n'est pas écrit dans une loi ou un décret se trouve dans le Code Civil. Concernant le contrat de bail, et notamment les états des lieux, les articles 1730, 1731, 1732, et 1142 du Code Civil seront utilisés.

### **Conditions générales au bail**

Document joint au contrat de bail (conditions particulières) qui reprend l'ensemble des accords, droits et obligations régissant les rapports entre le propriétaire et le locataire.



### **Contrat de bail**

Contrat par lequel l'une des parties (le bailleur) s'oblige à faire jouir l'autre (le preneur – le locataire) d'une chose pendant un certain temps moyennant un certain prix que celle-ci s'oblige à lui payer - Convention par laquelle une ou plusieurs personnes « s'obligent » envers une ou plusieurs autres, à donner, à faire ou à ne pas faire quelque chose (Code Civil), et où ils s'obligent réciproquement.

Dans notre cas, il s'agit de l'acte qui enregistre les accords, droits et obligations entre le propriétaire et le locataire d'un bien loué (logement). Il est généralement d'une durée de trois ou six ans.

### **Décret**

Texte qui complète une loi et qui en fixe les modalités d'application.

### **Dédite ou dédit**

Faculté d'interrompre l'exécution d'un contrat. Ici, le locataire peut résilier son bail à tout moment en respectant un préavis de trois mois (cette durée peut être réduite à un moins suivant certaines conditions).

### **Dépôt de garantie**

C'est un contrat par lequel on reçoit la chose d'autrui, à la charge de le garder et de le restituer en nature. C'est également ce qui sert de garantie.

Dans notre cas, il s'agit d'une somme d'argent correspondant généralement à un mois de loyer qui est réclamé par le propriétaire au locataire, à la signature du bail, qui est conservé pendant toute la durée du bail, qui est restitué à la fin du bail et qui sert à garantir le paiement des sommes dues par le locataire à son départ, et notamment les dépenses à engager pour remettre en état le logement si celui-ci n'a pas effectué les menus travaux et les réparations locatives nécessaires qui lui incombent.

### **Etat des lieux**

Ecrit qui constate, décrit un fait, une situation à un moment donné.

Dans notre cas, il s'agit d'un fait écrit qui est destiné à faire la preuve à un moment donné de l'état d'un bien immobilier loué. Il doit être fait à l'entrée du locataire (état des lieux d'entrée) et à sa sortie (état des lieux de sortie).

### **Huissier de Justice**

Officier ministériel chargé de signifier les actes de procédure et de mettre à exécution les décisions de justice et les actes authentiques ayant force exécutoire.

L'huissier de justice est « l'œil de la loi ». Il dresse le constat d'état des lieux en cas de désaccord des parties.

Locataire – Colocataire Voir Preneur.

### **Loi**

Règle impérative imposée à l'homme. Règle ou ensemble de règles obligatoires établies par l'autorité souveraine d'une société et sanctionnées par la force publique.

Dans notre cas, il s'agit de l'ensemble des textes qui s'imposent au propriétaire et au locataire et qui fixent les droits et obligations en matière de location, de bail, de dépôt de garantie, etc.

### **Mandat**

Acte (contrat unilatéral) par lequel une personne (le mandant) donne à une autre (le mandataire) le pouvoir de faire quelque chose pour elle et en son nom.

### **Mandataire**

Personne à qui est conféré un mandat. Dans notre cas, il s'agit de l'administrateur de biens, représentant du propriétaire.

### **Norme**

Texte qui définit un objet, un procédé technique, etc., et fixe les règles qui s'imposent pour le rendre efficace et plus sûr pour l'utilisateur.

Il s'agit de l'ensemble des textes qui fixent les règles en vigueur à respecter obligatoirement en matière de sécurité pour des équipements techniques (installation électrique et de gaz, etc.).

### **Preneur**

Personne qui prend à bail. Dans notre cas, il s'agit du locataire qui prend un bien immobilier (appartement, local commercial, etc.) à loyer, en vertu d'un contrat de louage. Possibilité de colocation avec plusieurs locataires pour un même bien, donc de colocataires.

### **Règlement de copropriété**

Acte notarié qui attribue les quotes-parts de charges de chaque lot privatif (appartement, cave, etc.) pour déterminer les tènements, les parties communes et les équipements (ascenseur, chauffage, etc.) d'une copropriété. Il arrête la liste des parties communes et celles des parties privatives et fixe également les droits et obligations des copropriétaires et de leurs ayant droits.

### **Règlement intérieur**

Acte fixant les droits et obligations à respecter par l'ensemble des occupants pour un ensemble immobilier précis. Ce document, approuvé en assemblée générale, s'impose à tous.

### **Réparations à la charge du locataire ou réparations locatives**

Ce sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant et, de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables auxdites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif.

### **Syndic de copropriété**

Personne (mandataire) choisi par les copropriétaires pour gérer leur immeuble (copropriété) et faire exécuter les décisions prises lors des assemblées générales. Il doit détenir obligatoirement la carte professionnelle activité « gestion immobilière ».

### **Vétusté**

C'est l'usure résultant d'un usage normal et prolongé sans aggravation fautive de cette usure, de la chose louée.

ANNEXE

# Votre habitat

Qui répare, qui entretient ?



**Guide illustré**  
**des réparations locatives**  
Commission nationale de concertation

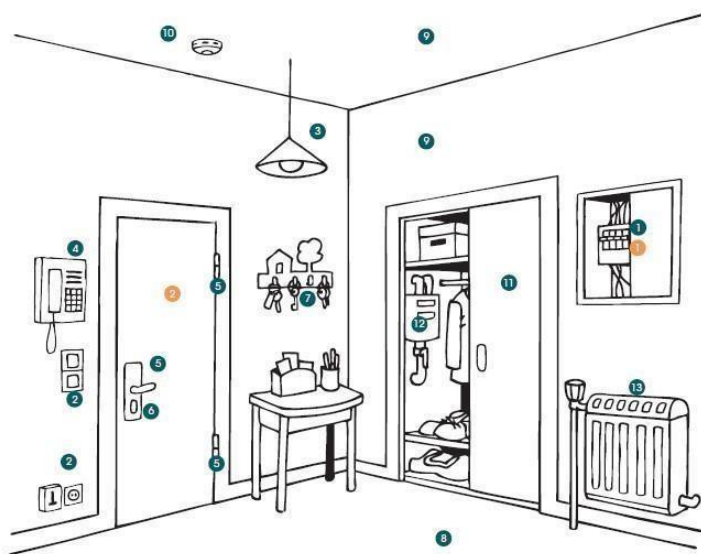


## L'entrée

Qui répare ? Qui entretient ?

### Locataire

- 1 **Tableau électrique**  
remplacement coupe circuits et fusibles
- 2 **Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques**  
entretien et remplacement si détériorés
- 3 **Douilles, ampoules**  
entretien et remplacement
- 4 **Interphone**  
en cas de détérioration, remplacement boîtier et combiné
- 5 **Portes**  
• graissage des gonds, poignées et charnières  
• poignée : entretien, remplacement
- 6 **Serrures, canons**  
graissage et remplacement de petites pièces
- 7 **Clés et badges**  
remplacement
- 8 **Sol**  
entretien et pose de raccords : parquet, dalles, linoléum, moquette
- 9 **Plafond - murs**  
• maintien en état de propreté  
• menus raccords de peinture, tapisseries  
• rebouchage des trous



- 10 **Détecteur de fumée**  
Entretien et remplacement (vérification du fonctionnement, dépoussiérage, remplacement des piles...)
- 11 **Placards**  
• remplacement des tablettes et tasseaux  
• remplacement des boutons et poignées  
• graissage
- 12 **Compteur d'eau individuel**  
entretien
- 13 **Radiateurs**  
entretien

### Propriétaire

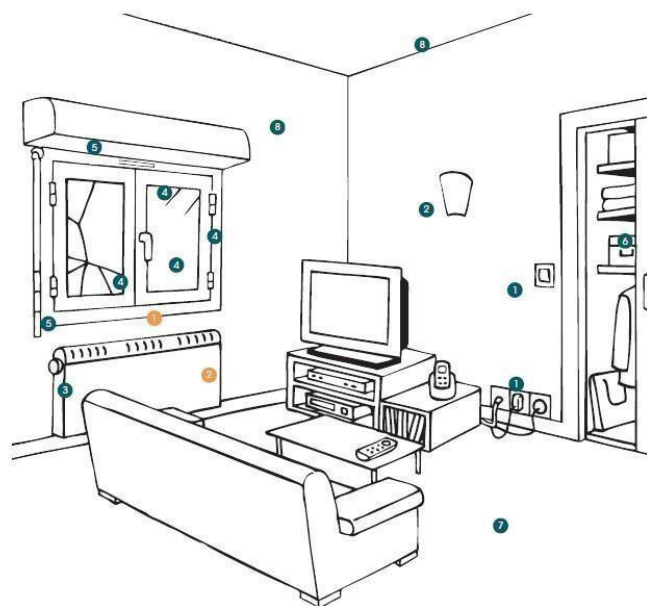
- 1 **Tableau électrique**  
remplacement
- 2 **Porte d'entrée**  
remplacement, sauf en cas de dégradations

## Les pièces à vivre

Qui répare ? Qui entretient ?

### Locataire

- 1 **Interrupteurs, prises électriques et téléphoniques, prise TV**  
entretien et remplacement si détériorés
- 2 **Douilles, ampoules**  
entretien et remplacement
- 3 **Radiateurs**  
• entretien
- 4 **Fenêtres**  
• entretien poignée  
• graissage gonds, poignées et charnières  
• grille d'entrée d'air : nettoyage  
• remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes
- 5 **Volets et stores**  
• graissage et entretien courant  
• entretien du mécanisme de commande
- 6 **Placards**  
• remplacement des tablettes et tasseaux  
• remplacement des boutons et poignées  
• graissage
- 7 **Sol**  
• entretien et pose de raccords : parquet, dalles, linoléum, moquette



- 8 **Plafond - murs**  
• maintien en état de propreté  
• menus raccords de peinture et tapisseries  
• rebouchage de trous

### Propriétaire

- 1 **Fenêtres**  
remplacement
- 2 **Radiateurs**  
remplacement

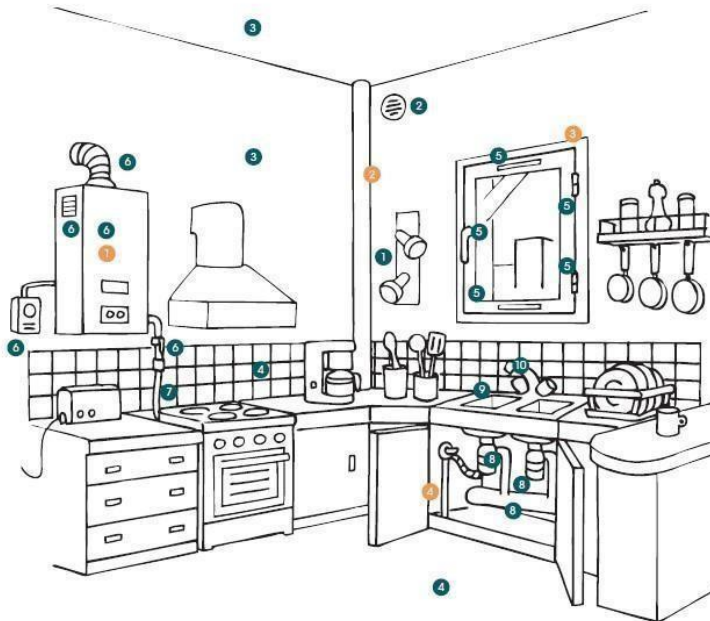


## La cuisine

Qui répare ? Qui entretient ?

### Locataire

- 1 **Douilles, ampoules**  
entretien et remplacement
- 2 **Grilles de ventilation et VMC**  
• nettoyage  
• interdiction de boucher
- 3 **Plafond - murs**  
• menus raccords de peinture, tapisseries  
• rebouchage de trous
- 4 **Sol et falence**  
• entretien et pose de raccords  
• parquet, dalles, linoléum, moquette
- 5 **Fenêtres**  
• entretien poignée  
• graissage gonds, paumelles et charnières  
• grille d'entrée d'air : nettoyage  
• remplacement des vitres cassées, joints et mastics vétustes
- 6 **Chaudière**  
• nettoyage grille  
• remplacement tête gaz  
• thermostat d'ambiance  
• ramonage conduit  
• entretien annuel par un professionnel
- 7 **Gaz**  
• remplacement flexible  
• entretien courant des robinets, siphons et ouverture d'aération



- 8 **Évacuation/arrivée d'eau**  
• débouchage évacuations sous évier  
• entretien et débouchage siphons  
• remplacement joints et colliers
- 9 **Évier**  
• remplacement joints silicone  
• nettoyage dépôts de calcaire
- 10 **Robinetterie**  
remplacement de joints, clapets et presse-étoupe

### Propriétaire

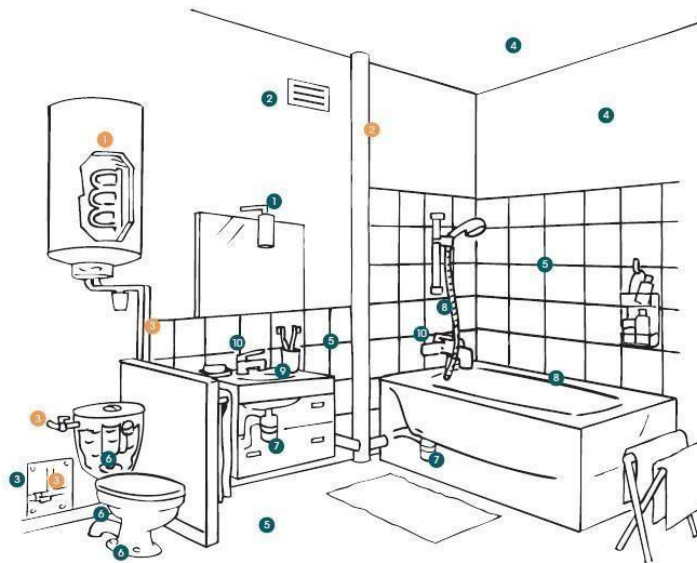
- 1 **Chaudière**  
remplacement
- 2 **Colonne d'eau usée**  
remplacement
- 3 **Fenêtres**  
remplacement
- 4 **Conduit d'alimentation d'eau**  
remplacement

## Les sanitaires

Qui répare ? Qui entretient ?

### Locataire

- 1 **Appiques, douilles et ampoules**  
réparation et remplacement
- 2 **Grilles de ventilation et VMC**  
• nettoyage  
• débouchage
- 3 **Porte de la gaine technique**  
• nettoyage
- 4 **Plafond - murs**  
• menus raccords de peinture, tapisseries  
• rebouchage de trous
- 5 **Sol et falence**  
entretien et pose de raccords  
parquet, dalles, linoléum, moquette
- 6 **WC**  
• remplacement joints pipe, joints et colliers  
• remplacement fixations sol  
• débouchage évacuations
- 7 **Évacuations d'eau**  
• débouchage siphons, évacuations baignoire, douche et lavabo jusqu'à la colonne  
• remplacement joints et colliers
- 8 **Douche et baignoire**  
• remplacement tuyaux flexible  
• remplacement joints silicone



- 9 **Lavabo**  
• remplacement joints silicone  
• nettoyages dépôts de calcaire
- 10 **Robinetterie**  
remplacement de joints, clapets et presse-étoupe

### Propriétaire

- 1 **Ballon électrique**  
• remplacement  
• détartrage
- 2 **Colonne d'eau usée**  
remplacement
- 3 **Conduit d'alimentation d'eau**  
remplacement

## À l'extérieur du logement

Qui répare ? Qui entretient ?

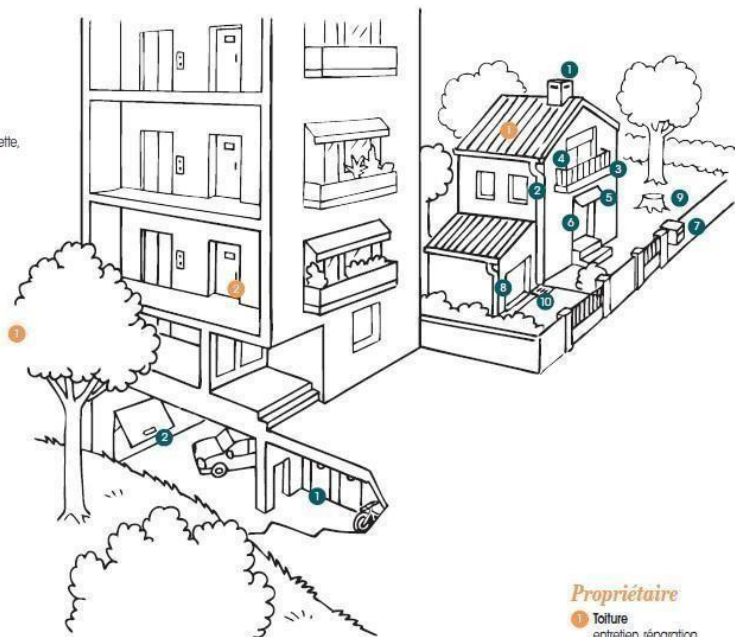
### Immeuble collectif

#### Locataire

- 1 **Cave**  
entretien de la porte
- 2 **Box**  
entretien poignée, chaînette, ressorts

#### Propriétaire

- 1 **Arbres**  
élagage
- 2 **Porte palière**  
remplacement sauf dégradations



- #### Propriétaire
- 1 **Toiture**  
entretien, réparation

### Maison individuelle

#### Locataire

- 1 **Cheminée**  
ramonage
- 2 **Gouttières, chéneaux**  
descentes eaux pluviales  
• débouchage, nettoyage et entretien de la grille d'évacuation des eaux pluviales
- 3 **Balcon**  
débouchage évacuation
- 4 **Volets et grilles**  
• entretien et remplacement lames  
• graissage gonds, paumelles et charnières
- 5 **Auvent**  
entretien, nettoyage
- 6 **Porte d'entrée**  
• graissage gonds, paumelles et charnières  
• poignée : entretien, remplacement  
• serrures, canons : graissage et remplacement petites pièces  
• clés et badges : remplacement
- 7 **Boîte aux lettres**  
• entretien portillons  
• remplacement serrures et gonds  
• remplacement clés
- 8 **Porte garage**  
• entretien peinture  
• remplacement poignée, chaînette, ressorts...
- 9 **Fosse septique**  
vidange, entretien
- 10 **Compteurs d'eau**  
• entretien  
• protection contre le gel

## À l'extérieur du logement

Qui répare ? Qui entretient ?

### Façade

#### Locataire

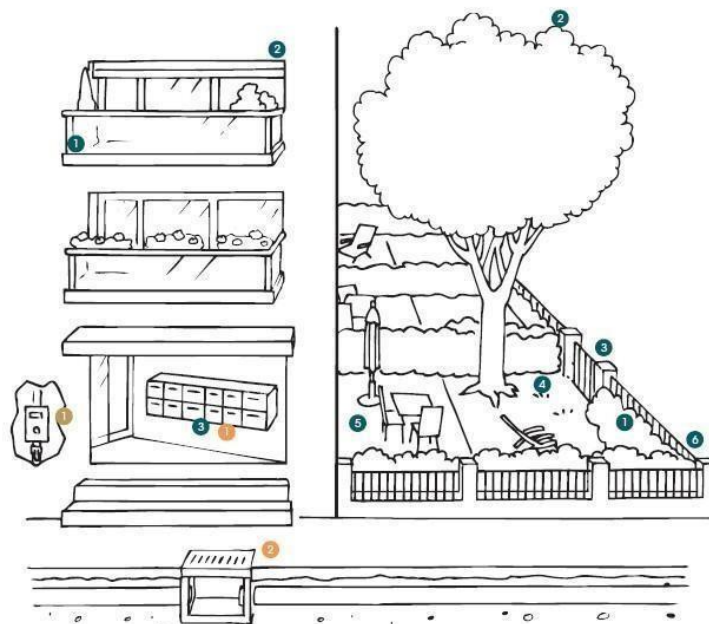
- 1 **Balcon**  
débouchage évacuation
- 2 **Volets et grilles**  
• entretien  
• remplacement lames  
• graissage des gonds, paumelles et charnières
- 3 **Boîte aux lettres**  
• entretien portillons  
• remplacement serrures et gonds  
• remplacement clés

#### Propriétaire

- 1 **Batterie de boîtes aux lettres**  
remplacement
- 2 **Canalisations**  
réparations

#### Contrat d'entretien (si pas de contrat : locataire)

- 1 **Compteurs d'eau et fluides**  
entretien



### Jardin privatif

#### Locataire

- 1 **Haies, arbustes**  
entretien, taille et remplacement
- 2 **Arbres**  
taille, élagage et échenillage
- 3 **Portillon**  
réparation
- 4 **Pelouse**  
entretien, tonte
- 5 **Terrasse**  
entretien, démolissage
- 6 **Grille**  
• nettoyage et graissage  
• remplacement, notamment boulons, clavettes, targettes



## Décret relatif aux réparations locatives

Version consolidée au 23 juin 2016

Décret n°87-712 du 26 août 1987 pris en application de l'article 7 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accèsion à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière et relatif aux réparations locatives.

### Article 1

Sont des réparations locatives les travaux d'entretien courant, et de menues réparations, y compris les remplacements d'éléments assimilables auxdites réparations, consécutifs à l'usage normal des locaux et équipements à usage privatif. Ont notamment le caractère de réparations locatives les réparations énumérées en annexe au présent décret.

### Article 1 bis

Le présent décret est applicable en Polynésie française pour la mise en œuvre des dispositions du d de l'article 7 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989.

### Article 2

Le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de la privatisation, le garde des Sceaux, ministre de la justice, et le ministre de l'équipement, du logement, de l'aménagement du territoire et des transports sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

### ANNEXES

Liste de réparations ayant le caractère de réparations locatives.

#### Article Annexe

I. - Parties extérieures dont le locataire a l'usage exclusif

##### a) Jardins privatifs

Entretien courant, notamment des allées, pelouses, massifs, bassins et piscines.

Taille, élagage, échenillage des arbres et arbustes. Remplacement des arbustes ; réparation et remplacement des installations mobiles d'arrosage.

##### b) Auvents, terrasses et marqueses

Enlèvement de la mousse et des autres végétaux.

##### c) Descentes d'eaux pluviales, chéneaux et gouttières

Dégorgement des conduits.

#### II. - Ouvertures intérieures et extérieures.

##### a) Sections ouvrantes telles que portes et fenêtres

Graissage des gonds, paumelles et charnières. Menues réparations des boutons et poignées de portes, des gonds, crémones et espagnolettes ; remplacement notamment de boulons, clavettes et targettes.

##### b) Vitrages

Réfection des mastics. Remplacement des vitres détériorées.

##### c) Dispositifs d'occultation de la lumière tels que stores et jalousies

Graissage. Remplacement notamment de cordes, poulies ou de quelques lames.

##### d) Serrures et verrous de sécurité

Graissage. Remplacement de petites pièces ainsi que des clés égarées ou détériorées.

##### e) Grilles

Nettoyage et graissage. Remplacement notamment de boulons, clavettes, targettes.

#### III. - Parties intérieures

##### a) Plafonds, murs intérieurs et cloisons

Maintien en état de propreté. Menus raccords de peintures et tapisseries. Remise en place ou remplacement de quelques éléments de matériaux de revêtement tels que faïence, mosaïque, matière plastique. Rebouchage des trous rendu assimilable à une réparation par le nombre, la dimension et l'emplacement de ceux-ci.

##### b) Parquets, moquettes et autres revêtements de sol

Encollage et entretien courant de la vitrification. Remplacement de quelques lames de parquets et remise en état, pose de raccords de moquettes et autres revêtements de sol, notamment en cas de taches et de trous.

##### c) Placards et menuiseries telles que plinthes, baguettes et moulures :

Remplacement des tablettes et tasseaux de placard et réparation de leur dispositif de fermeture. Fixation de raccords et remplacement de pointes de menuiseries.

#### IV. - Installations de plomberie

##### a) Canalisations d'eau

Dégorgement. Remplacement notamment de joints et de colliers.

##### b) Canalisations de gaz

Entretien courant des robinets, siphons et ouvertures d'aération. Remplacement périodique des tuyaux souples de raccordement.

##### c) Fosses septiques, puisards et fosses d'aisance

Vidange.

##### d) Chauffage, production d'eau chaude et robinetterie

Remplacement des bilames, pistons, membranes, boîtes à eau, allumage piézo-électrique, clapets et joints des appareils à gaz. Ringage et nettoyage des corps de chauffe et tuyauteries.

Remplacement des joints, clapets et presse-étoupe des robinets.

Remplacement des joints, flotteurs et joints cloches des chasses d'eau.

##### e) Éviers et appareils sanitaires :

Nettoyage des dépôts de calcaire, remplacement des tuyaux flexibles de douches.

#### V. - Équipements d'installations d'électricité

Remplacement des interrupteurs, prises de courant, coupe-circuit et fusibles, des ampoules, tubes lumineux.

Réparation ou remplacement des baguettes ou gaines de protection.

#### VI. - Autres équipements mentionnés au contrat de location

a) Entretien courant et menues réparations des appareils tels que réfrigérateurs, machines à laver le linge et la vaisselle, sèche-linge, hottes aspirantes,

adoucisseurs, capteurs solaires, pompes à chaleur, appareils de conditionnement d'air, antennes individuelles de radiodiffusion et de télévision, meubles scellés, cheminées, glaces et miroirs.

##### b) Menues réparations nécessitées par la dépose des bourelets

c) Graissage et remplacement des joints des vidoirs  
d) Ramonage des conduits d'évacuation des fumées et des gaz et conduits de ventilation

Par le Premier ministre :

JACQUES CHIRAC

Le ministre de l'équipement, du logement, de l'aménagement du territoire et des transports,  
PIERRE MÉHAIGNERE

Le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de la privatisation,  
ÉDOUARD BALLADUR

Le garde des Sceaux, ministre de la justice,  
ABIN CHALANDON

#### Contrats d'entretien

- Afin de vous aider dans l'obligation d'entretien, votre bailleur peut conclure certains contrats d'entretien avec des entreprises dont le coût est répercuté sur vos charges.
- Ces contrats garantissent un entretien régulier et le dépannage des matériels concernés.

**Détecteurs de fumée :** articles R129-8 et suivants du code de la construction et de l'habitation.

**Chaudière :** Article R 441-4-1 et suivants du code de l'environnement.

#### Questions sur les réparations locatives ?

S'adresser aux :

- associations de locataires ;
- ADIL ;
- bailleurs.

Le logement doit être loué décent et en bon état d'usage et de réparation. Les équipements mentionnés au bail doivent être en bon état.

Le **propriétaire** doit entretenir les locaux en état de servir et effectuer toutes les réparations autres que celles qui incombent au locataire, ainsi que celles qui sont dues à la vétusté, à un vice de construction ou à un cas de force majeure (cf. art. 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989).

Le **locataire** doit effectuer les menues réparations et les réparations d'entretien courant et participer aux charges (cf. art. 7 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989).

Le présent guide a été élaboré par la Commission Nationale de Concertation (loi du 23.12.1986 : art 41) qui regroupe notamment les représentants des organisations représentatives du secteur locatif au plan national de bailleurs, de locataires et de gestionnaires. Il vise à illustrer les éléments les plus fréquemment détériorés, il n'a pas vocation à dresser une liste exhaustive des réparations locatives.

## Ministère du Logement et de l'Habitat durable

Direction générale de l'Aménagement,  
du Logement et de la Nature  
Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme  
et des Paysages  
Tour Pascal A  
92055 La Défense cedex

[www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)



## VERIFICATION DES POINTS DE CONTROLE

- Test et recensement de l'ensemble des clés
- Vérification des équipements intérieurs et extérieurs  
(boîte aux lettres, sonnette, détecteur de fumée)
- Test des volets jusqu'à la butée et vérification de l'ouverture/fermeture des fenêtres
- Test de l'ensemble des équipements électriques  
(prises, interrupteurs, éclairage, convecteurs)
- Test des éléments de plomberie  
(siphons, robinetterie, douchette)
- Identification de l'électroménager cuisine  
(marques à mentionner)
- Vérification des ventilations  
(propreté et fonctionnement)
- Entretien du Jardin  
(abris de jardin/cabanon, haies, pelouse, portail/portillon...)
- Etat de propreté des pièces et des éléments
- En cas de présence de meubles ou d'absence d'électricité, le signaler par l'intermédiaire des cases à cocher à la fin de votre mission

### Si EDLE :

- Demander au locataire son attestation d'assurance habitation
- Mise en route du compteur électrique et ouverture de la vanne d'eau

### Si EDLS :

- Si chaudière Gaz : Demander au locataire son attestation d'entretien de la chaudière ?
- Disjoncter le compteur électrique et couper l'eau

## TABLEAU D'IDENTIFICATION DES CLÉS

SERRURE PRINCIPALE	ENTRÉE IMMEUBLE	BOITE AUX LETTRES	NON DÉFINI
BIP EMETTEUR	VIGIK	GARAGE	AUTRES



contact.paris@abc-immodiag.com  
01 82 83 04 34

# CONSTAT D'ETAT DES LIEUX

ENTRANT  SORTANT



## INFORMATIONS LOGEMENT

<b>Technicien</b>		<b>Date</b>	
<b>Mandataire</b>		<b>Propriétaire</b>	
<b>Type de bien</b>		<b>Nb pièces</b>	
<b>Adresse</b>		<b>Bâtiment</b>	
<b>Meublé</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<b>Numéro de lot</b>	
<b>Etage</b>			



## INFORMATIONS OCCUPANT(S)

### LOCATAIRE ENTRANT

<b>Date d'entrée du locataire</b>	
<b>Nom - Prénom</b>	
<b>Portable</b>	
<b>Email principal</b>	

### LOCATAIRE SORTANT

<b>Nom - Prénom</b>	
<b>Portable</b>	
<b>Email principal</b>	
<b>Nouvelle adresse</b>	

Paraphes locataire(s)/Mandataire

.....



## ANNEXE(S)

### ATTESTATION D'ASSURANCE

Compagnie d'assurance	
Date d'effet du contrat	
N° de contrat	

### PROCURATION

Procuration remise le cas échéant  Oui  Non



## RELEVES DES COMPTEURS

### EAU.....

Type	
Relevé	
Compteur (relevé)	
Localisation	

### EAU.....

Type	
Relevé	
Compteur (relevé)	
Localisation	

### GAZ

Type	<input type="checkbox"/> Individuel <input type="checkbox"/> Collectif
Relevé	
Compteur (relevé)	
Localisation	

### ELECTRICITE

Numéro	
Heures pleines	
Heures creuses	
Localisation	



## PRODUCTION D'EAU CHAUDE

Nom Equipement	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation





## CHAUFFAGE

Nom Equipement	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation



## EQUIPEMENTS EXTERIEURS

Nom Equipement	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Serrure boîtes aux lettres			
Boîtes aux lettres			
Interphone / Visiophone			
Sonnette			



## EQUIPEMENTS INTERIEURS

Nom Equipement	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Avertisseur de fumée - Détecteur autonome			



## REMISE DES CLES

Type de clé	Fonctionnement	Observations	Nombre
Porte palière			
Vigik			
Boîtes aux lettres			
Commun			
Cave			
Emetteur			
Garage			
Verrou(s)			
Non identifié(s)			
Autre(s)			
Total :			







# INVENTAIRE

## VAISSELLE

Eléments	Nombre	Etat d'usure	Etat de fonctionnement	Observation
Couteaux				
Fourchettes				
Cuillères à soupe				
Cuillères à café				
Assiettes plates				
Assiettes creuses				
Assiettes à dessert				
Verres à eau				
Verre à pieds				
Tasses				
Bols				
Tire bouchon				
Spatules				
Planche à découper				
Plats				
Saladier				
Passoire				
Poêles				
Casseroles				
Egouttoir				





## HALL D'ENTREE

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte palière					
Porte palière: encadrement					
Porte palière: poignée					
Serrure					
Placard					



## CUISINE / PIECE DE VIE

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				
Néon				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					



Plafond				
Plinthes				
Porte				
Poignée de porte				
Fenêtres				
Volets				
Ventilation				
Evier				
Robinet				
Arrivée d'eau				
Meuble sous évier				
Siphon				
Joint silicone				
Crédence				



## SEJOUR

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				
Prise téléphonique				
Prise TV				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Fenêtres					
Volets					
Radiateur					
Ventilation					



## CHAMBRE 1

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				
Prise téléphonique				
Prise TV				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Serrure					
Fenêtres					
Volets					
Radiateur					
Ventilation					
Placard					



## SALLE DE BAIN

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Spot				
Interrupteur				
Prise de courant				

Équipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Serrure					
Ventilation					
Baignoire					
Baignoire: tablier					
Joint baignoire					
Robinet baignoire					
Douchette + Flexible					
Bonde baignoire					
Lavabo					
Bonde lavabo					
Joint lavabo					
Robinet lavabo					
Meuble sous lavabo					
Siphon					
Faïence					
Radiateur					
Miroir					
WC		Mécanisme chasse d'eau, Abattant, Réservoir, Cuvette			



**COULOIR**

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				

Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Placard					
Porte					



**WC**

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Interrupteur				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Serrure					
Ventilation					
Cuvette					
Réservoir					
Abattant					
Chasse d'eau					
WC robinet d'arrêt					



## CELLIER

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					



## TERRASSE

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Rambardes					
Plafond					





## CAVE

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Porte					
Serrure					



## GARAGE

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Porte					
Serrure					



## CHAMBRE 2

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				
Prise téléphonique				
Prise TV				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Serrure					
Fenêtres					
Volets					
Radiateur					
Ventilation					
Placard					



## CHAMBRE 3

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				
Prise téléphonique				
Prise TV				

Équipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Serrure					
Fenêtres					
Volets					
Radiateur					
Ventilation					
Placard					



## CHAMBRE 4

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				
Prise téléphonique				
Prise TV				

Équipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Serrure					

Fenêtres					
Volets					
Radiateur					
Ventilation					
Placard					



## CHAMBRE 5

Install. électriques	Nombre	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Plafonnier (Ampoule + Douille)				
Prise de courant				
Interrupteur				
Prise téléphonique				
Prise TV				

Equipement(s)	Couleur	Nature	Etat d'usure	Fonctionnement	Observation / Dégradation
Mur accès					
Mur gauche					
Mur face					
Mur droit					
Sol					
Plafond					
Plinthes					
Porte					
Poignée de porte					
Serrure					
Fenêtres					
Volets					
Radiateur					
Ventilation					
Placard					

Le présent état des lieux a été établi par la société ABC IMMODIAG, Société à responsabilité limitée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 818 653 891 00015 et dont le siège social est situé au SARL DIAG AND CO - 231 rue Saint Honoré - 75001 PARIS.

La société ABC IMMODIAG a été expressément mandatée par le bailleur ou son représentant aux fins d'établir le présent état des lieux.

La société ABC IMMODIAG présente toutes les garanties d'indépendance lui permettant de réaliser le présent état des lieux en parfaite objectivité, de manière contradictoire et amiable avec le preneur ou son représentant lors de la remise ou de la restitution des clés.

Le bailleur et le preneur, ou leur représentant, déclarent que le procédé photographique mis en œuvre par la société ABC IMMODIAG pour l'établissement du présent état des lieux permet une transcription sincère et exacte de l'apparence des lieux visités. Les Parties acceptent et reconnaissent que l'absence de mention portée une photographie figurant à l'état des lieux signifie de manière claire et non équivoque que l'élément représenté est NEUF ou en BON ETAT. Tout élément qui ne correspondrait pas à un état NEUF ou en BON ETAT ou tout autre fait notable sur l'état des lieux fera l'objet d'une mention expresse de la part de la société ABC IMMODIAG.

Pour l'établissement de l'état des lieux, les parties acceptent et reconnaissent la définition des termes suivants :

- NEUF : état neuf, parfait, jamais habité ou entièrement et parfaitement refait ;
- BON ETAT : état général très approchant du neuf mais portant des traces d'usures et de vieillissement très légères ;
- MOYEN : état portant des traces d'usures et de vieillissement, pouvant nécessiter de menues réparations ;
- USAGE AVANCE : état laissant apparaître un vieillissement prononcé, pouvant nécessiter une remise en état ;
- DEGRADE : défauts d'entretiens apparents ou détériorations apparentes, nécessitant une remise en état même partielle de l'élément.

Les Parties reconnaissent que la société ABC IMMODIAG ne serait être tenue responsable de l'absence de constatations portant sur des éléments dans les lieux non visibles ou dissimulés par des objets fixes, lourds ou imposants.

L'état des lieux est dressé contradictoirement par la société ABC IMMODIAG sur un support numérique. Le Preneur a la faculté de revoir intégralement l'état des lieux sur le support numérique mis à sa disposition et de solliciter toutes modifications qu'il jugerait utile avant de signer le document de manière électronique.

Le bailleur et le preneur reconnaissent que le présent état des lieux a été réalisé conformément aux dispositions de l'article 3-2 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986.

Les parties déclarent être parfaitement informés qu'aux termes de ces dispositions :

- Le locataire est en droit de demander au bailleur ou à son représentant de compléter l'état des lieux d'entrée dans un délai de dix jours à compter de son établissement. Si cette demande est refusée, le locataire peut saisir la commission départementale de conciliation territorialement compétente.
- Pendant le premier mois de la période de chauffe, le locataire peut demander que l'état des lieux soit complété par l'état et le fonctionnement des éléments de chauffage.
- Le propriétaire ou son mandataire complète les états des lieux d'entrée et de sortie par les relevés des index pour chaque énergie, en présence d'une installation de chauffage ou d'eau chaude sanitaire individuelle, ou collective avec un comptage individuel.
- L'extrait de l'état des lieux correspondant est mis à la disposition de la personne chargée d'établir le diagnostic de performance énergétique prévu à l'article L. 134-1 du code de la construction et de l'habitation qui en fait la demande, sans préjudice de la mise à disposition des factures.

Il est encore parfaitement admis par le bailleur et le preneur que le présent état des lieux a été dressé en parfait respect avec les termes du Décret n°2016-382 du 30 mars 2016 fixant les modalités d'établissement de l'état des lieux et de prise en compte de la vétusté des logements loués à usage de résidence principale et notamment de son article 2 lequel stipule que :

« L'état des lieux décrit le logement et constate son état de conservation. Il comporte au moins les informations suivantes :

- I. A l'entrée et à la sortie du logement :
  1. Le type d'état des lieux : d'entrée ou de sortie ;
  2. Sa date d'établissement ;
  3. La localisation du logement ;
  4. Le nom ou la dénomination des parties et le domicile ou le siège social du bailleur ;
  5. Le cas échéant, le nom ou la dénomination et le domicile ou le siège social des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux ;
  6. Le cas échéant, les relevés des compteurs individuels de consommation d'eau ou d'énergie ;
  7. Le détail et la destination des clés ou de tout autre moyen d'accès aux locaux à usage privatif ou commun ;

8. Pour chaque pièce et partie du logement, la description précise de l'état des revêtements des sols, murs et plafonds, des équipements et des éléments du logement. Il peut être complété d'observations ou de réserves et illustré d'images ;
9. La signature des parties ou des personnes mandatées pour réaliser l'état des lieux ;

II. A la sortie du logement :

1. L'adresse du nouveau domicile ou du lieu d'hébergement du locataire ;
2. La date de réalisation de l'état des lieux d'entrée (si cette dernière est communiquée par l'un des parties);
3. Eventuellement, les évolutions de l'état de chaque pièce et partie du logement constatées depuis l'établissement de l'état des lieux d'entrée ».

L'état des lieux est établi sur support numérique, et est remis en autant d'exemplaires que de parties.

Pour le preneur, ledit exemplaire sous format numérique lui sera remis par un courrier électronique avec accusé d'envoi à l'adresse électronique communiquée par lui-même, dans un délai de 48 heures après le rendez-vous d'état des lieux. Le preneur certifie l'exactitude et la validité de l'adresse électronique déclarée par lui et ne pourra tenir pour responsable la société ABC IMMODIAG de l'absence de due réception en raison de sa défaillance. En tout état de cause, le preneur s'engage à vérifier la bonne réception de l'état des lieux et d'avertir immédiatement la société ABC IMMODIAG, en cas de non-réception.

L'état des lieux est annexé au contrat de location par la partie la plus diligente.

Le preneur, ou son représentant, déclare être parfaitement informé que le loyer du logement loué est dû au bailleur jusqu'à la date légale de fin de préavis, même si l'état des lieux de sortie est effectué en amont ; Excepté si le bailleur ou son représentant a renoncé de manière certaine et non-équivoque à percevoir les loyers jusqu'à la fin du bail.

Les informations et données recueillies lors de l'état des lieux assuré par la société ABC IMMODIAG pourront être conservées sur support dématérialisé pendant une durée maximale de trois ans. La société ABC IMMODIAG reconnaît que la conservation de ces informations ne pourra excéder ce délai et que toutes les mesures techniques et organisationnelles seront prises par elle pour assurer un archivage sécurisé, et en accès restreint, en conformité avec les nouvelles obligations en matière de protection des données personnelles issues du Règlement de l'Union européenne n°2016/679 dit RGPD.





## OBSERVATIONS

État de propreté général :  Propre  Nettoyage partiel  À nettoyer

Etat des lieux relu et signé par : .....

Commentaires :

## INFORMATION SOCIETE

### ABC IMMODIAG Paris

231 rue Saint Honoré  
75001 PARIS

✉ [contact.paris@abc-immodiag.com](mailto:contact.paris@abc-immodiag.com)

☎ 01 82 83 04 34 (accueil téléphonique du lundi au vendredi de 8h30 à 19h).



## SIGNATURES

Propriétaire ou son représentant

Locataire ou son représentant

Paraphes locataire(s)/Mandataire

.../...