



Mercy Housing

*¡Bienvenue*  
à votre nouveau logement

# Table des Matières

<i>Icônes du manuel et leur signification</i>	<i>i</i>
<i>Articles communs et leurs noms</i>	<i>ii</i>
<b>Payer les factures</b>	<b>1</b>
<b>L'ENTRETIEN DE VOTRE APPARTEMENT</b>	
<i>L'Inspection avant d'emménager</i>	<i>2</i>
<i>La Salle de Séjour</i>	<i>3-5</i>
<i>La Cuisin</i>	
<i>Cuisiner et cuisson au four</i>	<i>6</i>
<i>Préparation des aliments</i>	<i>7</i>
<i>Nettoyage après les repas</i>	<i>8</i>
<i>Lave-vaisselle</i>	<i>9</i>
<i>Cuisinière</i>	<i>10</i>
<i>Évier / Broyeur de déchets</i>	<i>11</i>
<i>Déchets ménagers</i>	<i>12</i>
<i>La Salle de Bains</i>	
<i>Nettoyage général</i>	<i>13</i>
<i>Problèmes des Toilettes</i>	<i>14</i>
<i>Fuites d'eau et eau répandue</i>	<i>15</i>
<i>Lessive</i>	<i>16</i>

<b>LA SÉCURITÉ</b>	
<i>Alarme pour la fumée</i>	<i>17</i>
<i>Incendie</i>	<i>18-20</i>
<i>Couloirs</i>	<i>21</i>
<i>Moustiquaires pour les Portes et les Fenêtres</i>	<i>22</i>
<i>Urgences Médicales</i>	<i>23</i>
<i>Verrous, Clefs, Personnes Inconnues</i>	<i>24</i>

<b>COURRIER ET AVIS</b>	
<i>Lettres</i>	<i>25</i>
<i>Avis Affichés</i>	<i>26</i>
<i>Demandes de Réparations</i>	<i>27</i>

<b>COMMENT ÊTRE UN BON VOISIN</b>	
<i>Bruit, Résolution de Problèmes</i>	<i>28</i>

<b>COMMENT CONSERVER L'ÉNERGIE</b>	
<i>Thermostat</i>	<i>29</i>
<i>Petits Conseils Utiles</i>	<i>30</i>

---

Ce manuel est conçu pour faire partie d'une orientation de logement s'adressant à un travailleur social et une famille de réfugiés. Il NE fait PAS office de document autonome.

Il est le fruit des efforts de collaboration entre le Centre Communautaire Africain à Denver, Colorado et Mercy Housing, Inc. Les illustrations et dessin conceptuel ont été fournis par Carol Kimball. L'impression et le dessin finales sont l'oeuvre de Wilson/Johnson Creative. Le Centre Communautaire Africain est un bureau de programmes du Centre de Développement Éthiopien (ECDC) basé à Washington, D.C. Ce document est le produit de l'Assistance Technique pour le projet des Services de Logements pour les Réfugiés, Dotation Numéro 90RB007. Cette subvention a été accordée à Mercy Housing, Inc. par le Bureau de Réimplantation des Réfugiés (ORR), du Ministère Américain de la Santé et des Services Humains. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de l'ORR.

# Icônes du Manuel

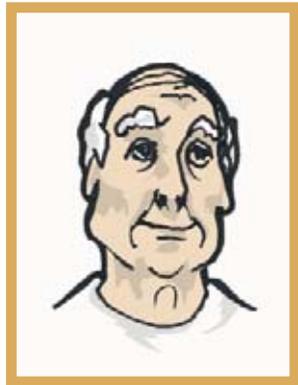
Dans tout le manuel, vous trouverez des icônes sur certaines pages et voici ce qu'elles représentent:



Ceci représente votre travailleur social, la personne qui passe ce livre en revue avec vous.

Nom : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_



Ceci signifie votre propriétaire ou le gérant de l'appartement.

Nom : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

# Ce qu'ils signifient



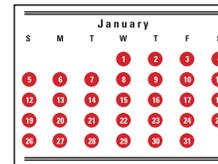
Si vous composez le 9-1-1 sur votre téléphone, l'aide arrivera bien vite. Il ne faut appeler que s'il vous faut vraiment de l'aide pour les urgences personnelles.



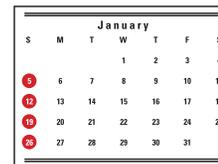
Ceci signifie « NON ! »  
Ne faites pas ce que montre l'image.



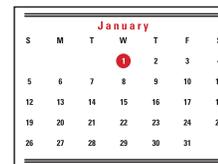
Ceci signifie que vous êtes en train de gaspiller votre argent.  
Essayez de ne pas faire ces choses-là.



Faites ceci tous les jours.



Faites ceci une fois par semaine.

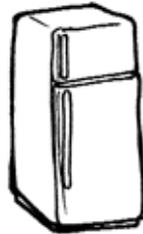


Faites ceci une fois par mois.

# Articles communs et leur nom



Avis d'Éviction



Glacière  
Frigo



Évier  
Robinet



Extincteur  
d'Incendie



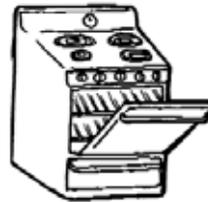
Broyeur de  
Déchets



Baignoire  
Bassine



Alarme de  
Fumée



Cuisinière



Toilettes



Dépotoir  
Ordures  
Déchets



Lave-vaisselle



Thermostat



Lave-linge  
Machine à laver le linge

# Payer les factures

January						
S	M	T	W	T	F	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Vous devez payer vos factures de loyer, services et autres à temps **CHAQUE MOIS** pour établir et conserver un bon crédit. Un bon crédit vous aidera à emprunter de l'argent pour acheter une maison, une voiture ou pour payer des études universitaires. Utilisez une liste de vérification pour vous aider à vous rappeler de payer vos factures à temps.

**IL NE FAUT JAMAIS ENVOYER D'ARGENT LIQUIDE PAR LA POSTE !**



Vous ou votre travailleur social devez passer tout l'appartement en revue pour voir s'il y a tout dégât ou toute chose quelconque qu'il faudrait réparer avant que vous n'emménagiez. Ceci vous aidera à récupérer votre caution lorsque vous quitterez l'appartement.



January						
S	M	T	W	T	F	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Passez l'aspirateur sur la moquette au moins une fois par semaine.  
Nettoyez immédiatement tout liquide répandu à l'eau et au savon.

Les meubles vous appartiennent lorsque vous déménagez.  
Ils resteront longtemps en bon état si vous en prenez bien soin !

Votre propriétaire s'attend à ce que vous preniez tous vos meubles et ce qui vous appartient avec vous lorsque vous déménagerez.  
Retirez vos souliers avant d'entrer dans l'appartement. Ceci aidera à garder la moquette bien propre.



Apprenez aux enfants à faire attention aux objets dans l'appartement.

Ne grimpez pas sur les meubles et ne sautez pas dessus!

Apprenez aux enfants à ne pas jouer dans les tentures ou les jalousies et à ne pas écrire sur les murs.

Ne versez pas de liquides sur la moquette. Ceux-ci risquent de traverser les couches inférieures de la moquette et de faire une tache difficile à retirer.

Nettoyez **IMMÉDIATEMENT** tous les liquides répandus!



## Comment entretenir votre appartement

## La Salle de Séjour



Si vous avez des difficultés à retirer une tache, demandez de l'aide au travailleur social ou au propriétaire.

Vous pourrez peut-être vous servir d'un produit de nettoyage en aérosol que vous pouvez acheter chez l'épicerier.

Pour les taches plus graves, vous pouvez louer une machine à nettoyer les tapis, que vous pouvez également vous procurer dans la plupart des épicereries.

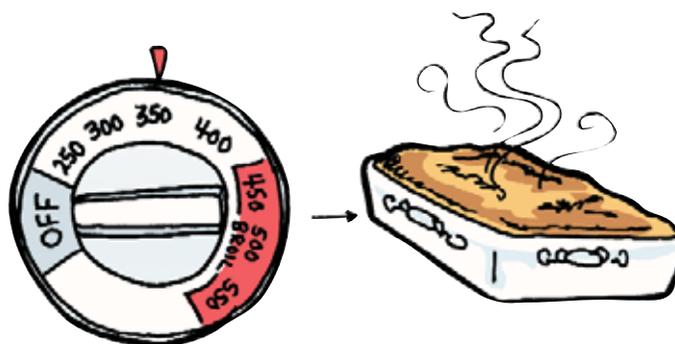
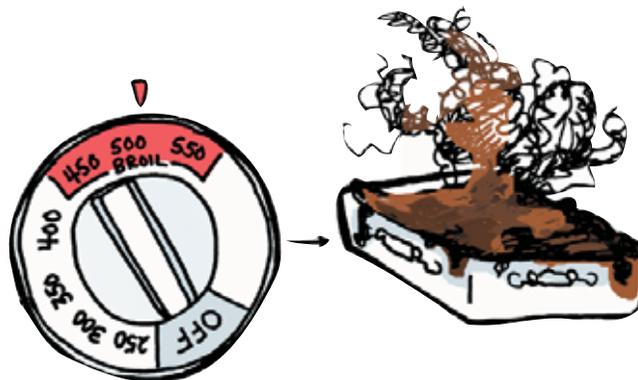
**N'UTILISEZ JAMAIS D'EAU DE JAVEL SUR LA MOQUETTE !**



## CUISINER ET CUIRE AU FOUR

Lorsque vous cuisinez sur la cuisinière, il faut toujours commencer par une chaleur moyenne. Si vous commencez par une chaleur élevée, vous brûlerez les aliments et même la casserole. Vous risquez même parfois de voir le fond de la casserole disparaître complètement en brûlant!

Pour utiliser le four pour cuire les aliments, cuire de la viande ou du pain, mettez le cadran sur « BAKE », qui est à 350 – 400 degrés Fahrenheit. L'élément supérieur sert seulement à griller. Il chauffe très fort et brûlera rapidement les aliments. Nettoyez tous les aliments répandus dans le four dès que le four est refroidi.



### LA PRÉPARATION DES ALIMENTS



Si vous abîmez les comptoirs, vous devrez payer les dégâts lorsque vous déménagerez.

Lorsque vous hachez ou tranchez au couteau, il faut utiliser une planche à trancher.

**NE COUPEZ JAMAIS DIRECTEMENT SUR LE COMPTOIR !**

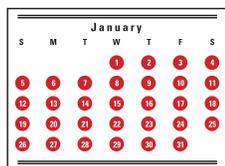
**NE COUPEZ JAMAIS DIRECTEMENT SUR LE SOL !**

**NE METTEZ JAMAIS UNE CASSEROLE CHAUDE DIRECTEMENT SUR LE COMPTOIR !**

Utilisez un sous-plat ou un torchon de cuisine en-dessous de la casserole chaude.



### NETTOYAGE APRÈS LES REPAS



Nettoyez les comptoirs tous les jours. Ne laissez jamais d'aliments sur le comptoir sans les couvrir avec une pellicule de plastique, un papier d'aluminium ou un torchon de cuisine.

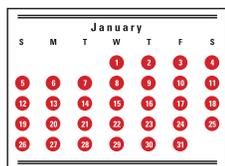
Il vaut toujours mieux couvrir les aliments et les conserver dans la glacière. Il faut nettoyer les rayons et les tiroirs de la glacière régulièrement au savon et à l'eau.

Les aliments laissés dehors peuvent attirer les insectes, les rats et les souris.

**LORSQUE VOUS DÉMÉNAGEREZ,  
VOUS DEVREZ PAYER SI VOTRE  
GLACIÈRE N'EST PAS PROPRE !**



### LE LAVE-VAISSELLE



Le lave-vaisselle tue les microbes sur les assiettes et les couverts. Il ne frotte pas les assiettes et ne remplace pas un broyeur de déchets.

Il faut gratter et rincer. Il faut toujours gratter les restes alimentaires et les jeter à la poubelle et rincer les assiettes avant de les mettre dans le lave-vaisselle.

Il faut utiliser un savon conçu pour le lave-vaisselle. Il est concentré donc ne faites pas déborder les récipients. N'utilisez jamais de savon liquide ou de détergent pour la lessive.

Balayez les planchers tous les jours et récurvez au savon et à l'eau quotidiennement.



### LA CUISINIÈRE

January						
S	M	T	W	T	F	S
5	6	7	1	2	3	4
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Essayez **IMMÉDIATEMENT** les aliments renversés et nettoyez votre cuisinière tous les jours.

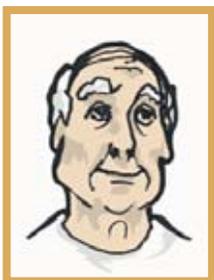
Les aliments renversés ou brûlés sont dangereux. Ils sentent mauvais et attirent les insectes, les rats et les souris.

**LA GRAISSE RENVERSÉE PEUT VOUS FAIRE GLISSER ET TOMBER ET PEUT MÊME CAUSER UN INCENDIE !**

Ne versez pas de graisse dans l'évier. Jetez-la dans une canette vide et jetez le tout à la poubelle.



## L'ÉVIER / LE BROYEUR DE DÉCHETS

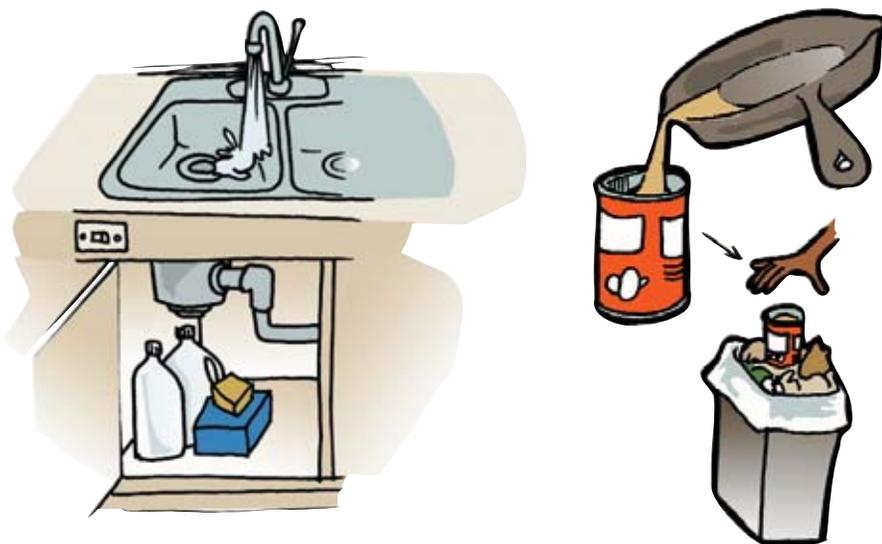


Si votre broyeur de déchets se coince, l'eau risque de remonter dans l'évier. **NE METTEZ JAMAIS LA MAIN À L'INTÉRIEUR DU BROYEUR DE DÉCHETS.** Débranchez-le et appelez le gérant de l'appartement.

Il faut toujours faire couler de l'eau froide lorsque le broyeur de déchets est en marche.

Ne mettez pas d'os, de coquilles d'œuf, de noyaux de fruits, de pelures d'oignon ou de céleri dans le broyeur de déchets.

Ne mettez jamais d'objets en métal dans le broyeur de déchets.



## DÉCHETS / DÉPOTOIR

January						
S	M	T	W	T	F	S
5	6	7	1	2	3	4
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Mettez les déchets dans les cases prévues à cet effet dans votre appartement. Placez un sac pour déchets en plastique dans ces cases.

Mettez chaque jour vos déchets dans une poubelle ou un dépotoir sûrs. L'odeur des déchets attirera les insectes, les rats et les souris. Les odeurs étranges pourront provoquer des plaintes de la part de vos voisins auprès du gérant de l'appartement.

Ne laissez **JAMAIS** de déchets dans le couloir de l'appartement.



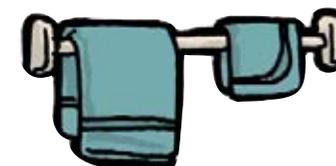
### NETTOYAGE GÉNÉRAL

January						
S	M	T	W	T	F	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

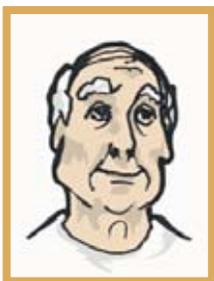
Il faut nettoyer la salle de bains chaque semaine. Ceci inclut le sol, l'intérieur et l'extérieur de la toilette, le lavabo, la baignoire et / ou la douche.

Il faut nettoyer la baignoire pour éviter qu'elle ne se tache.

Ne laissez pas de cheveux ou tout autre objet se glisser dans l'égouttoir.



### PROBLÈMES DE TOILETTES



Nettoyez l'intérieur et autour du bas de la toilette toutes les semaines. Ne laissez pas d'urine sur le sol.

Utilisez une brosse pour nettoyer la toilette. Ceci empêchera les microbes de s'accumuler dans la toilette. **N'UTILISEZ PAS CETTE BROSSSE POUR TOUTE AUTRE CHOSE !**

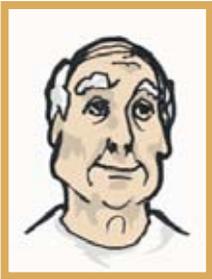
Ne jetez pas de bandes hygiéniques, de déchets, d'aliments, de grandes quantités de papier hygiénique dans la toilette. **APPRENEZ À VOS ENFANTS DE NE JAMAIS METTRE DE JOUETS OU TOUT AUTRE OBJET DANS LA TOILETTE !**

Si votre toilette déborde, appelez immédiatement le gérant de l'appartement.

January						
S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



### FUITES D'EAU ET LIQUIDES RÉPANDUS



Gardez le rideau de la douche toujours à l'intérieur de la baignoire et nettoyez toujours l'eau répandue par terre.

Ne laissez pas l'eau couler sur le sol. Si vous avez un engorgement d'eau ou une fuite d'eau, appelez immédiatement le gérant de l'appartement.

Vous risquez de devoir payer pour tout dégât d'eau que vous avez omis de rapporter.



- 1.) Triez le linge en tas de couleurs claires et couleurs foncées. Utilisez de l'eau très chaude pour le linge blanc et de couleur claire et de l'eau chaude ou froide pour le linge foncé.
- 2.) Mettez le linge et le détergent de la lessive dans la machine.
- 3.) Mettez la machine en marche.
- 4.) Ne remplissez pas le lave-linge ou le séchoir à ras bord.
- 5.) Nettoyez toujours les fibres accumulées sur le filtre du séchoir.
- 6.) Ne laissez pas votre linge seul sans surveillance.



Les propriétaires sont obligés de faire installer une alarme pour la fumée dans votre appartement.

L'alarme pour la fumée doit toujours être en bon état de fonctionnement. Elle pourrait vous sauver la vie.

Vous êtes chargés de remplacer la batterie qui est épuisée.

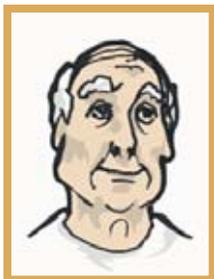
Testez l'alarme pour la fumée en poussant le petit bouton à l'avant.

Si l'alarme se déclenche pendant que vous faites la cuisine, éteignez-la en poussant ce bouton.

**IL FAUT UNIQUEMENT RETIRER LA BATTERIE DE L'ALARME POUR LA FUMÉE POUR LA REMPLACER !**

**NE RETIREZ JAMAIS L'ALARME POUR LA FUMÉE DE MANIÈRE PERMANENTE ET NE LA LAISSEZ JAMAIS SANS BATTERIE !**





Si votre alarme pour la fumée ne marche pas, appelez le gérant de l'appartement.

Il faut repérer l'emplacement des extincteurs d'incendie dans votre appartement ou votre immeuble et apprendre comment s'en servir.

Si un incendie se déclare dans votre cuisine, il ne faut **JAMAIS** jeter de l'eau dessus !



WXYZ  
9 1 1

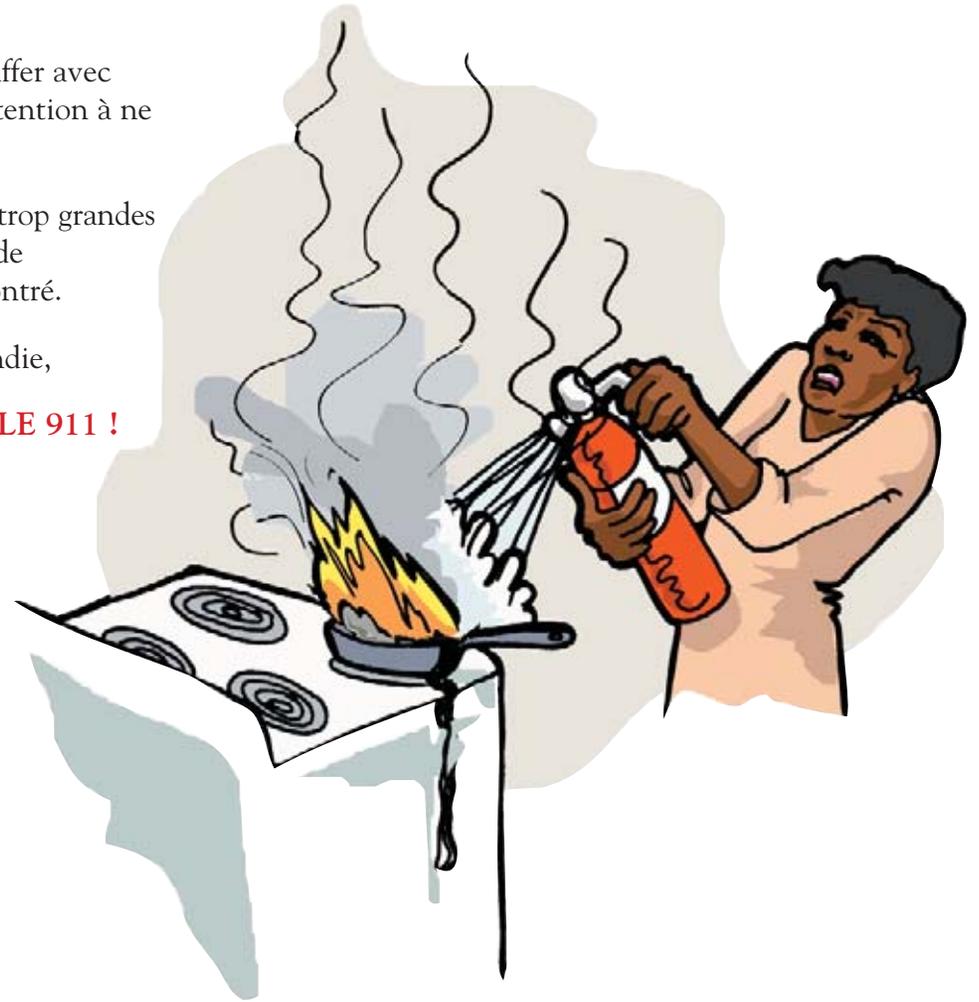


- 1.) Si les flammes sont petites, essayez de les éteindre avec une autre casserole ou un couvercle. Faites attention à ne pas vous brûler.
- 2) Si cela ne marche pas, ou si les flammes sont trop grandes pour s'en approcher de plus près, servez-vous de l'extincteur d'incendie comme on vous l'a montré.

Si vous pensez ne pas pouvoir éteindre l'incendie,

**SORTEZ DU BÂTIMENT ET APPELEZ LE 911 !**

**VOTRE VIE EST PLUS IMPORTANTE  
QUE VOS OBJETS !**





**APPELEZ LE 9-1-1 !**

Si vous pouvez sortir de l'appartement, mettez des serviettes ou des mouchoirs mouillés sur vos bouches et dirigez-vous rapidement vers la sortie.

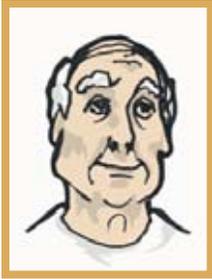
Ceci est beaucoup plus facile si les couloirs sont toujours propres et vides. Alerte les voisins si possible.

Si vous ne parvenez pas à sortir par une porte ou une fenêtre à ras du sol, attendez de l'aide pour sortir par une fenêtre. Mettez des serviettes mouillées le long des portes d'où sort la fumée.



Le fait de garder les aires communes de votre immeuble bien propres les rend plus sûres et vous aidera à avoir de bonnes relations avec vos voisins.





Les moustiquaires des portes et des fenêtres sont importantes pour garder les enfants et les animaux domestiques à l'intérieur de la maison, et pour garder les insectes et autres animaux à l'extérieur.

Si les moustiquaires manquent ou sont déchirées, appelez votre gérant d'appartement.





## COMPOSEZ LE 911 POUR TOUTE URGENGE MÉDICALE !



Les secouristes ou le personnel de détresse des Pompiers viendront immédiatement chez vous à la maison pour traiter l'urgence en question.

Le 9-1-1 est pour toute urgence qui implique la perte de la vie ou d'une extrémité. Vous devrez peut-être payer s'il vous faut ensuite une ambulance pour arriver à l'hôpital.



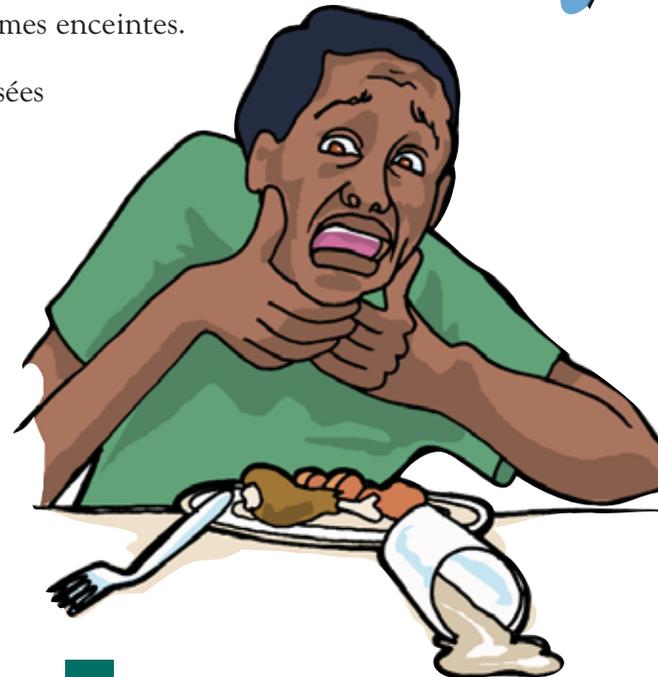
### Le Tabac:

Les cigarettes américaines continuent à brûler même si vous les laissez allumées dans le cendrier sans les fumer.

Ne fumez pas au lit.

Ne fumez pas en présence d'enfants ou de femmes enceintes.

Vous devrez payer pour toutes les brûlures causées par des cigarettes dans l'appartement.





Ne déverrouillez pas votre porte pour toute personne que vous ne connaissez pas.



Demandez à tous les inconnus, y compris les gens en uniforme, de vous montrer tout d'abord une pièce d'identité.

Apprenez aux enfants à ne pas ouvrir la porte aux personnes inconnues.



Gardez la porte toujours verrouillée, même quand vous êtes à la maison. Fermez et verrouillez les fenêtres avant de quitter la maison pour éviter les vols et autres délits.

Si vous oubliez vos clés et vous êtes empêchés de rentrer chez vous, cela pourra vous coûter 50 dollars ou plus pour que votre propriétaire vous ouvre la porte. Si vous perdez vos clés, cela peut coûter même encore plus pour remplacer les verrous.

**SI VOUS VOYEZ DES GENS QUI VOLENT,  
APPELEZ LE 9-1-1 !**





Allez vérifier votre boîte à lettres quotidiennement.

Ne jetez pas les réclames et autres annonces inutiles sur le sol du hall d'entrée.

Ouvrez votre courrier et lisez-le et mettez les papiers importants dans un endroit sûr.

Demandez de l'aide à votre travailleur social pour toute chose que vous ne comprenez pas bien.



Si vous recevez tout courrier que vous ne comprenez pas ou si un avis est affiché sur la porte de votre appartement, vous devez répondre **IMMÉDIATEMENT**.

C'est comme cela que sont affichés les avis d'expulsion.





Les propriétaires exigent souvent un avis écrit avant d'effectuer une réparation dans votre appartement. Servez-vous du formulaire de demande de réparation pour écrire la demande ou demandez à votre travailleur social de vous aider.



Ma toilette est bouchée.



Ma cuisinière ne marche plus.



Mon broyeur de déchets ne marche plus.



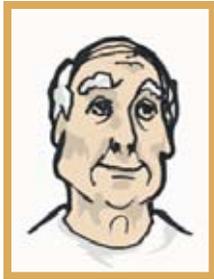
Mon robinet coule.



Ma moustiquaire doit être réparée.



La plupart des gens qui vivent en appartement vont se coucher vers 22 heures. Empêchez les enfants de faire du bruit, baissez le ton de vos conversations et ne jouez pas de musique bruyante entre 22 heures et 8 heures du matin. Il est possible que votre propriétaire ait d'autres règles spéciales sur le bruit qu'il faut respecter.



Si vous avez des désaccords avec vos voisins, essayez de les résoudre ensemble et si cela ne marche pas, demandez l'aide de votre travailleur social ou du gérant de l'appartement.



# Comment conserver l'énergie

## Le Thermostat

Les locataires paient souvent le chauffage, l'électricité et la climatisation d'air. Ces services risquent d'être fort chers. Observez ces conseils pour garder les factures de services au plus bas.

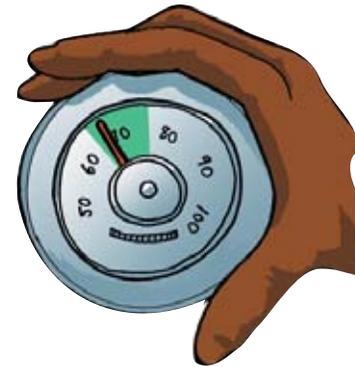
Le thermostat contrôle la température à l'intérieur de l'appartement. Il faut le mettre entre 65 et 75 degrés Fahrenheit en hiver, et entre 70 et 75 degrés Fahrenheit en été si vous avez la climatisation d'air.

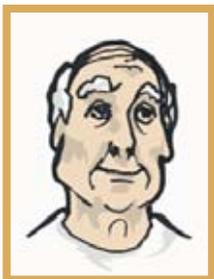
Il faut toujours éteindre la plupart des lumières lorsque vous quittez l'appartement. Laissez une ou deux lampes allumées pour que les voleurs pensent que quelqu'un est à la maison.

Le fait de mettre le thermostat au maximum ne fait pas tourner le chauffage plus fort ou plus vite et si vous oubliez de le baisser, cela risque de vous coûter beaucoup d'argent !

**SI LA CHAUDIÈRE MARCHE, LES FENÊTRES DOIVENT ÊTRE FERMÉES**

**SI LA CLIMATISATION D'AIR MARCHE, LES FENÊTRES DOIVENT ÊTRE FERMÉES.**





Si vous sentez de l'air qui souffle autour des portes ou fenêtres fermées, demandez au gérant d'ajouter une bande de calfeutrement coupe-vent pour garder la chaleur à l'intérieur.

Gardez la porte de la glacière fermée autant que possible. Le fait de laisser la porte ouverte gaspille de l'électricité et risque d'avarier les aliments.

Mettez des vêtements en plus lorsque vous avez froid. Des chaussettes aux pieds vous tiendront bien plus chaud et vous aideront à ne pas tomber malade.



**NE LAISSEZ JAMAIS LES FENÊTRES OUVERTES QUAND LE CHAUFFAGE EST ALLUMÉ !**



# Résumé

- 1.) Payez vos factures.
- 2.) Gardez les choses bien propres.
- 3.) Prenez soin de la propriété.
- 4.) Sachez comment agir en cas d'incendie et autres urgences.
- 5.) Faites attention au courrier et aux avis.
- 6.) Soyez un bon voisin.
- 7.) Ne gaspillez pas l'énergie.



Payez vos factures



Gardez les choses bien propres



Prenez soin de la propriété



Sachez comment agir en cas d'incendie et autres urgences



Faites attention au courrier et aux avis



Soyez un bon voisin



Ne gaspillez pas l'énergie

---

*Les collaborateurs principaux de ce projet sont :*

**Jennifer Gueddiche**, Program Director of the African Community Center; **Scott Robbins**, Refugee Housing Project Manager for Mercy Housing and **Carol Kimball**, Artist, with interns **Jennifer Harden** and **Zara Tenore**.

---



Mercy Housing

---

1999 Broadway, Suite 1000, Denver, CO 80202

Téléphone: 303-830-3300 Fax: 303-830-3301

[www.mercyhousing.org](http://www.mercyhousing.org) [www.refugeehouse.org](http://www.refugeehouse.org)