

BIENVENUE

chez vous

VOTRE LIVRET D'ACCUEIL



Ce livret est votre guide pour vous accompagner dans la découverte de votre nouveau lieu de vie. Vous y trouverez des renseignements administratifs concernant votre installation, des conseils pratiques pour vous simplifier le quotidien, des informations pour vous permettre d'occuper votre logement confortablement, sereinement et en toute sécurité.

SOMMAIRE

• Les ambitions Bien Habiter	p.4-5
• Espace client en ligne d' clic	p.6-7
• Responsabilités du bailleur	p.8
• Responsabilités du locataire	p.9

JE VIS DANS MON LOGEMENT



FONDAMENTAUX

• Contrat de location et ses annexes	p.11
• Dépôt de garantie	p.11
• État des lieux d'entrée	p.11
• Assurance habitation	p.12
• Paiement du loyer et des charges	p.12
• Aides au logement	p.13
• Enquêtes supplément de loyer de solidarité (S.L.S).....	p.13
• Diagnostics	p.14



BIEN HABITER AVEC BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

• BATIGERE vous informe	p.15
• Instances représentantes & amicales de locataires	p.15
• Notre démarche qualité de service.....	p.15
• Bien vivre ensemble.....	p.16
• Écogestes	p.17



SÉCURITÉ

• En cas d'absence	p.18
--------------------------	------

JE QUITTE MON LOGEMENT



DÉMARCHES

• Quitter le logement	p.20
• État des lieux de sortie.....	p.21
• Décompte de sortie.....	p.21



Les ambitions
BIEN
HABITER



ACCOMPAGNER

« Vous accompagner à chaque étape
de votre parcours »



CONNAÎTRE

« Mieux vous connaître »



ECOUTER

« Vous écouter et proposer des solutions »



AGIR

« Agir pour bien vivre ensemble »



MAÎTRISER

« Maîtriser avec vous les charges »



ENCOURAGER

« Encourager vos initiatives »

BATIGERE

Bailleur citoyen

Ensemble pour un habitat
inclusif et solidaire
au coeur de nos territoires

Mon
ESPACE
client
en ligne

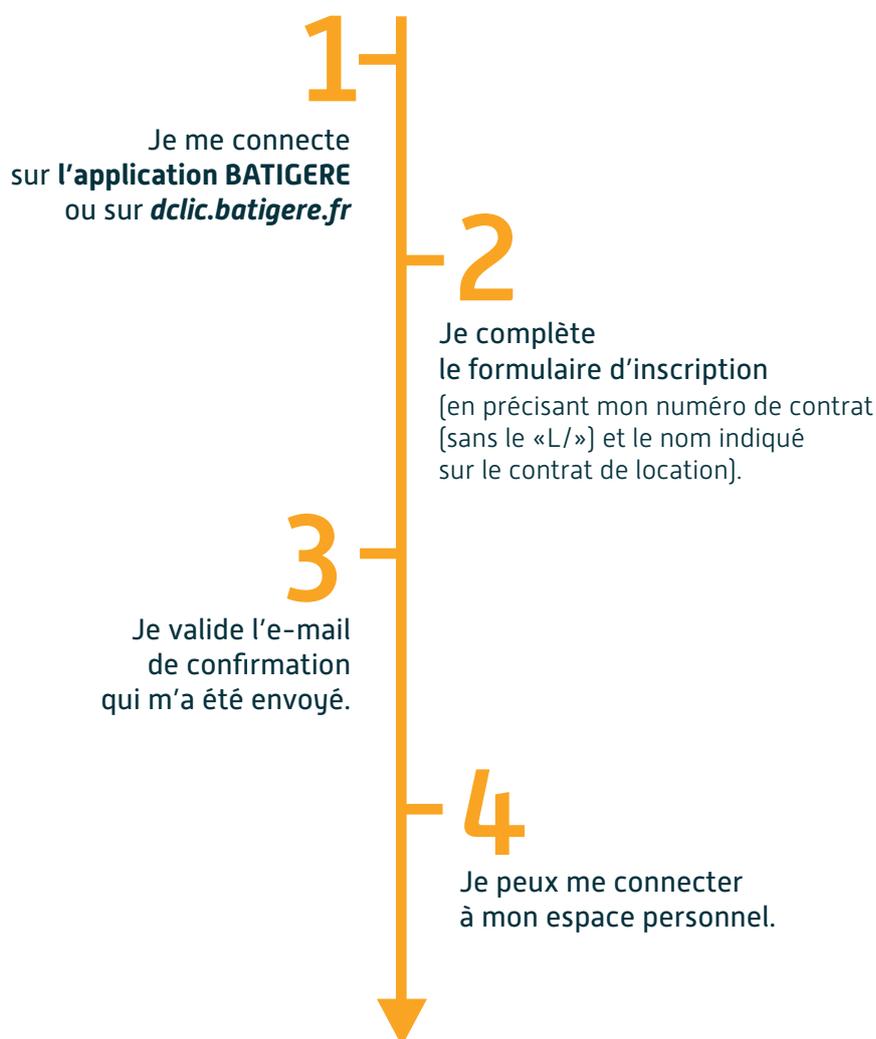
d'clic




GRATUIT & SÉCURISÉ

— Disponible 7/7j & 24/24h —

COMMENT M'INSCRIRE ?



MES AVANTAGES



Déposer et suivre mes **demandes techniques** ou **administratives**



Payer en ligne ou passer au **prélèvement automatique**



Déposer mon attestation **d'assurance habitation**



Visualiser et stocker mes **avis d'échéances en ligne**



Obtenir mes contacts **BATIGERE**

RESPONSABILITÉS *du bailleur*



RÉALISER
UN ÉTAT DES LIEUX
D'ENTRÉE ET DE SORTIE



REMETTRE AU LOCATAIRE
UN LOGEMENT DÉCENT
ET DES ÉQUIPEMENTS EN BON
ÉTAT DE FONCTIONNEMENT



FOURNIR
GRATUITEMENT
UNE QUITTANCE
DE LOYER
(l'avis d'échéance
valant quittance)



ENVOYER AUX
LOCATAIRES
ET TRAITER
LES ENQUÊTES
de Supplément
de Loyer de Solidarité
et/ou d'Occupation
du Parc Social



MAINTENIR
LE LOGEMENT
EN BON ÉTAT
D'USAGE en dehors
des réparations dites
locatives



ASSURER LA JOUISSANCE
DU LOGEMENT ET VEILLER
À L'ENTRETIEN DES PARTIES
COMMUNES ET DES ESPACES
EXTÉRIEURS DE LA RÉSIDENCE



CONTRÔLER
PÉRIODIQUEMENT
LE FONCTIONNEMENT
DES ÉQUIPEMENTS
COLLECTIFS



FOURNIR AUX LOCATAIRES
CERTAINS DIAGNOSTICS
DU LOGEMENT

RESPONSABILITÉS *du locataire*



RÉALISER
UN ÉTAT DES LIEUX
D'ENTRÉE ET DE SORTIE



REMETTRE UN DÉPÔT
DE GARANTIE PRÉVU
AU CONTRAT



RÉGLER
LE LOYER
ET LES CHARGES



RÉPONDRE AUX ENQUÊTES
de Supplément de Loyer de Solidarité
et/ou d'Occupation du Parc Social



USER PAISIBLEMENT ET PRENDRE SOIN
DE SON LOGEMENT DANS LE RESPECT
DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR



SOUSCRIRE
UNE ASSURANCE
HABITATION



OCCUPER SON LOGEMENT
PENDANT AU MOINS 8 MOIS PAR AN
à titre de résidence principale
(loi Égalité et Citoyenneté)



JE VIS

dans mon
logement



FONDAMENTAUX



CONTRAT DE LOCATION ET SES ANNEXES

Le contrat de location est un document obligatoire à conserver. Il définit les conditions de location (durée, montant du loyer et des charges), ainsi que vos droits et obligations.

Le règlement intérieur est une annexe au contrat de location. Il vous est remis à l'entrée dans les lieux et sert de référence pour les règles de vie en collectivité, nécessaires pour bien vivre ensemble.

DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie est une somme versée par le locataire à la signature du contrat de location. Il vient garantir le bailleur du respect de vos obligations contractuelles.

ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

À votre entrée dans le logement, un état des lieux est établi en présence d'un représentant de **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE**. Cosigné par vous et votre bailleur, ce document décrit précisément l'état du logement, de ses annexes et des équipements mis en place.

Conservez soigneusement l'exemplaire qui vous est remis. Au moment de votre départ, il servira de base lors de l'état des lieux de sortie.

En cas d'éléments
non constatés
lors de votre état
des lieux,
vous disposez
d'un **délai de 10 jours**
pour le signaler

FONDAMENTAUX



ASSURANCE HABITATION

Vous avez l'obligation de souscrire une assurance multirisque habitation pour votre logement et pour ses annexes (garage, cave...).

Dès sa souscription et tous les ans à la date d'anniversaire de votre contrat, vous devez transmettre l'attestation d'assurance habitation à **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE**. La loi autorise le bailleur à souscrire une assurance pour le compte du locataire si ce dernier ne lui remet pas son attestation dans un délai d'un mois à compter d'une mise en demeure non suivie d'effet. Le montant de la prime est remboursable au bailleur.

Attention : la souscription par le bailleur d'une assurance habitation pour compte ne couvre pas les dommages et pertes occasionnés à vos biens, ni votre responsabilité civile.

Comment nous fournir votre attestation d'assurance habitation ?

Déposez la directement sur votre **espace client d'clic** : dcllic.batigere.fr ou sur l'application **BATIGERE**.

Si vous n'êtes pas assuré,
en cas de dommages matériels ou corporels,
les indemnités éventuelles seront à votre charge

PAIEMENT DU LOYER ET DES CHARGES

Votre loyer et vos charges sont à régler mensuellement à l'échéance convenue avec votre chargé.e de clientèle.

Les charges sont dues en même temps que le loyer. Elles sont la contrepartie des services rendus par votre bailleur.

Vous êtes libre de choisir le mode de paiement qui vous convient le mieux (prélèvement automatique, carte bancaire...).

Bon à savoir

Plus simple, plus rapide,
je peux passer au prélèvement
automatique en quelques clics
sur mon espace client en ligne d'clic.

dcllic.batigere.fr



d'clic

FONDAMENTAUX



AIDES AU LOGEMENT

La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) peut vous allouer une aide en fonction de votre situation familiale, de votre lieu de résidence, du montant de votre loyer et des ressources de votre foyer. Ces aides sont versées directement à votre bailleur qui les déduit du montant de votre loyer. Lorsque toutes les conditions sont remplies, l'aide au logement est versée le mois suivant votre emménagement.

Nous sommes à votre disposition pour **vous orienter dans vos démarches** à effectuer auprès de la CAF

Pensez à avvertir la CAF ainsi que votre chargé.e de clientèle de tout changement dans votre foyer ou votre situation.

Pour tout renseignement : www.caf.fr



ENQUÊTES SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

Chaque année, BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE a l'obligation de vous envoyer un questionnaire sur votre situation d'occupation du logement et sur vos ressources. Ces informations sont indispensables pour évaluer si vous êtes redevable du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS).

Le SLS est un surloyer qui est appliqué **si vos ressources dépassent de plus de 20% les plafonds** établis pour le logement social

Sans réponse de votre part, vous vous exposez à des pénalités et pouvez être redevable du montant maximum du surloyer

FONDAMENTAUX



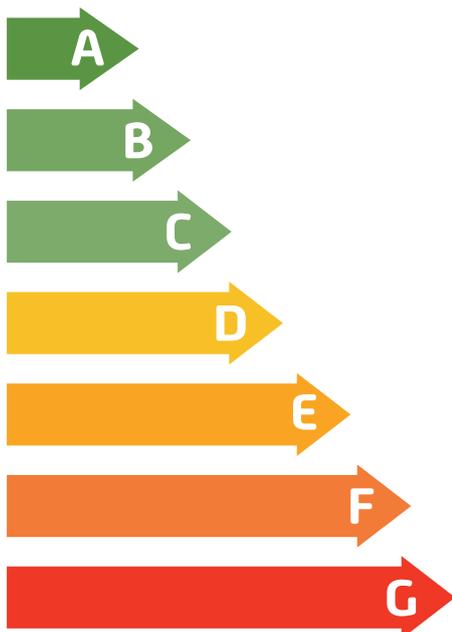
DIAGNOSTICS

Selon la date et la localisation géographique de votre bâtiment, certains diagnostics immobiliers peuvent vous être remis à l'occasion de la signature du bail :

L'Etat des Risques et Pollutions (ERP) :
Présente les risques naturels, technologiques, sismiques.

Le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) :
Indique la consommation énergétique du logement et son impact sur l'environnement.

Logement économe



Logement énergivore

Le Constat des Risques d'Exposition au Plomb (CREP) :

Indique si les revêtements du logement contiennent ou non du plomb.

Le Diagnostic gaz :

Vise à évaluer les risques pouvant compromettre la sécurité des personnes et leurs biens pour éviter tout risque d'incendie, d'explosion ou de fuite.

Le Diagnostic électrique :

Vise à sécuriser les risques relatifs aux états défectueux d'une installation électrique, dont les incendies domestiques.

Le Diagnostic amiante :

Vise à déterminer la présence ou l'absence d'amiante (ou matériaux contenant de l'amiante) dans le logement.

BIEN HABITER

AVEC BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE



BATIGERE VOUS INFORME

Vos principaux interlocuteurs :

- **Votre gardien.ne** veille à la qualité de votre environnement, au bon état d'usage du logement et des équipements.
- **Votre chargé.e de clientèle** gère les questions concernant votre contrat de location.
- **Votre gestionnaire technique** assure le suivi des travaux dans votre logement.
- **Votre gestionnaire sinistre** prend en charge le suivi administratif et technique des sinistres (dégâts des eaux, incendies etc...).
- **Votre responsable de secteur** assure la gestion de votre cadre de vie, des parties communes et des accès sur site.

Votre Newsletter Bien Habiter :

Conseils pratiques, astuces du quotidien, gestes écologiques... votre newsletter envoyée par mail de façon trimestrielle, vous accompagne dans le Bien Habiter.

NOTRE DÉMARCHÉ QUALITÉ DE SERVICE

Afin d'améliorer notre qualité de service, nous vous solliciterons par différentes enquêtes tout au long de votre parcours résidentiel.

Il existe un **Plan de Concertation Locative** qui prévoit la mise en place de différentes instances de concertation à l'échelle sociétale, territoriale et à l'échelle de votre résidence. Lors de ces conseils de concertation, nous sommes amenés à échanger autour de la qualité de service.

Prendre le temps de répondre à ces enquêtes nous permet de nous améliorer pour vous proposer des services qui correspondent à vos attentes.

INSTANCES REPRÉSENTANTES

Les représentants des locataires :

Tous les quatre ans, vous êtes appelé.e.s à voter pour élire vos représentant.e.s. Au nombre de trois, vos élu.e.s sont tous locataires et prennent part à la gouvernance de **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE**, représentent vos intérêts et participent aux prises de décisions sur de nombreux sujets (budgets, travaux de réhabilitation, accords collectifs, mesures relatives aux conditions d'habitat et au cadre de vie...). Ces représentant.e.s locataires élu.e.s sont de véritables relais entre les locataires et **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** et co-animent avec le bailleur les Conseils de Concertation Locative qui permettent d'échanger et débattre sur l'ensemble des champs d'activité du bailleur.

Les amicales :

Dans certaines résidences, des locataires ont décidé de se regrouper pour former une association afin d'être les interlocuteurs privilégiés de **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE**. Que cela soit pour l'organisation d'un événement festif, solidaire, favorisant le bon voisinage dans la résidence et le quartier, ou encore le jardinage à plusieurs, une association d'habitants est la solution qui permet de mettre en œuvre ces initiatives. Les associations de locataires contribuent à la qualité de votre cadre de vie et à créer les conditions du « vivre ensemble ». Elles sont là pour favoriser les échanges entre **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** et les locataires. Elles vous informent notamment via le tableau d'affichage de votre résidence.

BIEN HABITER

AVEC BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE



BIEN VIVRE ENSEMBLE

Eviter les troubles de voisinage :

Les nuisances sonores peuvent gêner durant la nuit, mais aussi pendant la journée.

Le non respect de cette loi (Article R.1334-31 du code de la santé publique) peut engendrer une amende de 450€ de jour comme de nuit.

Voici quelques conseils pratiques :

- Veillez à ne pas mettre le volume de vos appareils électroniques trop fort.
- Évitez de faire fonctionner les appareils électroménagers tard le soir.
- Ne claquez pas les portes et les fenêtres.
- Prévenez vos voisins si vous avez prévu de faire des travaux bruyants ou d'organiser une fête.

—
Si vous rencontrez
une difficulté
avec l'un de vos voisins,
essayez avant toute
autre démarche
de **privilégier le dialogue**

Veiller à la sécurité des personnes et des biens en collectivité.

Il est interdit de :

- Stocker des matériaux inflammables et autres encombrants sur les balcons.
- Fumer dans les parties communes, jeter les mégots par les fenêtres.
- Bloquer les accès pompiers en ne respectant pas les emplacements prévus pour le stationnement des véhicules.
- Entreposer vos poussettes, vélos, trottinettes... et autres effets personnels dans les halls, les paliers et cages d'escaliers.

L'ensemble de ces consignes est rappelé dans le règlement intérieur. Le respect de celui-ci est indispensable pour favoriser le bien vivre ensemble.

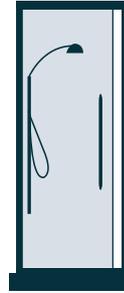
BIEN HABITER

AVEC BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE



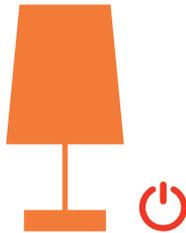
LES ÉCO GESTES

*C'est bon pour la planète
et pour mes économies.*



PRÉFÉREZ PRENDRE UNE DOUCHE
plutôt qu'un bain.

*Un bain représente l'équivalent en eau de 5 à 7 douches :
une douche consomme en moyenne entre 20 et 60 litres d'eau,
et un bain entre 120 et 250 litres d'eau.*



ÉTEIGNEZ LA LUMIÈRE
quand vous quittez une pièce.

*Laisser allumer trois ampoules de 75 W
pendant toute une nuit consomme autant
d'électricité qu'un cycle de lessive à 60°C !*



COUPEZ LE CHAUFFAGE
lorsque vous aérez votre logement.

*Couper le chauffage seulement 5 min lorsque
vous ouvrez vos fenêtres, vous permet d'économiser
l'équivalent de 40 min de chauffage par jour.*



19°C

17°C

**RÉGLEZ LA TEMPÉRATURE IDÉALE
DANS CHAQUE PIÈCE**

*Baisser le chauffage d'1°C
permet de réduire la consommation de 7%.*



**COUPEZ L'EAU
& UTILISEZ UN VERRE**
pour le brossage des dents.

*En se lavant les dents 2 fois par jour avec un verre,
c'est une économie de 365 litres d'eau par an !*

SÉCURITÉ



EN CAS D'ABSENCE

Si vous devez quitter votre logement pendant une longue période, nous vous donnons quelques conseils utiles pour gagner en sérénité et en sécurité :



- Informez une personne de confiance.



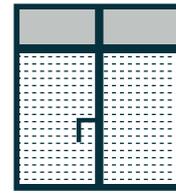
- Restez joignable pour pouvoir nous communiquer les modalités d'accès à votre logement.



- Mettez votre chaudière en position « hors gel » et votre thermostat d'ambiance au minimum pendant la période d'absence.



- Fermez les robinets, les arrivées d'eau et le gaz.



- Vérifiez que les fenêtres, portes-fenêtres, portes et volets sont correctement fermés.



- N'encombrez pas vos terrasses et balcons. [Pour rappel, les jardinières doivent être posées vers l'intérieur de votre balcon].



- En cas de longue durée (+ de 1 mois) coupez l'électricité au compteur après avoir vidé vos réfrigérateurs et congélateurs.

— Bienvenue chez vous —

JE QUITTE

mon

logement



JE VIS DANS MON LOGEMENT

DÉMARCHES



QUITTER LE LOGEMENT

- **Vous souhaitez résilier votre bail de location :**

Vous devez nous avertir de votre congé par **lettre recommandée avec accusé de réception**, signée par tous les titulaires du contrat de location. La durée de votre préavis est de 3 mois et peut être ramenée à 1 mois sur justification prévue par la loi à partir de la date de réception de votre courrier en Direction Territoriale.

Si votre logement se situe en zone tendue, vous pouvez prétendre à un préavis de 1 mois à compter de la réception de ce courrier. Pour activer ce préavis réduit, il vous suffit d'évoquer dans votre lettre recommandée, le décret n°2015-1284 du 13 octobre 2015 - article 1. Pour vous aider dans cette démarche, vous trouverez ci-dessous un modèle de courrier téléchargeable depuis ce QR code :



Dès réception de ce courrier, BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE vous fera parvenir un courrier d'accusé de réception stipulant la date de fin de contrat de location. À noter : le paiement du loyer et des charges est dû jusqu'à la libération effective des lieux.

- **Pré-visite de votre logement avant état des lieux :**

Cette pré-visite n'est pas obligatoire, mais elle peut vous aider à faire des économies.

Un représentant de BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE pourra vous informer des éventuelles réparations à réaliser vous-même avant l'état des lieux définitif.

Si vous ne réparez pas les dégradations avant votre départ, elles vous seront refacturées (article 7d de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 et décret n° 87-712 du 26 août 1987).

- **Pensez à résilier vos abonnements :**

Gaz, électricité, téléphone, assurance habitation...

- **Pendant la durée de votre préavis, vous pouvez être sollicité pour permettre à de futurs locataires de visiter votre logement.**

- **Déclarer votre changement d'adresse :**

Vous pouvez déclarer votre changement d'adresse simultanément auprès de plusieurs services de l'administration et fournisseurs d'énergie :



Pensez à informer l'administration fiscale et le bailleur de votre nouvelle adresse (taxe d'habitation, dépôt de garantie...).

DÉMARCHES



L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Au moins 15 jours avant la fin de votre préavis, prenez rendez-vous avec votre gardien.ne ou votre Direction Territoriale afin de fixer la date d'état des lieux de sortie.

Le logement doit être nettoyé, vidé et rendu en bon état d'usage et de réparations dites locatives. Vos caves, garages ou balcons doivent être complètement débarrassés. Pensez à rassembler vos clés et badges et à refaire des doubles de clés si certaines ont été égarées en cours de location.

LE DÉCOMPTE DE SORTIE

À la suite de votre état des lieux de sortie, vous recevrez un décompte de sortie. Le dépôt de garantie vous sera restitué, déduction faite le cas échéant, des sommes dont vous resteriez tenues.

*VOTRE
LOGEMENT
SOCIAL N'EST
PLUS ADAPTÉ ?
ECHANGEZ-LE !*



www.echangerhabiter.fr

*Envie de devenir
propriétaire ?*

BATIGERE peut vous proposer des logements à coût maîtrisé. Pour toutes informations supplémentaires, contactez votre Direction Territoriale.

en cas D'URGENCE



15

SAMU
Urgence médicale



17

POLICE SECOURS
Signaler une infraction



18

SAPEURS POMPIERS
Situation de péril ou accident



114

URGENCE SMS
Pour les personnes sourdes
et malentendantes

PERMANENCE BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

0 810 022 811

Service 0,06 € / appel
+ prix appel

Le service permanence se compose en cas d'urgence technique et prend le relais lorsque votre Direction Territoriale est fermée : les soirs, les week-end et les jours fériés.



Réalisez vos démarches en quelques clics sur votre espace client en ligne d'clic : dclib.batigere.fr ou sur l'application Batigere.



www.batigere.fr

