Votre livret d'accueil

BIENVENUE CHEZ VOUS

Batigere habitat

Ce livret est un guide destiné à 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

Obligations du bailleur ____ 04
Obligations du locataire ____ 05
Espace client en ligne d'clic ____ 06

JE VIS CHEZ MOI

Les fondamentaux

Contrat de location et ses annexes ____ 08
Dépôt de garantie ____ 08
État des lieux d'entrée ____ 08
Assurance habitation ____ 09
Paiement du loyer et des charges ____ 10
Aides au logement ____ 11
Enquête Supplément de Loyer de Solidarité (S.L.S) ____ 11
Enquête Occupation du Parc Social (O.P.S) ____ 11

Bien vivre ensemble

Se respecter pour mieux vivre ensemble ____ 12
Notre démarche qualité de service ____ 12
Écogestes ____ 13

Pour + de sécurité

En cas d'absence ____ 14

JE QUITTE MON LOGEMENT

Les démarches

Quitter le logement ____ 16
État des lieux de sortie ____ 17
Décompte de sortie ____ 17

OBLIGATIONS 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 UN AVIS D'ECHEANCE 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

VEILLER À L'ENTRETIEN
des parties communes et des espaces extérieurs de la résidence

CONTRÔLER PÉRIODIQUEMENT
le fonctionnement des équipements collectifs (ascenseur, local poubelles...)

FOURNIR AUX LOCATAIRES LES DIAGNOSTICS OBLIGATOIRES LORS DE L'ENTRÉE DANS LES LIEUX

OBLIGATIONS LOCATAIRE

DONNER ACCÈS À SON LOGEMENT
dans le cadre d'une intervention technique prévue par Batigère (ex: plombier...)

SIGNER L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE ET DE SORTIE

VERSER LE DÉPÔT DE GARANTIE PRÉVU AU CONTRAT

RÉGLER LE LOYER ET LES CHARGES CHAQUE MOIS

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
(+ d'infos p19)

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

REMETTRE L'ATTESTATION D'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION À SON BAILLEUR
lors de l'entrée dans les lieux et chaque année à la date anniversaire

MON ESPACE CLIENT EN LIGNE

https:// dclic.batigere.fr

d'clic

J'entre dans les lieux, mon 1er réflexe est de créer mon espace client d'clic !

24h/24 et 7j/7, avec d'clic, je peux :

- payer mon loyer en ligne
- saisir mes demandes techniques ou administratives
- répondre aux enquêtes obligatoires (SLS...),
- accéder à mes avis d'échéance
- ...

COMMENT CREER MON COMPTE CIENT ?

1

Je me rends sur
dclic.batigere.fr
ou je télécharge l'application «Batigère»
Google Play App Store

2

Je clique sur «s'inscrire» et complète le formulaire d'inscription
(en précisant mon numéro de contrat (sans le «L/») et le nom de famille indiqué sur le contrat de location).

3

Je valide
L'email de confirmation
qui m'a été envoyé.

COMMENT ME CONNECTER ?

1

Je me connecte sur l'application BATIGERE
ou sur le site
dclic.batigere.fr

2

J'entre les identifiants que j'ai créés
votre adresse mail
votre mot de passe

3

Je clique sur «se connecter»»
nomprenom@gmail.com
••••••••
SE CONNECTER

JE VIS CHEZ MOI !

Tout ce que je dois savoir

LES 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.
Retrouvez-le p19.

DÉPÔT DE GARANTIE

Le dépôt de garantie est une somme versée par le locataire à la signature du contrat de location.
Son montant s'élève à un mois de loyer hors charges.
Le dépôt de garantie peut servir à couvrir les éventuels futurs manquements du locataire à ses obligations.

ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

À votre entrée dans le logement, un état des lieux est établi en présence d'un représentant de Batigère Habitat.
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 envoyé.
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

Attention :
Ce signalement doit obligatoirement être envoyé par courrier recommandé avec accusé de réception.

ASSURANCE HABITATION

Vous avez **l'obligation de souscrire une assurance multirisques 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 Batigère Habitat.

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. Son montant sera facturé au locataire.

Comment nous fournir votre attestation d'assurance habitation ?

sur votre espace client **dclic.batigere.fr**

ou sur l'application

Attention :
La souscription par le bailleur d'une assurance pour compte ne couvre pas les dommages et pertes occasionnées à vos biens personnels.

Cette assurance couvre uniquement les dommages causés aux biens de votre bailleur pour lesquels votre responsabilité pourrait être engagée.

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

(dégât des eaux, incendie, vol, etc.)

Prévenir immédiatement votre bailleur ainsi que votre compagnie d'assurance. Certaines assurances imposent un délai pour déclarer un sinistre (généralement 5 jours ouvrés pour un dégât matériel et 2 jours pour un vol).

En cas de doute sur les démarches à suivre, n'hésitez pas à consulter votre contrat d'assurance.

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

Dans votre logement, il existe de nombreuses situations à risque faciles à éviter : branchement d'une multiprise sur une autre multiprise, surchauffe des appareils électriques en chargement...

Prenez connaissance des principaux risques domestiques et **adoptez les bons réflexes** en scannant le QR CODE ci-dessous

JE VIS CHEZ MOI !

PAIEMENT DU LOYER ET DES CHARGES

Votre loyer et vos provisions de charges sont à régler mensuellement à l'échéance convenue dans votre contrat de location.

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

Les provisions pour charges que vous versez font l'objet de régularisations périodiques.

Ainsi, vous pourriez recevoir un ajustement, à la hausse ou à la baisse, afin de mettre votre situation à jour.

En cas de difficulté de paiement, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre Direction Territoriale ou à la contacter via d'clic.

À noter

Le bailleur peut procéder à la régularisation de charges pendant une période de 3 ans.

Par exemple : la régularisation de charges de l'année 2024 pourra être facturée jusque fin 2027. Selon votre résidence, certaines dépenses sont à régler directement auprès du fournisseur (eau, gaz).

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

Rendez-vous sur dclic.batigere.fr

Avec d'clic, je retrouve simplement mes avis d'échéance dématérialisés dans un espace sécurisé, accessible 24/24h !

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. Le versement de ces aides est conditionné au paiement mensuel de vos loyers et charges ; tout impayé peut en entrainer la suspension.

Pensez à avertir la CAF et votre bailleur de tout changement dans votre foyer ou votre situation.

Sur d'clic, ces changements sont facilement modifiables dans la rubrique «mon compte».

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

Pour tout renseignement :
www.caf.fr

ENQUÊTE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

Chaque année, Batigère Habitat 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).

L'enquête SLS est obligatoire, en dehors des locataires qui perçoivent les APL ou qui résident dans certaines zones d'habitation spécifiques (QPV, etc.).

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

Attention :
Sans réponse de votre part, vous vous exposez à des pénalités et nous devrons procéder à la facturation d'un surloyer maximal forfaitaire jusqu'à réception des documents demandés.

ENQUÊTE OCCUPATION DU PARC SOCIAL

Tous les deux ans, vous recevrez l'enquête Occupation du Parc Social (OPS).
Cette dernière est à destination de l'intégralité des locataires du parc social et vise à collecter des données statistiques permettant d'établir un rapport sur la situation du logement en France. Votre réponse est obligatoire (Loi n°96.162 du 04 mars 1996).

Pour être sûr d'être averti en temps réel de ces enquetes, inscrivez vous sur votre espace client d'clic et recevez des alertes pour remplir le formulaire directement en ligne.

Retrouvez toutes les informations utiles sur ces enquêtes en vous rendant sur la FAQ :

BIEN VIVRE ENSEMBLE !

MIEUX 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.
- Ne faîtes pas 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.
- Evitez de marcher avec des talons.

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

Le saviez-vous ?

Vous pouvez recourir à un conciliateur de justice ?
une personne bénévole, assermentée par le tribunal, chargée de favoriser la résolution des litiges civils, en cas de conflit : une solution simple, gratuite et rapide pour trouver un accord à l'amiable.

Rendez-vous sur le service public en ligne pour saisir un conciliateur : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1736

Nous vous rappelons que le respect entre voisins, ainsi qu'auprès de l'ensemble du personnel de Batigère Habitat, est primordial afin de préserver une ambiance conviviale et harmonieuse.

INSTANCES REPRESENTATIVES

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 Batigère Habitat, 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 Batigère Habitat 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 Batigère Habitat. 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 oeuvre ces initiatives.

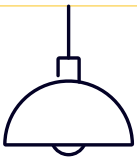
Les associations de locataires contribuent à la qualité de votre cadre de vie et à créer les conditions du « vivre ensemble ».
Elles sont là pour favoriser les échanges entre Batigère Habitat et les locataires.

LES ÉCO GESTES

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

Si LA DOUCHE remplace LE BAIN = ÉCONOMIES au quotidien

Un bain représente l'équivalent
en eau de 5 à 7 douches.



Si J'ÉTEINS LA LUMIÈRE en quittant la pièce = je consomme MOINS D'ÉNERGIE

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

Si JE COUPE LE CHAUFFAGE pendant que j'aère, l'économie EST RADICALE

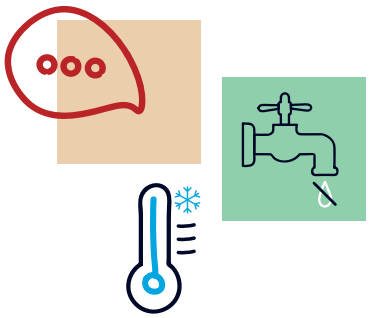
Couper le chauffage seulement 5 min
lorsque vous ouvrez vos fenêtres, vous
permet d'économiser l'équivalent de 40
min de chauffage par jour.

Si J'UTILISE UN VERRE pour me BROSSER LES DENTS

tout en coupant l'eau, je peux réaliser une économie
de près de 365 litres d'eau par an !

Si je règle chaque pièce à LA BONNE TEMPÉRATURE, je serais mieux chez moi

19°C dans la chambre, 21° maximum
dans le salon lorsque je m'y trouve
ou 17° quand je suis absent.



POUR + DE SÉCURITÉ !

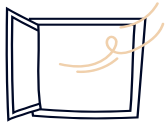
Il est interdit de

- 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 des objets sur votre place de stationnement hormis votre véhicule.
- Entreposer vos poussettes, vélos, trottinettes... et autres effets personnels dans les parties communes.
- Poser des jardinières vers l'extérieur (elles peuvent être installées vers l'intérieur du balcon).
- Nuire à la propreté des espaces communs.

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 ou votre gardien/gardienne.
- ◯ Fermez les robinets, les arrivées d'eau et le gaz.
- ◯ 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.
- ◯ Vérifiez que les fenêtres, portes et volets sont correctement fermés.
- ◯ Veillez à débrancher les chargeurs de téléphones et d'ordinateurs pour éviter tout risque d'incendie.
- ◯ En cas de longue durée (+ de 1 mois), coupez l'électricité sur votre compteur après avoir vidé vos réfrigérateurs et congélateurs.



Toute agression ou insulte envers les équipes de Batigère Habitat, qu'elle provienne d'un locataire ou de ses visiteurs, constitue une infraction passible de sanctions légales, pouvant entraîner des poursuites judiciaires, conformément aux articles 222-17, 222-18 et 433-3 du code pénal.

JE QUITTE MON LOGEMENT

Tout ce que je dois savoir

DÉMARCHES

VOUS SOUHAITEZ RÉSILIER VOTRE BAIL DE LOCATION :

Vous devez nous avertir de votre congé par courrier signé par tous les titulaires du contrat de location. Vous pouvez nous faire parvenir cette lettre :
- en courrier recommandé ;
- en main propre en Direction Territoriale.

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 votre courrier.
Pour activer ce préavis réduit, vous devez indiquer 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, Batigère Habitat 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 provisions de charges sont dûs jusqu'à la libération effective des lieux.

Envie de devenir propriétaire ?

BATIGERE peut vous proposer des logements à coût maîtrisé.

Pour toutes informations supplémentaires, rendez vous sur **www.batigere.fr** ou en scannant **ce QR CODE**

PRÉ-VISITE DE VOTRE LOGEMENT AVANT ÉTAT DES LIEUX SORTANT :

Cette visite conseil vous permet d'éviter une éventuelle retenue de travaux sur votre dépôt de garantie.

Un représentant de Batigère Habitat pourra vous informer des éventuelles réparations à réaliser par 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).

- ◯ **Résilier ses abonnements :** Gaz, électricité, téléphone, assurance habitation...
- ◯ **Permettre aux futurs locataires** et aux diagnostiqueurs de visiter son logement si votre bailleur en a besoin.
- ◯ **Déclarer son changement d'adresse :** Vous pouvez déclarer votre changement d'adresse simultanément auprès de plusieurs services de l'administration et fournisseurs d'énergie.

  Rendez-vous sur ce Qr Code pour faire la démarche
- ◯ **Informer l'administration fiscale** et le bailleur de sa nouvelle adresse (dépôt de garantie...) et de son RIB pour lui permettre de vous rendre le décompte de sortie.
- ◯ **Jeter ses encombrants en déchetterie :** Consultez le site web de votre commune pour retrouver la liste des déchetteries locales avec leurs horaires et conditions d'accès.

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Au moins 15 jours avant la fin de votre préavis, prenez rendez-vous avec votre bailleur 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

Après l'état des lieux de sortie, vous recevrez un décompte de sortie. Le dépôt de garantie vous sera rendu, après déduction, s'il y a lieu, des éventuelles sommes que vous pourriez encore devoir.

EN CAS D'URGENCE !

15

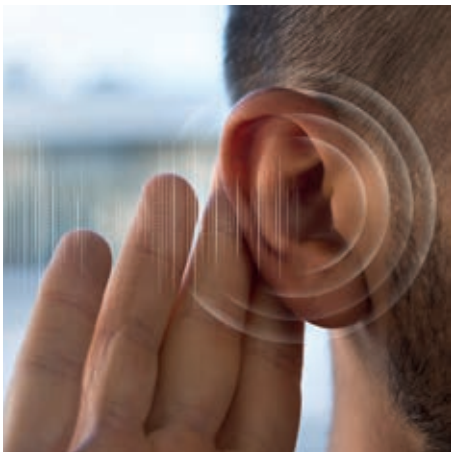
SAMU

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 HABITAT

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.

EN SCANNANT
CE QR CODE

VOUS TROUVEREZ
LE REGLÈMENT INTÉRIEUR

(Celui-ci ne concerne pas les résidences en copropriété)

Batigere à votre écoute

01 55 23 28 00

quali hlm
La qualité de service
en actions et en preuves

LABEL DIVERSITÉ

LABEL ÉGALITÉ

www.batigere.fr

Batigere habitat