



Bienvenue



Votre livret du locataire

www.batigere.fr

Bienvenue chez vous !	p. 2
Mémo pratique - Votre emménagement	p. 4
Vos premiers pas	p. 6
Vos devoirs	p. 8
Vos bons gestes au quotidien	p. 9
Économiser l'eau et les énergies	
Bien vivre ensemble	
Habiter un logement sain	
Votre logement	p. 14
Des femmes et des hommes de proximité	p. 15
Que faire en cas de sinistre ?	p. 16
Mémo pratique - Vous quittez votre logement	p. 17

Bienvenue chez vous !



Vous avez choisi de nous faire confiance en devenant notre locataire, et nous vous en remercions.

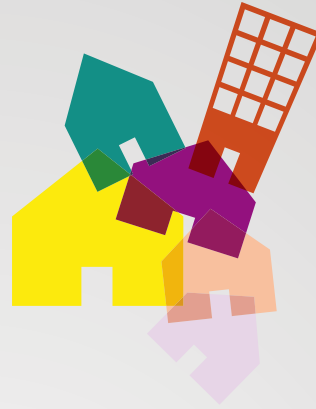
Ce livret est votre guide pour vous accompagner dans la découverte de votre nouveau lieu de vie. Vous y trouverez **des renseignements administratifs** concernant votre installation, **des conseils pratiques** pour vous simplifier le quotidien, des informations pour vous permettre d'occuper votre logement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

Le Réseau Batigère en quelques mots

Avec plus de 100 000 logements sur le territoire national, le Réseau Batigère est aujourd'hui un **acteur majeur du logement social**, avec pour vocation première de faciliter l'accès au logement du plus grand nombre.



"Notre vocation : imaginer et construire ensemble l'habitat de demain."



Nos valeurs

Plaçant les clients au cœur de ses préoccupations, le Réseau Batigère a pour ambition de **contribuer à l'égalité** des chances face au logement en proposant des formes d'habitat durables et adaptées à tous les besoins.

Développement de services innovants et personnalisés, offre de logements pour les personnes les plus fragiles, promotion de l'accession sociale à la propriété, aménagement des logements pour favoriser l'autonomie des personnes âgées et/ou handicapées, préservation de l'environnement... près de 2 000 collaborateurs du Réseau se mobilisent pour atteindre ces objectifs.

La gestion de proximité que nous mettons en œuvre nous permet d'être au plus près de vos préoccupations et de **prendre en compte l'évolution de vos attentes.**

Adopter une démarche éco-responsable

Résolument ancré dans une démarche de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), le Réseau Batigère répond aux exigences du développement durable par un **projet d'entreprise volontaire et ambitieux.**



Toujours pour affirmer ses valeurs d'ouverture et de partage, le Réseau Batigère a créé la Fondation d'Entreprise Batigère. Permettre à chacun de se réaliser pleinement, c'est ce que propose la Fondation en détectant et en accompagnant les talents individuels ou collectifs. Promouvoir l'égalité des chances n'est pas son seul axe d'intervention. La Fondation Batigère développe des actions de proximité pour améliorer le cadre de vie de tous les habitants. Elle encourage également les initiatives économiques en soutenant les projets de création d'entreprise.



Une action de la Fondation : soutien pour créer une exposition visuelle et sonore destinée aux enfants des quartiers.

fondation
BATIGERE

Découvrez les actions de la Fondation Batigère et proposez un projet !
www.fondation-batigere.fr

Un engagement qui se concrétise à travers la promotion de l'écoconception dans le neuf et l'ancien, l'accessibilité des logements au plus grand nombre, le développement de services de qualité qui correspondent aux attentes des clients.

Cette démarche engagée par le Réseau Batigère prend en compte l'ensemble des parties prenantes – les locataires et leurs représentants, les demandeurs de logements, les salariés, les entreprises, les actionnaires, l'État et les collectivités – afin de concilier performance économique et enjeux sociaux et environnementaux.

Au-delà de l'habitat

Attentif à développer des initiatives créatrices de lien social, le Réseau Batigère met en place de nombreux projets au cœur des quartiers afin de favoriser les rencontres et de **renforcer la solidarité** entre les habitants.

Cette démarche est la valeur ajoutée du Réseau Batigère. Des animations sportives, culturelles, artistiques et sociales menées sur le terrain contribuent à fédérer tous les partenaires d'un quartier autour de la **dynamique du mieux vivre ensemble.** De belles opportunités pour que chacun devienne acteur de son cadre de vie.



Pour plus d'informations,
consultez notre site internet :

www.batigere.fr

Mémo pratique

Petite liste des choses à faire avant votre emménagement

Assurez votre logement

Souscrire une assurance pour votre habitation est une obligation légale pendant toute la durée de la location. Votre attestation d'assurance vous sera demandée à la signature du bail. Puis, chaque année, vous devrez attester de son renouvellement. À défaut, votre contrat de location pourrait être résilié.

Avant de choisir votre compagnie d'assurances, vérifiez bien le contenu des garanties, les conditions, et comparez les tarifs. Soyez attentif aux recommandations de votre assureur en matière de prévention et de protection.

Les risques à assurer. Vous devez souscrire un contrat multirisque habitation pour votre logement, ainsi que pour ses annexes (garage, cave...) :

- **responsabilité civile** : dommages causés accidentellement à un tiers par vous, votre conjoint, vos enfants, vos animaux domestiques et les objets vous appartenant,
- **risques locatifs** : garantie obligatoire qui nous couvre pour tout dégât occasionné accidentellement à votre immeuble suite à un incendie, une explosion ou un dégât des eaux,
- **vol et bris de glace** : dégâts liés à un vol et au bris de vitres.



Bon à savoir

Si vous n'êtes pas assuré, en cas de dommages matériels ou corporels, vous devrez faire face personnellement aux charges financières.

Demandez une aide 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.

Si le logement que vous occupez est conventionné (accord conclu avec l'État), vous pouvez bénéficier d'une aide personnalisée au logement (APL). L'allocation de logement familial (ALF) et l'allocation de logement social (ALS) sont attribuées si le logement n'est pas conventionné.

Ces aides sont versées directement au Réseau Batigère 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. N'attendez pas pour faire votre demande, les aides ne sont pas rétroactives.

Les aides au logement sont révisées chaque année.

N'oubliez pas de faire votre déclaration annuelle de ressources à la CAF. À défaut, vos droits seraient suspendus.

Pensez également à avertir la CAF ainsi que votre agence Batigère de tout changement dans votre foyer : nouvelle situation familiale, perte d'emploi...



Pour tout renseignement :

www.caf.fr





Choisissez vos fournisseurs d'énergie

Depuis le 1^{er} juillet 2007, chacun est libre de choisir son fournisseur d'électricité et de gaz. Pour vous aider à **comparer les offres**, rendez-vous sur le site de la Commission de régulation de l'énergie : www.cre.fr
Vous pouvez également appeler le numéro vert : **0 800 112 212** (appel gratuit depuis un poste fixe).

Pour l'ouverture de vos compteurs d'électricité, de gaz et d'eau, **pensez à effectuer vos démarches suffisamment** tôt pour éviter tout retard dans vos raccordements. N'oubliez pas également de faire arrêter les compteurs de votre ancienne adresse.



Signalez votre changement d'adresse aux organismes suivants :

- fournisseurs d'électricité et de gaz
- service des eaux
- fournisseurs de téléphonie et d'accès internet
- caisse de sécurité sociale
- caisse d'allocations familiales
- trésor public
- banque
- employeur
- assurances
- établissements scolaires et crèches pour les inscriptions de vos enfants
- mairie pour votre inscription sur les listes électorales et le changement d'adresse sur votre carte d'identité
- préfecture pour le changement d'adresse sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule



Vos premiers pas avec le Réseau Batigère

Votre contrat de location, ou bail

Le contrat de location est un document obligatoire, cosigné par les titulaires du bail et le Réseau Batigère. Il définit les conditions de location (durée, montant du loyer et des charges), ainsi que vos obligations et celles du Réseau Batigère. **Lisez-le attentivement et conservez-le avec vos autres documents relatifs à votre habitation.**

Ce premier contact vous permet également de **prendre connaissance des numéros utiles** (assistante de gestion, technicien, gestionnaire de patrimoine, chargé de clientèle, gardien...).

Selon la date et le site de construction de votre bâtiment, des diagnostics immobiliers peuvent vous être également remis à l'occasion de la signature du bail :

- **Le diagnostic de performance énergétique (DPE)** renseigne sur la performance énergétique du logement, en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en termes d'émission de gaz à effet de serre. Il permet de comparer différents logements entre eux, indépendamment du comportement de leurs occupants.
- **L'état des risques naturels et technologiques (ERNT)** présente les risques naturels prévisibles, technologiques ou de sismicité.
- **Le constat des risques d'exposition au plomb (CREP)** indique si les revêtements du logement contiennent ou non du plomb.
- **La fiche récapitulative du DTA (Dossier Technique Amiante) et le DAPP (Diagnostic Amiante Parties Privatives)** renseignent sur la présence éventuelle de certains matériaux pouvant contenir de l'amiante en parties communes ou privatives.



Votre état des lieux

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

Profitez de ce moment privilégié pour vous informer de l'emplacement de la chaudière, du chauffe-eau, des compteurs, de l'arrivée d'eau, de la vanne de gaz... Vous disposez d'un délai de **10 jours pour signaler toute anomalie** non constatée le jour de l'état des lieux. **Conservez soigneusement l'exemplaire qui vous est remis**, il servira de référence pour évaluer les éventuelles dégradations dont vous êtes responsable et fixer les frais de remise en état à votre charge lors de votre départ.

Y a-t-il des précautions particulières à prendre si je veux faire des petits travaux chez moi ?

Des précautions sont à prendre en cas de perçage, ponçage, arrachage ou grattage.



Ne pas percer



Ne pas poncer



Ne pas arracher



Ne pas gratter



Si vous envisagez une intervention, quelle qu'elle soit, vous devez contacter votre agence au préalable. Nous vous rappelons que certains travaux nécessitent notre autorisation. Selon la nature des travaux, il pourra être nécessaire de les faire réaliser par une entreprise spécialisée.



Votre dépôt de garantie

Lors de la signature du bail, vous devez verser un dépôt de garantie dont le montant est égal à un mois de votre loyer hors charges.

Il sera encaissé par le Réseau Batigère et vous sera restitué au plus tard deux mois après votre départ du logement, après déduction éventuelle des sommes dues au titre des réparations locatives, des dettes de loyers ou de la régularisation des charges.

Pour réduire le montant de vos dépenses lors de votre emménagement, il est possible de mensualiser le paiement de votre dépôt de garantie avec un prêt sans intérêt.

• **Découvrez l'AVANCE LOCA-PASS® en ligne sur :**
www.cilgere.fr

• **Gérez votre AVANCE LOCA-PASS® en ligne sur :**
cecil.cilgere.fr

Si vous avez bénéficié d'une AVANCE LOCA-PASS®, connectez-vous à votre espace pour :

- changer le jour de prélèvement,
- modifier votre IBAN,
- mettre à jour vos coordonnées.

Le paiement de votre loyer

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

Le prélèvement automatique est la solution la plus pratique. Elle est gratuite et permet d'éviter les oublis et les retards de paiement qui occasionnent des frais supplémentaires. Il vous suffit de transmettre à votre agence votre relevé d'identité bancaire. Plusieurs dates de prélèvement pourront vous être proposées.

Le paiement par Titre Interbancaire de Paiement (TIP) garantit lui aussi simplicité et rapidité. Il suffit de le retourner daté, signé et accompagné d'un RIB.

Vous souhaitez modifier votre mode de paiement en cours de location ? Adressez-vous directement à votre agence en début de mois.



En cas de difficultés passagères pour verser un dépôt de garantie ou pour régler votre loyer, prenez contact rapidement avec votre agence. Nous vous proposerons des solutions adaptées. Des aides peuvent vous être accordées par les organismes d'aide au logement.

Exemples :

- le financement de votre dépôt de garantie par CILGÈRE (AVANCE LOCA-PASS®) ou par les partenaires institutionnels (Conseil général, CCAS...),
- la caution de CILGÈRE (GARANTIE LOCA-PASS®) pour sécuriser le paiement de vos loyer et charges,
- suite à un événement imprévisible, le service CIL-PASS ASSISTANCE peut vous accompagner dans la mise en place d'aides financières destinées à vous maintenir dans votre logement.



Ne laissez pas la situation s'aggraver. Vous vous exposez à des mesures sévères, comme la saisie de vos biens ou l'expulsion.





Vos devoirs

Vis-à-vis de votre logement

Pour vous sentir bien chez vous, entretenez régulièrement votre logement, ainsi que ses annexes (cave, garage...) et votre jardin si vous habitez une maison individuelle.

Tout en respectant les consignes de sécurité inhérentes à votre logement (pour toute précision, contactez votre agence), maintenez-le en bon état de propreté, effectuez les petites réparations dont vous êtes responsable, pensez à bien le ventiler et assurez-vous que tous les équipements fonctionnent convenablement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également engager quelques travaux d'embellissement pour rendre votre habitation encore plus confortable.

Prenez soin de votre logement tout simplement parce que vous y vivez !



Pour en savoir plus sur les travaux qui sont à votre charge, reportez-vous au Guide de l'entretien et des réparations locatives.

Pour assurer votre sécurité, des visites régulières du Réseau Batigère et de ses prestataires de services sont prévues pour l'entretien de votre chaudière ou de votre ventilation, par exemple. Merci de permettre l'accès à votre logement.



Veillez noter également que vous avez l'obligation d'occuper votre logement au moins 8 mois par an.

8

Vis-à-vis du Réseau Batigère

En tant que locataire, vous bénéficiez de droits, mais vous devez aussi **respecter un certain nombre d'obligations.**

Au moment de la signature du bail, vous devez verser votre **dépôt de garantie** ou le régler avec l'AVANCE LOCA-PASS®.

Votre loyer et vos charges sont à régler dès réception de votre avis d'échéance ou à la date convenue avec votre agence en cas de prélèvement automatique.

Vous avez l'obligation de souscrire **une assurance multirisque habitation**. Chaque année, à la date d'échéance de votre contrat, vous devez fournir une attestation au Réseau Batigère.

Envoyez une **demande d'autorisation écrite** à votre agence si vous souhaitez apporter des modifications à votre logement. Pour en savoir plus, reportez-vous au Guide de l'entretien et des réparations locatives. Par exemple, il est interdit de poser une parabole sans l'autorisation de votre bailleur.

Informez votre agence de **tout changement dans votre situation familiale.**

Chaque année, le Réseau Batigère a l'obligation de vous envoyer **un questionnaire sur votre situation familiale et financière**. Ces informations nous permettent d'évaluer si vous êtes redevable du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS). Conformément à la législation, un surloyer peut en effet être appliqué si vos ressources dépassent les plafonds établis pour l'accès à un logement social. **Sans réponse de votre part, une pénalité sera appliquée sur le montant de votre loyer.**

Faire bon ménage !

Respectez le travail des équipes d'entretien ou de votre gardien dans les parties communes de votre immeuble.



Vos bons gestes au quotidien

Économiser l'eau et les énergies

L'eau, chasse au gaspi !

À son domicile, **chaque personne consomme en moyenne 137 litres d'eau du robinet par jour.** Utilisée pour l'alimentation, l'hygiène ou le nettoyage, l'eau peut **être facilement économisée.** À vous de jouer !

- Ne laissez pas couler l'eau inutilement. Pensez à fermer le robinet pendant le brossage des dents, le shampoing, le rasage...
- Préférez la douche au bain, vous consommerez 3 fois moins d'eau.
- Une fois par an, nettoyez le mousseur situé à l'extrémité de votre robinet : trempez-le quelques minutes dans du vinaigre blanc pour éliminer le calcaire.
- Pour faire la vaisselle, remplissez le bac de votre évier ou privilégiez le lave-vaisselle si vous en possédez un.
- Attendez d'avoir rempli votre lave-linge et votre lave-vaisselle pour les utiliser.
- L'eau de lavage des légumes sera parfaite pour arroser les plantes.
- Utilisez de façon appropriée les chasses d'eau à double débit des toilettes. **Vous pouvez économiser près de 5 000 litres d'eau, soit environ 15 € par personne et par an.**



Gardez un œil sur votre consommation

Si votre logement est équipé d'un compteur d'eau individuel accessible, pour détecter une fuite, relevez votre compteur avant de vous coucher, puis le lendemain matin, sans utiliser d'eau. Si l'index est différent, c'est qu'il y a une fuite.

Si vous n'avez pas accès à votre compteur prenez contact avec votre bailleur.

Bon à savoir : un robinet qui goutte = 35 000 litres d'eau, soit 100 € perdus par an.

Réduire sa consommation électrique, ça paie !

Pour faire **baissier sa facture d'électricité** et prendre soin de la planète, il existe des solutions. Découvrez les trucs et astuces pour consommer mieux.

- Si votre eau chaude est produite par un cumulus, demandez à votre fournisseur d'énergie un abonnement heures creuses / heures pleines.
- Éteignez les lumières quand vous quittez une pièce et préférez les ampoules basse consommation.
- Dépoussiérez régulièrement les luminaires et nettoyez vos vitres. **Rien ne vaut la lumière naturelle, et elle est gratuite !**
- Couvrez les casseroles pour faire bouillir l'eau, vous gagnerez 25 % d'énergie.
- Dégivrez régulièrement les réfrigérateur, freezer et congélateur.
- Laissez refroidir les plats chauds avant de les mettre au réfrigérateur.
- Préférez les cycles "éco" de vos appareils électroménagers et choisissez si possible des équipements économiques.
- Limitez la température de votre lave-linge à 30 ou 40 °C.
- Faites sécher votre linge à l'air libre. Le sèche-linge est très énergivore.



Attention aux appareils en veille !

Un appareil électrique consomme même en veille. Avec une multiprise à interrupteur, vous appuyez sur un seul bouton pour éteindre vos appareils de faible puissance. Pensez-y !

Bon à savoir : vous pouvez réaliser une économie de 50 à 150 € par an en débranchant vos appareils quand vous ne les utilisez pas.



Halte à la surchauffe !

Des températures adaptées aux pièces de son logement, un bon point pour maîtriser ses consommations : 19 °C dans les pièces de vie, 17 °C dans les chambres, 20 à 22 °C dans la salle de bains. 1 °C de moins, c'est 7 % d'énergie économisée !

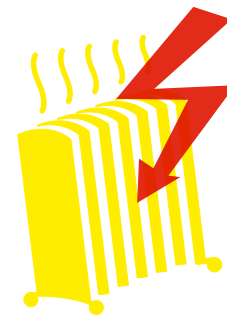
- Pensez à porter des vêtements adaptés à la température extérieure. Enfiler un pull est plus économique qu'augmenter le chauffage !
- Coupez le chauffage lorsque vous aérez votre logement.
- La nuit, fermez volets et rideaux pour éviter les pertes de chaleur.
- Lorsque vous vous absentez, baissez la température de quelques degrés.



Chauffage collectif

Signalez à votre bailleur toute anomalie de température constatée dans votre logement.

- En cas d'absence prolongée (plus de 2 jours), utilisez la fonction "hors gel" (7 °C).
- Pour permettre la diffusion de la chaleur, ne placez pas de meubles devant les radiateurs, ne les couvrez pas avec une tablette ou du linge à sécher.
- Nettoyez régulièrement vos appareils de chauffage (purge des radiateurs, dépoussiérage des convecteurs électriques).
- En été, protégez-vous des rayons du soleil en fermant volets et rideaux. Profitez de la nuit pour aérer et rafraîchir votre logement.



Les chauffages d'appoint sont interdits

Quelle que soit leur nature, les chauffages d'appoint sont incompatibles avec l'installation de chauffage de votre logement. Ils peuvent présenter des risques électriques, d'incendie ou d'intoxication au monoxyde de carbone.

Vos bons gestes au quotidien

Bien vivre ensemble



Installé dans votre logement,
vous découvrez progressivement
votre nouvel environnement.
Vous rencontrez vos voisins.
Vous utilisez les parties
communes de votre immeuble.
Vos enfants jouent sur les aires
de jeux. En tant que locataire,
vous êtes partie prenante
de la qualité de votre cadre de vie.
En respectant quelques règles
simples, vous participez à rendre
la vie tellement plus agréable
à tout le monde ! Alors, prêt
pour des petits efforts ?

Faire taire le bruit !

Première cause de stress évoquée par les habitants, **les nuisances sonores peuvent gêner durant la nuit, mais aussi pendant la journée**, car vos voisins n'ont pas forcément le même rythme de vie que vous.

- Baissez le son du téléviseur, de la chaîne hi-fi ou de l'ordinateur.
- Évitez de faire fonctionner les appareils électroménagers la nuit.
- Ne claquez pas les portes et les fenêtres.
- Préférez les chaussettes et chaussons aux chaussures, évitez les talons. **N'oubliez pas, votre plancher peut être le plafond de votre voisin !**

- Assurez-vous que les enfants jouent dans le calme.
- Évitez de faire du bruit le matin de bonne heure, tard le soir ainsi que le week-end.
- Prévenez vos voisins si vous avez prévu de faire des travaux bruyants ou d'organiser une fête. Ils seront beaucoup plus tolérants.

Nos amis les bêtes !

Les propriétaires d'animaux domestiques doivent être particulièrement vigilants à ne pas gêner les autres locataires. Ramassez les déjections (les parties communes ne sont pas des canisettes !), tenez les chiens en laisse et n'oubliez pas de déclarer certaines catégories en mairie.



Un petit effort de chacun fait beaucoup pour le bien-être de tous.



Le dialogue est essentiel

Si vous rencontrez une difficulté avec l'un de vos voisins, essayez avant toute autre démarche d'en parler avec lui.

Bon à savoir : tapage de jour comme de nuit = 450 € d'amende.





Vos bons gestes au quotidien

Bien vivre ensemble

Chaque chose à sa place, pour vivre en toute sécurité !

- Des emplacements spécifiques sont prévus pour le stationnement des véhicules, merci de les respecter.
- Ne bloquez pas les accès pompiers, très importants en cas d'urgence.
- Tout véhicule hors d'état de circuler, ou non assuré, pourra être enlevé aux frais du locataire.
- Vos vélos, poussettes et landaus ne doivent pas être entreposés sur les paliers, dans les halls et cages d'escaliers.
- Plus généralement, **n'encombrez pas les parties communes** avec vos effets personnels.
- Évitez également de surcharger vos balcons et terrasses d'objets divers.



Gros plan sur les encombrants

Pour vous débarrasser de vos déchets volumineux, consultez le calendrier de ramassage de votre commune. En dehors de ces dates, ils doivent être déposés à la déchèterie la plus proche de chez vous.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de laisser vos encombrants dans les parties communes et aux abords extérieurs de votre logement.

Bon à savoir : les coûts d'enlèvement dans les parties communes peuvent vous être facturés.



Triez vos déchets en utilisant les bacs de couleur.

Vos bons gestes au quotidien

Habiter un logement sain

Prenez l'air !

Nous passons 90 % de notre temps en espace clos. Voici quelques conseils pour **prendre soin de la qualité de l'air que vous respirez dans votre logement et éviter les moisissures.**

- Aérez votre logement, 5 à 10 minutes par jour suffisent.
- N'obstruez pas les entrées d'air des fenêtres, caissons de volets et bouches d'aération.
- N'arrêtez pas le système de ventilation mécanique contrôlée (VMC), ne modifiez pas son installation.
- Nettoyez régulièrement (une fois par mois) les bouches d'aération et grilles de ventilation.
- Aérez lorsque vous utilisez des produits ménagers ou que vous bricolez.
- Veillez à ne pas surchauffer votre logement.
- Séchez votre linge à l'air libre ou dans une pièce ventilée, comme la salle de bains.



Prévenir les moisissures liées à l'humidité

Pour lutter contre l'humidité, il est indispensable d'aérer votre logement. Pensez-y, notamment après avoir fait la cuisine ou pris votre douche. Si vous constatez néanmoins des traces de moisissures, nettoyez-les avec une éponge humide et de l'eau de javel, en laissant agir 24 heures avant de rincer.



Vos bons gestes au quotidien, c'est aussi réduire votre pollution électromagnétique

Pensez à limiter votre exposition aux ondes émises par vos équipements, lorsque vous ne les utilisez pas : téléphone portable, box internet ...



Votre logement

Le logement que vous occupez doit répondre à des normes de décence définies par la loi.

Pour être décent, un logement ne doit pas présenter de risques manifestes pour la sécurité physique et la santé des occupants.

Le logement doit également être doté d'un certain nombre d'équipements permettant d'y habiter dans des conditions normales :

- au moins une pièce principale de 9 m² avec une hauteur sous plafond de 2,20 m,
- une installation sanitaire (lavabo, w.-c., douche ou baignoire) garantissant l'intimité personnelle,
- une installation de chauffage (radiateurs, convecteurs, chauffage urbain...),
- une installation d'alimentation en eau potable avec une pression et un débit suffisants,
- une installation d'évacuation des eaux usées empêchant le refoulement des odeurs,
- une cuisine comprenant un évier avec eau chaude et eau froide et pouvant recevoir un appareil de cuisson.

Engagées à vos côtés pour assurer votre sécurité et votre confort, les équipes du Réseau Batigère mettent en œuvre plusieurs contrôles dans votre logement. Avant votre emménagement, un label électrique vérifie les équipements électriques. Régulièrement, nos services procèdent à une visite de la cage d'escalier de votre immeuble pour prévenir tout dysfonctionnement.

À noter que le Réseau Batigère peut confier certaines prestations à des entreprises spécialisées : entretiens chaudière, ascenseur, robinetterie, ventilation mécanique contrôlée (VMC), parties communes... **Les coordonnées de ces prestataires** sont indiquées sur le tableau d'affichage situé dans l'entrée de votre immeuble.



Des femmes et des hommes de proximité

Être proches de vous

Depuis votre emménagement jusqu'à votre départ, **nos équipes vous accompagnent au quotidien** pour vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Au cours de votre location, vous pourrez rencontrer plusieurs salariés du Réseau Batigère. Petit aperçu de vos principaux interlocuteurs :

- **Le gardien** est au plus proche de vous et anime la vie collective au sein de votre immeuble. Il veille à la qualité de votre environnement et assure l'entretien et le bon fonctionnement des équipements.
- **L'agent d'accueil** vous renseigne et vous oriente vers les services qui pourront répondre à vos interrogations.
- **Le chargé de clientèle** est votre interlocuteur privilégié pour toutes questions concernant votre logement ou votre contrat de location.
- **Le technicien d'agence et/ou le chargé de clientèle**, est votre contact privilégié pour le suivi des travaux dans votre logement. Il est à votre écoute en cas de sinistre, comme par exemple un dégât des eaux.

Être à votre écoute

Afin d'améliorer nos pratiques, nous vous sollicitons par différentes enquêtes (enquête nouvel entrant, enquête travaux, baromètre de satisfaction...).



Vos réponses sont importantes pour nous permettre de vous offrir les meilleurs services.

Pour obtenir un renseignement, poser une question, faire part d'une difficulté, n'hésitez pas à nous téléphoner, à vous rendre dans votre agence ou à nous écrire.

Être présents en cas d'urgence

- **Le service permanence** garantit une assistance téléphonique **lorsque votre agence est fermée** : pause-déjeuner, soir, week end et jours fériés, 24 h/24, toute l'année.
Il est à votre écoute **pour votre situation d'urgence** : incendie, fuite de gaz, inondation, coupure d'eau, panne de chauffage ou tout autre incident technique majeur.

- Notre équipe de permanence s'efforce d'assurer la continuité de **vos sécurité et celle de vos biens**.

Pour contacter le service permanence :

 **N°Azur 0 810 022 811**

PRIX D'UN APPEL LOCAL



→ Votre situation change ?

Face à certains événements de la vie, votre logement peut s'avérer inadapté. Informez votre agence de tout changement de votre situation familiale ou professionnelle. **Nos collaborateurs en agence vous accompagneront dans votre souhait de parcours résidentiel.**

Sens du service
Qualité relationnelle
Esprit pratique
Polyvalence

15



Que faire en cas de sinistre ?

Pour assurer votre sécurité, celle de vos proches et de vos voisins, quelques précautions essentielles doivent être prises. Reportez-vous au Guide de l'entretien et des réparations locatives pour en savoir plus sur les risques électriques, votre installation gaz et la ventilation de votre logement. N'oubliez pas : en cas de sinistre, vous avez 5 jours pour prévenir votre assureur, 2 jours pour un vol.

Incendie

Si un feu se déclare, prévenez les pompiers en appelant le 18, fermez le robinet de gaz et coupez l'électricité au compteur. Attaquez le feu avec un extincteur si cela est possible, mais sans jamais prendre de risques inutiles.

Si le feu est à l'intérieur de votre logement, fermez la porte de la pièce concernée et fermez les fenêtres pour éviter les courants d'air. Évacuez toutes les personnes à l'extérieur du logement et attendez l'arrivée des secours.

Si le feu se déclare à l'extérieur du logement et qu'il menace la porte d'entrée, restez chez vous et posez des linges mouillés contre la porte. Fermez portes et fenêtres pour éviter tout appel d'air. Manifestez votre présence et attendez l'arrivée des secours.
Ne sortez pas de chez vous si les escaliers sont enfumés et **n'utilisez pas l'ascenseur**.

Dégât des eaux

Si vous constatez une inondation dans votre logement, coupez immédiatement l'alimentation en eau et prévenez votre agence, le gardien ou vos voisins, en fonction de la provenance de la fuite.

Même si vous n'êtes pas à l'origine du sinistre, vous devez compléter un constat amiable dégâts des eaux qui précise la nature des dommages dans votre logement.

Ce document est à adresser, dans les 5 jours après le sinistre, à votre assureur et à votre agence.

Ne jetez aucun objet, même s'il vous paraît définitivement dégradé, avant le passage de l'expert. Évitez également de remettre en état vos peintures, moquettes et papiers peints. Votre assureur doit pouvoir constater les dommages.

Vol/tentative de vol

Si vous êtes victime d'un vol ou d'une tentative de vol à votre domicile, établissez la liste des objets volés ou détériorés et rassemblez les documents attestant de l'existence et de la valeur de ces biens.

Dans les 24 heures, rendez-vous au commissariat pour porter plainte et faites votre déclaration de sinistre auprès de votre assureur dans les 2 jours.

Informez également votre agence du sinistre en lui adressant une copie de votre dossier (dépôt de plainte, déclaration, devis des réparations...).

Odeur de gaz

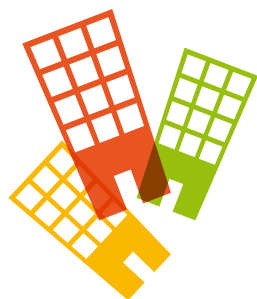
Si vous décelez une odeur de gaz persistante dans votre logement, fermez l'arrivée de gaz, ouvrez les fenêtres pour aérer et **sortez à l'extérieur du logement pour appeler les secours**. N'utilisez pas d'appareils électriques, n'actionnez pas les interrupteurs, ne provoquez ni flammes ni étincelles.

Permanence sécurité

Pour toute urgence **en dehors des horaires d'ouverture de votre agence**, appelez le :

N°Azur 0 810 022 811

PRIX D'UN APPEL LOCAL



16

Service disponible pendant la pause-déjeuner, le soir, le week-end et les jours fériés, 24 h/24, toute l'année.

Mémo pratique

Vous quittez votre logement

Vous avez décidé de quitter définitivement votre logement. Avant la date effective de votre déménagement, vous devez accomplir plusieurs formalités qui sont stipulées dans votre contrat de location. Nous vous rappelons les grandes étapes à ne pas oublier...

Résiliation du contrat de location

Vous devez **nous avertir de votre congé par lettre recommandée avec accusé de réception**, signée par tous les titulaires du bail. Votre préavis est de 3 mois à partir de la date de réception de votre courrier en agence.

Le préavis peut être réduit à 2 ou 1 mois dans certains cas (mutation professionnelle, perte d'emploi...). Pour y prétendre, vous devez joindre à votre courrier un justificatif.

Le loyer est dû jusqu'à la date de fin de contrat indiquée dans le courrier d'accusé de réception de votre préavis.

Pré-visite de votre logement

À la réception de votre courrier, nous vous proposerons **un rendez-vous de pré-visite**.

Votre chargé de clientèle et/ou votre technicien d'agence pourra ainsi évaluer les travaux de nettoyage et les éventuelles réparations que vous pourrez effectuer vous-même avant l'état des lieux définitif.

Ces petits travaux qui restent à votre charge (article 7d de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 et décret n° 87-712 du 26 août 1987) vous seront en effet facturés si vous ne les avez pas réalisés avant votre départ.

La pré-visite n'est pas obligatoire, mais elle est fortement conseillée car elle peut vous aider à faire des économies.

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



→ **Si vous cherchez un nouveau logement**, n'oubliez pas que Batigère est présent dans différentes régions. **Si vous souhaitez devenir propriétaire**, nous pouvons vous proposer des solutions d'achat :

- un appartement ou une maison, dans l'ancien ou le neuf,
- à prix maîtrisé et en toute confiance grâce à un dispositif de sécurisation de votre achat.

Votre agence vous renseignera sur nos disponibilités.



consultez notre site internet :

www.batigere.fr



Votre état des lieux de sortie

Une quinzaine de jours avant la fin de votre préavis, prenez rendez-vous afin de fixer la date d'état des lieux de sortie.

L'état des lieux se fait dans un logement nettoyé et vidé. Vos caves, garages ou balcons doivent également 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 constat d'état des lieux est signé par vous et votre bailleur. Il est comparé à celui dressé lors de votre arrivée afin de fixer les éventuels frais de remise en état d'après un barème établi.

Si un litige survient lors de son établissement, un huissier, dont les frais seront partagés, dressera un constat d'état des lieux.

Si vous ne pouvez être présent lors de l'état des lieux, vous avez la possibilité de vous faire représenter, en fournissant une procuration par écrit à la personne de votre choix.

Un déménagement, c'est aussi l'occasion de faire du tri. N'hésitez pas à vous rendre dans la déchèterie la plus proche de chez vous. Vos déchets y seront en grande partie recyclés. **Nous rappelons que vos encombrants doivent être déposés en déchèterie et en aucun cas dans les parties communes.**

Le solde de votre compte

Dans les deux mois suivant votre état des lieux, vous recevrez l'arrêté définitif de votre compte. Le dépôt de garantie, versé lors de votre entrée dans le logement, vous sera remboursé après déduction éventuelle des sommes dues au titre des loyers, des réparations locatives ou de la régularisation des charges.



Les bons réflexes en cas d'absence

Si vous devez quitter votre logement pour plusieurs mois, nous vous donnons quelques conseils utiles pour gagner en sérénité et en sécurité :

- Informez votre chargé de clientèle, votre gardien ou vos voisins.
- Laissez un double de vos clés à un proche et donnez ses coordonnées à votre agence. En cas de sinistre (dégât des eaux, incendie...), nous devons pouvoir accéder à votre logement.
- Fermez les robinets et arrivées d'eau et de gaz.
- Débranchez vos appareils électroménagers, coupez l'électricité au compteur après avoir vidé vos réfrigérateurs et congélateurs.
- Vérifiez que les fenêtres, portes-fenêtres, portes et volets sont correctement fermés.
- Débarrassez vos terrasses et balcons, notamment les jardinières de fleurs qui peuvent tomber en cas d'intempéries.
- Mettez votre chaudière en position "hors gel" et votre thermostat d'ambiance au minimum pendant la période de chauffe.



Pensez à résilier vos abonnements de gaz, d'électricité, de téléphone, votre assurance habitation... Et communiquez votre nouvelle adresse à tous les organismes concernés.





CE GUIDE EST DESTINÉ À VOUS INFORMER,
SON CONTENU N'EST PAS EXHAUSTIF.
IL NE PEUT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER
À LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR.

En cas d'urgence,
appelez le service permanence
du Réseau Batigère

 **N°Azur 0 810 022 811**
PRIX APPEL LOCAL



www.batigere.fr