

A photograph of a man and a woman smiling and standing in a doorway. The man is on the left, wearing a light blue shirt. The woman is on the right, wearing a blue top and has her hand on the door frame. The background is a bright, modern interior.

Livret n°1

Bienvenue

chez vous

Toutes les informations essentielles
pour une arrivée en douceur
dans votre nouveau logement.





Bienvenue

chez vous

VOS INTERLOCUTEURS ET LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION POUR FAIRE FACE À TOUTES LES SITUATIONS

▶ VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ : LE GARDIEN DE RÉSIDENCES

À votre arrivée, votre gardien :

- vous présente l'ensemble de la résidence et **réalise avec vous l'état des lieux**,
- vous explique le fonctionnement des équipements de votre logement et **vous remet votre livret "Bienvenue"**,
- **installe votre nom sur votre boîte aux lettres et votre interphone**. Seul le gardien est autorisé à faire ce changement.

Au quotidien, votre gardien :

- intervient pour toutes les questions liées à votre logement,
- veille à l'entretien de l'immeuble **et au bon fonctionnement des équipements**.

Contactez-le pendant les heures d'ouverture du bureau d'accueil.



Votre gardien

Nom :

Tél. fixe :

Mobile :

Horaires d'ouverture :



▶ LES DIRECTIONS TERRITORIALES

Direction Territoriale Est Île-de-France

33, rue DeFrance
94307 Vincennes Cedex
Dépts 75-77-94

Direction Territoriale Ouest Île-de-France

14 avenue Gustave Eiffel
78180 Montigny-le-Bretonneux
Dépts 78-91-92

Direction Territoriale Nord Île-de-France

244, avenue du Président Wilson
93210 La Plaine-Saint-Denis
Dépts 60-93-95

Antenne d'Evry

411, square Jacques Prévert
91000 Evry

LE SERVICE CLIENTS

Pour toute question ou demande d'information, le Service Clients d'Antin Résidences est à votre écoute.



0811 808 808

NUMERO AZUR

Coût d'un appel local depuis un poste fixe

Du lundi au vendredi de 9H00 à 17H00

ESPACE CLIENTS

www.antin-residences.fr

Pour créer votre espace client, munissez-vous de :

- votre identifiant internet à retrouver sur votre avis d'échéance :
- une adresse e-mail valide pour recevoir votre mot de passe.



LES ENQUÊTES

Votre avis nous intéresse

Afin de nous assurer de votre satisfaction, un téléconseiller de notre Service Clients vous contactera dans les quatre mois qui suivent votre arrivée.

L'enquête "supplément de loyer de solidarité" (SLS) obligatoire tous les ans

Tous les détails de cette enquête vous sont présentés dans le livret n°2 «Savoir ce que vous payez».

L'enquête "occupation du parc social" (OPS), obligatoire tous les 2 ans

Elle concerne tous les locataires. Les données que vous communiquez sont compilées globalement et envoyées aux services de l'État à des fins exclusivement statistiques. Si vous ne renvoyez pas votre enquête complétée, vous vous exposez à la facturation de pénalités importantes.

NB : les données fournies vous concernant pour ces enquêtes sont soumises à la réglementation informatique et libertés, contrôlée par la CNIL. A ce titre, les collaborateurs d'Antin Résidences sont soumis au secret professionnel quant à l'usage de ces informations.

URGENCES

En dehors des heures d'ouverture du Service Clients, contactez le **0811 808 808** pour les **urgences et les pannes importantes en parties communes**. Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 17h00 à 9h00, ainsi que le week-end et les jours fériés.

Attention : Pour les situations mettant en cause la sécurité des personnes – incendies, explosions, etc. – prévenez en priorité les pompiers au 18 ou au 112.



LA FICHE CONTACTS UTILES

Les numéros utiles sont regroupés sur la fiche contacts utiles présente dans le panneau d'affichage de votre hall d'entrée. Les entreprises dont les coordonnées figurent sur cette fiche sont sous contrat avec Antin Résidences. Contactez-les en cas de besoin.



Pour votre raccordement téléphonique :
Précédent locataire :

.....
.....



Vous avez perdu votre badge d'accès (résidence ou parking) ou vous en souhaitez un nouveau. Adressez-vous à votre gardien de résidences.

Attention : tous ces badges vous seront facturés.



LES DÉMARCHES ET FORMALITÉS À ACCOMPLIR AVANT VOTRE ENTRÉE DANS LES LIEUX



LE CONTRAT DE LOCATION (OU BAIL) ET LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Avant d'emménager, vous devez signer le contrat de location et prendre connaissance du règlement intérieur de votre résidence.

- Ces documents fixent vos droits et obligations ainsi que ceux d'Antin Résidences.
- **Ils vous engagent** : lisez-les attentivement et conservez-les.



Vous pouvez télécharger le règlement intérieur sur le site d'Antin Résidences www.antin-residences.fr

RESPECTEZ LES CONDITIONS D'OCCUPATION

- **VOUS** vous êtes engagé à occuper personnellement votre logement à titre de résidence principale. La transmission de votre logement à un tiers est interdite et susceptible d'entraîner la résiliation de votre bail.



SOUSCRIRE UNE ASSURANCE HABITATION

Votre contrat de bail vous oblige à souscrire une assurance multirisques habitation. Cette assurance est aussi une protection pour vous et votre famille. L'absence d'assurance entraîne la résiliation de votre bail et engage votre responsabilité financière en cas de sinistre.

À chaque date anniversaire de signature du bail, adressez l'attestation de votre assurance à votre direction territoriale.

En cas de sinistre, prévenez votre assureur dans un délai de 5 jours ouvrés (2 jours pour un vol). Informez également votre gardien de résidences ou le Service Clients.

CE QUE DOIT COUVRIR VOTRE ASSURANCE

L'assurance souscrite par vos soins doit obligatoirement couvrir les dommages causés à votre logement, parking ou cave en cas de sinistres (dégât des eaux, incendie, explosion).

Il est prudent de vous assurer également contre les risques de vol, de bris de glace et de « responsabilité civile ». L'assurance responsabilité civile couvre les dommages causés accidentellement à autrui par vous-même, vos enfants, votre conjoint, vos employés, vos animaux ou les objets vous appartenant.



Votre numéro client

□□□□□□/□□

À rappeler dans vos courriers et lors des contacts téléphoniques.

Vous devez indiquer votre numéro de client dans tous vos échanges avec Antin Résidences. Ce numéro nous permet de vous identifier très rapidement. Il figure tous les mois sur votre avis d'échéance.

TOUT SAVOIR SUR VOTRE BAIL

Le bail, ou contrat de location, est le document contractuel qui engage le bailleur et le locataire et qui définit leurs droits et devoirs respectifs. Il précise notamment la surface du logement, le montant du loyer, des charges et du dépôt de garantie. Le bail, auquel est joint le règlement intérieur, est signé par les deux parties, tout comme l'état des lieux entrant.

Si votre bail est signé entre le 20 et le 31 du mois, vous devrez régler également le montant du loyer calculé au prorata de votre temps d'occupation.

- **Lors de la signature du bail** un dépôt de garantie doit être versé. Il correspond à un mois de loyer hors charges.
- Après votre départ, il vous sera restitué au plus tard sous 2 mois, déduction faite des charges locatives et des autres frais dont vous seriez redevables.
- Si votre état des lieux de sortie est conforme à votre état des lieux d'entrée, le dépôt de garantie vous sera remis dans un délai d'un mois, déduction faite des charges locatives et des autres frais dont vous seriez redevables.

EN SIGNANT LE BAIL :


- **NOUS** nous engageons à vous fournir un logement en bon état, réaliser les réparations dont nous avons la charge, vous assurer des services de qualité et un bon entretien de votre résidence.
- **VOUS** vous engagez à souscrire durant tout le bail une assurance habitation, régler le loyer et les charges, assurer l'entretien courant du logement, respecter les règles de savoir vivre ensemble dans votre résidence.

SIGNER L'ÉTAT DES LIEUX ENTRANT



Ce document atteste de l'état du logement et des équipements à votre arrivée. Si vous déménagez, il servira à déterminer les éventuelles réparations locatives à votre charge. L'état des lieux est réalisé en votre présence et celle du gardien.

Ce document a une valeur juridique. Vous disposez de 20 jours pour faire parvenir par écrit à votre direction territoriale toute réclamation relative à l'état des lieux effectué à votre arrivée.



Pensez à prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans les parties communes de votre immeuble dès votre entrée dans le logement.

VOUS CHANGEZ D'ADRESSE : QUI PRÉVENIR ?

- Fournisseurs d'électricité et de gaz
- Service des eaux
- Service postal (transfert de votre courrier)
- Opérateur téléphonique
- CAF, CPAM, caisse de retraite, mutuelle...
- Services fiscaux
- Mairie (inscription sur les listes électorales) et préfecture
- Écoles
- Banque
- Compagnie d'assurance
- Votre employeur ou Pôle Emploi

COMMENT ?

- Par courrier avec votre numéro d'identification selon l'administration concernée
- Par téléphone selon les organismes (CAF, Pôle Emploi...)
- Par internet à l'adresse suivante : <http://mdel.mon.service-public.fr/je-change-de-coordonnees.html>

ATTENTION !

Vous disposez d'un délai de 1 mois pour effectuer le changement d'adresse sur votre carte grise ou votre titre de séjour, sous peine d'amende.



LES AIDES AU LOGEMENT DONT VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER



LES DÉMARCHES À EFFECTUER POUR OBTENIR UNE AIDE AU LOGEMENT

Avant votre entrée dans les lieux, Antin Résidences constitue votre dossier APL (sous condition de ressource) avec vous et le dépose auprès de la CAF.

Si vous êtes éligible à l'Aide Personnalisée au Logement ou à l'Allocation Logement, celle-ci est automatiquement déduite de votre loyer dès réception des sommes transférées par la CAF à votre bailleur Antin Résidences (possibilité de rappel rétroactif en cas de retard de versement de la CAF). Pour éviter tout retard de traitement par la CAF, veillez à nous transmettre un dossier complet.

▶ L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL)

L'APL est uniquement disponible pour les logements ayant fait l'objet d'un accord par convention entre l'État et Antin Résidences.

▶ L'ALLOCATION LOGEMENT (AL)

Pour les logements non conventionnés, il est possible de bénéficier d'une AL. Si vous y avez droit, cette aide vous est versée directement par la CAF.

Chaque année la CAF calcule le montant des prestations auxquelles vous avez droit. Il est donc important de signaler tout changement de situation familiale ou financière pouvant avoir un impact direct sur votre APL ou votre allocation logement.



LE LOCA-PASS®

1) L'avance LOCA-PASS® permet de financer le dépôt de garantie exigé lors de l'entrée dans les lieux. C'est à vous d'effectuer cette demande et de vous faire rembourser auprès de l'organisme.

2) La garantie LOCA-PASS® est une garantie de paiement du loyer et des charges en cas d'impayés du locataire ; elle fait office de caution pour le bailleur.

Pour connaître les conditions d'éligibilité pour ces deux aides, rendez-vous sur le site d'Action logement : www.actionlogement.fr



▶ LES NUMÉROS ESSENTIELS

Fournisseurs d'énergie (électricité, gaz...) :

.....
.....

Votre Caisse d'allocations familiales :

.....

Police : 17


Pompiers : 18 ou 112

Samu : 15

Pour connaître les dates de passage des encombrants, rendez-vous sur le site Internet de votre ville.

Site internet de la mairie :

.....




▶ LES CHANGEMENTS DE SITUATION DURANT VOTRE VIE DANS LE LOGEMENT

Signalez-nous rapidement tout changement de coordonnées, de ressources, de composition familiale, cela nous permet de mieux répondre à vos besoins. Ces évolutions peuvent également entraîner des modifications dans le calcul des aides au logement et de votre contrat de location.

En cas de :

Merci de nous fournir :

Mariage, PACS, concubinage	Une copie du livret de famille ou de l'acte de mariage, ou un certificat dans le cadre d'un PACS ou d'une vie en concubinage.
Naissance ou adoption	Une copie du livret de famille ou de l'acte de naissance.
Séparation ou divorce	Une copie du « Par ces motifs » du jugement de divorce et une copie du livret de famille portant la mention « divorce » ou un extrait d'acte de naissance avec mention marginale.
Perte d'emploi	Tout document justifiant de la perte d'emploi (lettre de licenciement, attestation Pôle emploi....)
Décès	Un acte de décès.
Perte de mobilité	Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques dans votre logement, Antin Résidences peut prendre en charge tout ou partie des travaux d'adaptation sous certaines conditions. Vous devez en faire la demande à votre direction territoriale en joignant un certificat médical.



Contactez votre gardien ou le Service Clients pour plus d'informations.

Besoin d'une autre information?

Nos 6 livrets thématiques sont à votre disposition



BIENVENUE CHEZ VOUS !



SAVOIR CE QUE VOUS PAYEZ



ENTREtenir VOTRE LOGEMENT



BIEN VIVRE ENSEMBLE AU QUOTIDIEN



FAIRE FACE A UN SINISTRE



PREPARER SEREINEMENT VOTRE DEPART

SERVICE CLIENTS

0811

NUMERO AZUR

808 808

Coût d'un appel local
depuis un poste fixe

Du lundi au vendredi de 9H00 à 17H00

www.antin-residences.fr

Antin Résidences, une Entreprise Sociale pour l'Habitat
du Groupe Arcade-VYV

