



APRÈS LE CONFINEMENT, UNE REPRISE PROGRESSIVE !

Depuis le début de cette crise, l'Office est à vos côtés pour maintenir un service de qualité. Nos agent-e-s assurent la continuité du service en présentiel ou à distance. Les équipes de l'Office se sont également mobilisées en appelant les seniors isolés ou en accompagnant les locataires grâce à la cellule sociale. Je veux, à titre personnel et en votre nom j'en suis sûr, les remercier pour leur action quotidienne difficile.

Notre département a été durement touché par cette crise et les inégalités se sont fortement accentuées. C'est pourquoi, j'ai interpellé le Gouvernement pour obtenir que la trêve hivernale des expulsions soit prolongée jusqu'au mois d'octobre, que le Fonds de Solidarité Logement soit abondé et les APL revalorisées.

En cette période difficile, il est impératif de continuer à se protéger et de respecter les gestes barrières. Prenez soin de vous et de vos proches.

Stéphane Troussel
Président de Seine-Saint-Denis habitat

la lettre *aux* locataires

#QUALITÉ DE SERVICE //

Le 3293, un nouveau numéro court pour nous appeler



Le Centre de Relations Locataires (CRL) est, depuis sa création, l'outil privilégié de l'Office pour simplifier les démarches des locataires sans qu'ils ou elles soient obligé-e-s de se déplacer. Le CRL est désormais joignable au 3293, numéro non surtaxé, afin de vous en faciliter l'usage.

Dans la période exceptionnelle que nous traversons, le CRL permet de maintenir la qualité de service rendu aux locataires. Les téléconseiller-e-s répondent ainsi quotidiennement à vos questions et traitent vos principales demandes :

- Effectuer un paiement par CB
- Mettre en place un prélèvement automatique
- S'informer sur les modalités de paiement
- Modifier vos coordonnées bancaires
- Obtenir vos codes Extranet
- Déposer une réclamation
- Demander une place de parking
- Obtenir une attestation de loyer à jour ou une copie de votre contrat de location
- Contacter la cellule sociale pour une situation financière particulière

Le chiffre
DUMOIS



21410

C'est le nombre d'appels reçus par les téléconseiller-e-s du Centre de Relations Locataires de l'Office durant la période de confinement, soit une moyenne de 600 appels quotidiens.

Pour TOUTES vos questions, contactez le Centre de Relations Locataires, qui saura vous orienter et traiter votre demande :

3293

(numéro non surtaxé, prix d'un appel local)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 ou par mail :
relationlocataire@seinesaintdenishabitat.fr

COVID19: RESTONS PRUDENTS

#DÉCONFINEMENT

S'adapter pour garantir la sécurité et maintenir la qualité de service

Depuis la fin du confinement, l'Office a mis à jour les mesures de prévention pour empêcher au maximum la circulation du virus, tout en continuant d'assurer la sécurité des biens et des personnes et le maintien de la qualité de service.

➤ Fermeture de tous les accueils et des loges : privilégiez le Centre de Relations Locataires

Pour assurer la protection des locataires et des agent-e-s, l'ensemble des accueils physiques de l'Office : siège, agences, points d'accueil, et loges des gardien-ne-s, restent fermés pour une durée indéterminée.

➤ Comment transmettre des documents importants à l'Office ?

- Envoyez vos documents par mail : relationlocataire@seinesaintdenishabitat.fr.
- Vous pouvez également envoyer vos documents par courrier, sous réserve de la bonne distribution par La Poste ou déposer des documents ou clés (dans des enveloppes fermées) dans la boîte aux lettres du siège ou de votre agence.

➤ Comment les réclamations sont-elles gérées ?

La priorité est donnée au traitement des réclamations urgentes qui concernent la sécurité des biens et des personnes. Nous faisons néanmoins tous les efforts possibles pour traiter les autres réclamations.

➤ Que faire en cas de sinistre ?

Appelez le Centre de Relations Locataires. Une astreinte continue d'être assurée par votre gardien-ne pour les urgences, du lundi au vendredi de 17h30 à 8h30 du matin, ainsi que le week-end.

➤ Des travaux doivent être effectués dans votre logement ?

Seules les réclamations urgentes (pouvant atteindre à la sécurité des biens et des personnes) peuvent faire l'objet d'un déplacement du personnel dans les logements.

➤ Comment se passent les états des lieux entrants et sortants ?

Lors de la prise de rendez-vous par l'Office, les locataires sont questionnés sur leur état de santé et sont informé-e-s qu'ils ou elles doivent venir seul-e-s au rendez-vous et avec un stylo personnel pour la signature des documents.

➤ Les mesures de protection à respecter avec les agent-e-s de l'Office

Le port du masque est obligatoire. Les gestes barrières et de distance sociale devront être respectés dans tous vos contacts avec un-e agent-e à votre domicile ou dans nos locaux. En cas de déplacement d'un-e agent-e dans votre logement, un questionnaire préalable vous sera envoyé et vous devrez limiter au maximum les personnes présentes sur place pendant l'intervention.

#SOLIDARITÉ



Aides pour les locataires

- **Le chèque énergie** a été envoyé dans le courant du mois de mai aux bénéficiaires. Valable jusqu'au 31 mars 2021, son montant varie de 48 à 277 euros en fonction de la composition et des revenus de votre foyer. Vous pouvez utiliser le chèque énergie directement auprès de votre fournisseur d'énergie pour régler une facture.
- **Une aide exceptionnelle de solidarité** a été versée directement par la CAF au mois de mai pour les bénéficiaires du RSA ou de l'ASS d'un montant de 150 euros, auquel s'ajoutent 100 euros par enfant à charge de moins de 20 ans. Les familles bénéficiaires des APL qui ne perçoivent pas le RSA ou l'ASS bénéficieront d'une aide de 100 euros par enfant à charge.
- **Une aide alimentaire** exceptionnelle de 60 euros a été apportée par le département de la Seine-Saint-Denis aux familles des 26 000 collégien-ne-s qui mangent habituellement à la cantine et ne paient pas plus de 2,5 euros par repas.
- **La cellule sociale de l'Office** reste à votre disposition en cas de difficultés financières. Vous pouvez la contacter en appelant le Centre de Relations Locataires de l'Office au 3293, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30.



Seine-Saint-Denis
habitat