



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Parce que Seine-Saint-Denis habitat fait de la qualité de service rendu aux locataires sa priorité, l'Office participe, aux côtés de l'ensemble des bailleurs sociaux franciliens, à une grande enquête de satisfaction auprès des locataires.

Cette enquête a démarré le 14 septembre 2020. Menée tous les 3 ans, elle permet d'identifier les points d'améliorations sur des thématiques comme la propreté des parties communes, la relation avec les gardien-nes ou les interventions techniques.

D'ici à fin novembre 2020, environ 3 000 locataires seront contacté-es par téléphone. Bien que facultatives, les réponses sont très importantes pour mesurer la satisfaction et les besoins des habitant-es. Les données sont recueillies de façon anonyme et confidentielle par un cabinet indépendant.

Une synthèse des réponses de cette enquête sera réalisée. Elle permettra à Seine-Saint-Denis habitat de continuer à améliorer sa qualité de service.

Stéphane Troussel

Président de Seine-Saint-Denis habitat

la lettre *aux* locataires

#93MONAMOUR

Participez à la 3^e édition de notre concours photo sur Instagram !



Comment participer ?

- Avoir un compte public sur Instagram et suivre : [@seinesaintdenishabitat](https://www.instagram.com/seinesaintdenishabitat)
- Prendre une photo, la géolocaliser et la publier sur Instagram entre le 12 octobre et le 8 novembre 2020 avec le tag **#93monamour** et en mentionnant [@seinesaintdenishabitat](https://www.instagram.com/seinesaintdenishabitat)

À gagner

- Un bon d'achat d'une valeur de 500 euros pour le Prix du Jury et un bon d'achat d'une valeur de 100 euros pour la photo qui remportera le Prix du Public.
- Seine-Saint-Denis habitat souhaite organiser en 2021 une exposition pour présenter les meilleures photos sélectionnées par le Jury.

Poser un regard positif et personnel sur la Seine-Saint-Denis ?

C'est l'ambition de la 3^e édition du concours de photos #93monamour organisé par Seine-Saint-Denis habitat sur le réseau social Instagram. Ouvert à toutes et tous, ce concours propose de poser un regard neuf sur le département. Tentez de remporter le prix du Jury, présidé cette année par la photographe Henrike Stahl.



Informations et règlement sur [seinesaintdenishabitat.fr](https://www.seinesaintdenishabitat.fr)
et sur Instagram [@seinesaintdenishabitat](https://www.instagram.com/seinesaintdenishabitat)

UN ÉTÉ SOLIDAIRE ET CULTUREL

#DANSNOSQUARTIERS

Retour sur les ateliers et événements organisés cet été dans nos cités



Événements et actions de sensibilisation se sont succédés tout au long de l'été dans les cités.

Retour en images sur quelques projets emblématiques

- Un potager de 200m² a été inauguré au mois de juillet au sein d'un jardin partagé, situé au niveau de la friche rue Paul Verlaine à **Stains**, grâce à une collaboration entre Seine-Saint-Denis habitat, Merci Raymond (start-up spécialisée dans la végétalisation) et Plaine Commune.
- Les Sœurs Chevalme du Collectif le 6B et l'amicale des locataires ont participé à l'habillage de la cité François Villon à **La Courneuve**. L'esquisse de la fresque a été réalisée par Kévin, un habitant de la cité. Elle a été inaugurée en septembre dernier.
- Du mobilier urbain (bancs, chaises et tables) a été conçu et créé au Rouailler à **Clichy-sous-Bois**, en lien avec l'amicale des locataires. Le mobilier sera prochainement installé dans des espaces verts.
- Le photographe JR a investi le dernier bâtiment de la cité Picasso dans le quartier des Bosquets à **Montfermeil**. Le regard du réalisateur de cinéma Ladj Ly se pose sur le B5 avant sa démolition prochaine.



Régularisation des charges locatives

Tous les mois, vous versez, en plus de votre loyer, des provisions pour charges locatives : une estimation des dépenses engagées pour votre consommation d'eau, de chauffage et/ou d'eau chaude si l'installation est collective, l'entretien et le fonctionnement des parties communes...

Chaque année, l'Office compare les dépenses réelles au total des provisions que vous avez versées : il procède à la « régularisation des charges ». Votre avis individuel de régularisation des charges pour l'année 2019 vous a été transmis en mai dernier.

Afin de tenir compte des incidences économiques de la crise sanitaire, l'Office a procédé à la régularisation des charges en deux temps :

- **Si vous avez payé plus de provisions sur charges que nécessaire** : l'Office vous a déjà remboursé le trop-perçu au mois de juin 2020 (régularisation créditrice sur votre avis d'échéance).
- **Si vos dépenses réelles sont supérieures aux provisions que vous avez payées** : vous devez régler la différence à compter de septembre 2020.

Les amicales de locataires ont été informées afin de pouvoir consulter et vérifier les pièces justifiant du montant des charges locatives.



Si vous rencontrez des difficultés pour payer les charges restantes, utilisez le formulaire d'échéancier de paiement qui vous a été adressé ou contactez le Centre de Relations Locataires au

3293

(numéro non surtaxé)

ou par mail à relationlocataire@seinesaintdenishabitat.fr

Un échelonnement peut être établi entre 2 et 12 mensualités.

Seine-Saint-Denis habitat