

# la lettre *aux* locataires

#PROXIMITÉ

## 4 questions réponses sur la proximité



Voilà maintenant près d'un an que nous vivons une crise sanitaire sans précédent. Notre mode de vie a été bousculé, nos habitudes ont changé et nous avons appris à vivre avec ce virus.

Face à cette situation, l'ensemble des agent-es de l'Office se sont mobilisé-es tout au long de l'épidémie et de ses évolutions. Toutes les équipes de Seine-Saint-Denis habitat ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation pour maintenir un haut niveau de qualité de service, et ce, malgré les grandes difficultés quotidiennes. Je veux toutes et tous les remercier.

Avec la campagne de vaccination qui a débuté depuis plusieurs semaines maintenant, un espoir de sortie de crise semble se dessiner.

Néanmoins, il convient que chacun-e reste vigilant-e pour appliquer les règles sanitaires et les gestes barrières.

Protégez-vous. Protégez les autres.

**Stéphane Troussel**

Président de Seine-Saint-Denis habitat

**Depuis le début d'année, Seine-Saint-Denis habitat a réorganisé l'accueil de proximité afin d'améliorer la qualité du service rendu.**

Ce changement vise à traiter plus rapidement et plus efficacement vos demandes et réclamations, mais aussi à vous offrir un accueil de proximité autour de votre gardien-ne.

### Qu'est-ce que cela va changer au quotidien ?

Votre gardien-ne peut désormais vous recevoir tous les après-midi et assurer un suivi personnalisé de vos demandes et réclamations.

### Comment contacter mon gardien ou ma gardienne ?

Son emploi du temps a évolué pour lui permettre de gagner en efficacité. Le matin, votre gardien-ne s'occupe uniquement de l'hygiène et des interventions de maintenance. L'après-midi, elle ou il se consacre aux démarches administratives et vous reçoit dans sa loge ou au point d'accueil de 14h00 à 17h00.

### Comment signaler une urgence technique ?

Seine-Saint-Denis habitat a mis en place une permanence téléphonique 24h/24 et 7j/7 pour vous permettre de signaler une urgence technique à tout moment. Il suffit pour cela d'appeler le 3293.

### Appeler le 3293, ça coûte cher ?

Contrairement à d'autres numéros courts, le 3293 n'est pas surtaxé. Le coût d'un appel est identique à celui d'une communication locale. Le 3293 est maintenant le numéro unique de l'Office pour toutes vos démarches. Il vous permet de joindre le Centre de Relations Locataires du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Le chiffre  
DU MOIS

 **3 minutes**

**C'est l'attente moyenne\*  
pour signaler une urgence  
au 3293 en dehors des heures  
d'ouverture de l'Office  
(soir, week-end et jour férié).**

Cette permanence téléphonique, assurée 7j/7 et 24h/24, est réservée aux problèmes techniques urgents : panne de chauffage, fuite d'eau importante...

\*statistiques du 1<sup>er</sup> décembre 2020 au 31 janvier 2021.

# SÉRIE VIDÉO : BIEN VIVRE SON LOGEMENT

#TUTO VIDÉO

## Une résidence propre c'est l'affaire de tous

Avec vos charges, vous financez l'entretien et le nettoyage des parties communes de votre immeuble. Néanmoins, la propreté est l'affaire de tous et toutes.

### Déchets

- **N'entreposez jamais d'ordures ménagères en dehors du local « poubelles »** même pour une courte durée, en particulier sur le palier ou votre balcon.
- **Jetez toujours vos déchets emballés dans des sacs poubelles fermés hermétiquement** et non « en vrac » dans le vide ordure ou dans les conteneurs.
- **Ne déposez pas de liquide, d'objets en verre et d'objets lourds** dans les vide-ordures.
- **Participez au tri des déchets**, un geste simple pour favoriser le recyclage.

### Encombrants

- **N'entreposez jamais d'objets encombrants sur votre balcon, votre palier ou dans les couloirs même pour une courte durée.** Cela représente un risque bien réel : ces objets augmentent le risque d'incendie et peuvent gêner l'évacuation du bâtiment en cas d'urgence.
- **Renseignez-vous pour connaître les dates de collecte** afin de déposer vos encombrants au bon endroit et à la bonne date.

### Espaces extérieurs

- **Les places de parking et boxes ne doivent servir qu'au stationnement des véhicules roulants.** Les épaves seront rapidement enlevées et mises à la fourrière aux frais de leurs propriétaires.
- **Veillez à ne provoquer aucune pollution ni gêne pour les autres habitant-es** si vous réalisez l'entretien de votre voiture en extérieur. Il est rappelé que la mécanique sauvage est interdite.

## Bien vivre dans son logement

Episode #5



## Le respect du cadre de vie

#PRATIQUE

### Bien dans son logement : les astuces à connaître



**Plomberie** : localisez la ou les vannes d'arrêt pour couper l'arrivée d'eau en cas de problème. Pensez à fermer les alimentations d'eau chaude et d'eau froide en cas d'absence prolongée.

**Menuiserie** : actionnez les ouvrants régulièrement pour empêcher qu'ils ne se grippent. Pensez à graisser les supports et les parties mobiles de vos portes, fenêtres et volets à titre préventif. En cas de vent violent, les volets roulants doivent être complètement ouverts ou fermés.

**Ventilation** : nettoyez régulièrement les bouches d'extraction des pièces humides et ne bouchez jamais les grilles d'entrée d'air. Aérez chaque pièce 10 minutes par jour pour éviter l'humidité et la formation de moisissures.

**Transformation** : toute modification importante de votre logement nécessite une autorisation écrite de l'Office avant le démarrage des travaux. Si ce n'est pas fait, votre responsabilité pénale pourra être engagée en cas de problème et l'Office pourra réclamer une remise en état à vos frais, lors de votre départ.

**> Pour en savoir plus, consultez le guide de l'entretien et des réparations locatives.**

**> Consultez notre tuto vidéo sur [seinesaintdenishabitat.fr](http://seinesaintdenishabitat.fr)**

Vous pouvez activer le sous-titrage en anglais ou en arabe dans les paramètres de la vidéo.



**Seine-Saint-Denis habitat**

BP 72 - 93002 Bobigny cedex - Tél. 3293

[seinesaintdenishabitat.fr](http://seinesaintdenishabitat.fr)

ISSN 2554-6929

