



2021 se termine « déjà » a-t-on envie d'ajouter. Une année encore une fois difficile, près de deux ans après le début de la pandémie de Covid-19 qui aura ébranlé notre quotidien et nos habitudes. Un contexte qui renforce encore un peu plus les ambitions de l'Office, à vos côtés dans toutes les situations.

Plus proche de vous, plus adapté, notre Centre de Relations Locataires (CRL) vous permet maintenant de mieux aiguiller vos demandes lorsque vous l'appellez au 3293. Nous avons également distribué notre nouveau guide de prévention des incendies domestiques, dans lequel vous pourrez retrouver conseils et bonnes pratiques en cas de départ de flamme au sein de votre domicile ou de votre résidence.

Enfin, l'Office tient à remercier tou.tes les participant.es au concours photo #93monamour, dont l'édition 2021 aura recueilli plus de 400 clichés. Une preuve, s'il en fallait, que c'est avant tout grâce à vous, à votre envie et vos initiatives, que le territoire de la Seine-Saint-Denis vit, brille et respire.

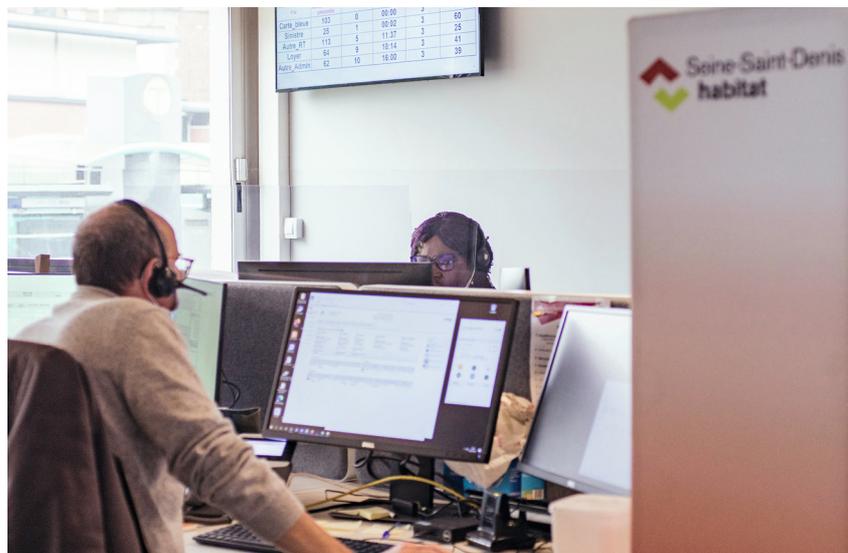
À l'année prochaine !

#### L'équipe de Seine-Saint-Denis habitat

# la lettre *aux* locataires

#PLUSPROCHEDEVOUS

## Notre Centre de Relations Locataires évolue



**Depuis le 11 octobre 2021, notre Centre de Relations Locataires (ou CRL) met en place de nouvelles files d'attente pour mieux vous aiguiller sur vos demandes. Pour nous appeler, un seul et unique numéro : 3293\*.**

Plus souple, plus réactif, plus adapté : voici les trois mots d'ordre qui ont amené notre Centre de Relations Locataires à adopter ses nouvelles files d'attente, afin de mieux rediriger les appels entrants. Le but : « Assurer une prise en charge rapide par des conseillers expérimentés et sensibilisés » pour TERENCE COLLOT DARZOUN, directeur du CRL.

Dorénavant, quand vous nous appellerez au 3293\*, vous serez invité-es à décrire au mieux la nature de votre appel en précisant, à l'aide du clavier de votre téléphone, parmi les six propositions suivantes :

- 1 pour le paiement par carte bleue
- 2 pour déclarer un sinistre
- 3 pour une réclamation technique
- 4 pour une demande de logement
- 5 pour une requête administrative
- 6 pour nos partenaires et prestataires Seine-Saint-Denis habitat

\*Prix d'un appel local. Le CRL est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, 7j/7 et 24h/24 en cas d'urgence.

Le chiffre  
DU MOIS



91%

**C'est le taux de prise d'appels (le soir après 17h30 et le week-end) enregistré par le CRL** entre le 27 septembre et le 29 octobre 2021.

Avec 1 854 appels pris en compte sur la période, l'accueil centralisé de Seine-Saint-Denis habitat, actif depuis un an maintenant, améliore votre quotidien, et permet une meilleure prise en charge de vos réclamations.

# UN HIVER PRUDENT

#DOSSIER

## Votre nouveau guide de prévention des incendies domestiques est là



**Vous venez de recevoir votre nouveau guide. L'Office reste à vos côtés et vous accompagne pour prévenir et éviter au maximum tout risque d'incendie dans votre logement.**

Enrichi, réagencé et mieux illustré, votre nouveau guide rappelle en détails les bons gestes, les bons réflexes pour se prémunir au mieux de tout départ de flammes. En outre, il revient évidemment sur le comportement à adopter en cas d'incendie avéré, pour garantir votre survie et celles de vos proches.

### À CHAQUE SITUATION, LA BONNE RÉACTION :

#### > Dans tous les cas :

- Appeler les secours (18 pour les pompiers, 112 pour le numéro unique d'urgence européen) ;
- Ne prenez jamais l'ascenseur, toujours l'escalier ;
- N'entrez jamais dans la fumée.

#### > Si l'incendie se déclare chez vous :

- Évacuez les lieux ;
- Fermez la porte de votre appartement ;
- Sortez par l'issue la plus proche.

#### > Si l'incendie est au-dessous ou sur votre palier :

- Restez chez vous ;
- Fermez la porte de votre appartement et mouillez-la ;
- Manifestez-vous à la fenêtre.

#### > Si l'incendie est au-dessus :

- Sortez par l'issue la plus proche.

#ENQUETE



## Dernier rappel pour répondre aux enquêtes OPS et SLS

Les enquêtes OPS (Occupation du Parc Social) et SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) sont ouvertes depuis le 4 novembre dernier, et obligatoires pour les locataires concernés. Sans réponse au 4 décembre 2021, des pénalités financières pourront être appliquées.

Pour vous aider à mieux transmettre vos réponses, Seine-Saint-Denis habitat vous propose plusieurs modalités :

- **Par voie postale, à Seine-Saint-Denis habitat, Autorisation 56213, 59789 LILLE Cedex 9 (envoi gratuit avec l'enveloppe T fournie) ;**
- **Sur Internet à l'adresse [enquete-seinesaintdenishabitat.cba.fr](https://enquete-seinesaintdenishabitat.cba.fr).**

**Si votre situation a évolué, merci de signaler tout changement en vous référant à la notice explicative fournie. Pour toute question, une plateforme téléphonique spéciale a été mise en place au 0800 00 09 33 (service et appel gratuits).**