



L'OFFICE TOUJOURS À VOS CÔTÉS DURANT CETTE CRISE !

Depuis le début de cette crise, les agent-es de Seine-Saint-Denis habitat sont mobilisé-es pour maintenir un service de qualité malgré un contexte difficile. J'ai souhaité également que notre organisme public agisse pour venir en aide aux plus fragiles.

Pour cela, l'Office s'est tout d'abord doté d'une équipe sociale spécifique afin de prévenir les impayés, proposer un accompagnement social et trouver les solutions aux difficultés que traversent certain-es d'entre vous. L'Office a également participé au fonds de solidarité créé par le Département à hauteur d'un million d'euros et renforcé le lien avec les locataires, notamment les plus vulnérables, avec des appels aux personnes âgées afin de lutter contre l'isolement.

Seine-Saint-Denis habitat et ses équipes poursuivront les actions de solidarité et se tiendront à vos côtés.

Prenez soin de vous et de vos proches.

Stéphane Troussel

Président de Seine-Saint-Denis habitat

Le chiffre
DU MOIS

700

C'est le nombre moyen d'appels pris chaque jour par le Centre de Relations Locataires (CRL) en 2020, soit un tiers de plus qu'en 2019. Le temps d'attente est généralement inférieur à 3 minutes mais il peut augmenter lors des pics (jusqu'à 2 600 appels par jour).

la lettre *aux* locataires

#PRATIQUE

L'entretien de la robinetterie au quotidien



1 réclamation sur 4 enregistrée par Seine-Saint-Denis habitat concerne un problème de robinetterie ou de plomberie, dont l'entretien courant est à la charge des locataires. Voici quelques conseils pour éviter les mauvaises surprises.

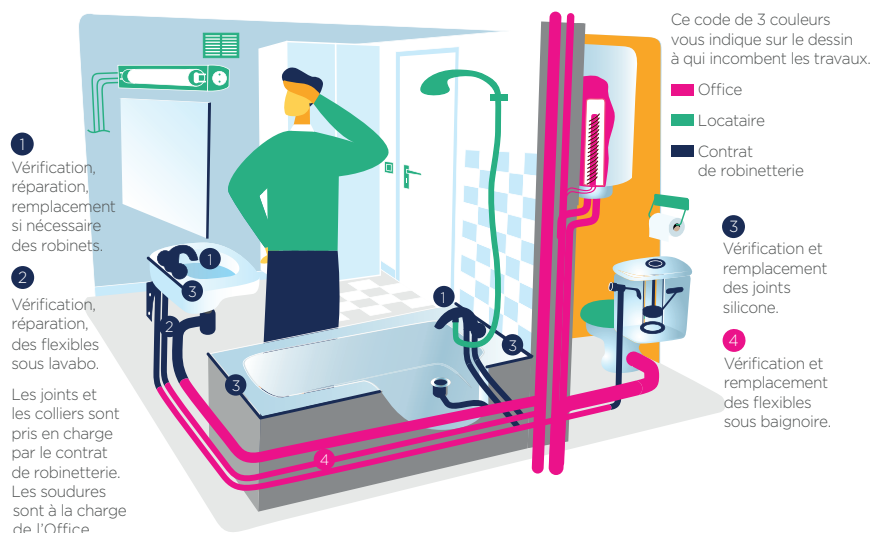
Entretenez vos joints et votre robinetterie

Vérifiez régulièrement votre équipement : toute fuite, même minime, entraîne des dégradations et une consommation excessive. L'étanchéité des joints autour du lavabo, de l'évier, de la baignoire ou de la douche sont essentiels. Avec le temps, la robinetterie peut aussi s'entartrer : pensez à l'entretenir de manière préventive.

Un contrat d'entretien pour gagner en sérénité

De nombreux dégâts des eaux surviennent à cause d'un mauvais entretien des installations, avec à la clé l'intervention souvent très coûteuse d'un professionnel. Pour faciliter cet entretien courant à votre charge, l'Office a négocié un contrat d'entretien de robinetterie. Pour moins de 2€ par mois, vous pouvez faire appel autant que nécessaire au prestataire mandaté par l'Office (Iserba) pour entretenir et réparer à votre place tous les équipements concernés. La société interviendra sous 10 jours maximum et sous 24 heures en cas d'urgence.

> Qui est responsable de quoi ?



SÉRIE VIDÉO : BIEN VIVRE DANS SON LOGEMENT

#TUTO VIDÉO

Les règles de vie communes

Vivre en bon voisinage implique quelques règles pour que chacun-e profite de son logement. Il est donc important de connaître et respecter le règlement intérieur des immeubles de l'Office.

Nuisances sonores

Le respect de vos voisin-es passe par le respect de leur tranquillité. Si votre voisin-e fait trop de bruit, allez d'abord lui en parler. Si le dialogue ne suffit pas, adressez-lui un courrier simple puis un courrier en recommandé rappelant vos démarches, la loi et les possibles poursuites que vous engagerez si la situation n'évolue pas. Si vous n'obtenez toujours pas de résultats, prévenez la police afin qu'elle fasse respecter la réglementation et informez l'Office. Déposer une plainte devant le tribunal civil ne doit se faire qu'en dernier recours.

Animaux domestiques

Les animaux domestiques sont tolérés tant qu'ils ne provoquent pas de désordre et de dégradations dans l'immeuble ou la résidence. Si vous promenez votre animal à l'extérieur de votre logement, veillez à bien le tenir en laisse. La détention de chiens dangereux de première catégorie et d'animaux non domestiques est interdite dans les logements.

Tranquillité résidentielle

L'Office a affiché un règlement intérieur des immeubles dans les halls. Il convient que chacun-e le respecte. Si les démarches amiables ne suffisaient pas, l'Office pourrait lui aussi engager des poursuites judiciaires contre un-e locataire pouvant aller jusqu'à l'expulsion.

> **Contactez votre agence pour en savoir plus sur les moyens de faire respecter vos droits**

Bien vivre dans son logement

Episode #6



Le respect des règles de vie communes



> **Consultez notre tuto vidéo sur seinesaintdenishabitat.fr**

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



#ORGANISATION

Regroupement des offices Hlm : l'union fait la force



Pour moderniser le secteur du logement social, la loi ELAN de 2018 impose aux bailleurs sociaux qui comptent moins de 12 000 logements de se regrouper pour renforcer leur action. Cela représente deux bailleurs sociaux sur trois en France.

Avec 32 000 logements, **Seine-Saint-Denis habitat n'est pas concerné**. Pourtant, en mutualisant leurs savoir-faire, Seine-Saint-Denis habitat et plusieurs bailleurs volontaires se regrouperont en 2021 afin d'améliorer leur qualité de service. **Le regroupement sera celui d'une société de coordination (SAC) dénommée « Groupe Habitat en Seine-Saint-Denis ».**

Loyer : bien gérer mes paiements



Chaque mois, vous recevez un avis d'échéance pour le mois passé. Cela veut dire que **le loyer et les charges sont payables avant le 5 du mois suivant** : le 5 février pour le mois de janvier par exemple. Plus simple et plus rapide, utilisez si possible le prélèvement automatique (mandat SEPA), le paiement sécurisé en ligne (extranet) ou par téléphone au 3293 (appel non surtaxé).

Surtout n'attendez pas : le non-paiement du loyer vous expose à des poursuites graves, pouvant aller jusqu'à l'expulsion. **En cas de difficulté, prenez aussitôt contact avec l'Office pour bénéficier d'un accompagnement** et trouver des solutions.



Seine-Saint-Denis
habitat

BP 72 - 93002 Bobigny cedex - Tél. 3293
seinesaintdenishabitat.fr



ISSN 2554-6929