

# la lettre *aux* locataires

#ÉLECTIONS

## Élections des représentants des locataires 2018, vous êtes les premiers concernés !



**En décembre, vous aurez à élire vos représentants dans les instances de l'Office. Choisir ses représentants, c'est choisir ceux qui seront associés aux décisions pour améliorer votre logement, votre immeuble et votre quartier. Ce choix, vous l'avez tous les 4 ans.**

Les représentants de locataires, c'est en effet 4 ans d'action continue au service du bien vivre des résidents. Programme

des travaux à mener, évolution des loyers, maîtrise des charges, gestion de la résidence, avenir du quartier sont les nombreux sujets sur lesquels ils s'exprimeront durant leur mandat. Membres du conseil d'administration de l'Office (5 sièges) et de la commission d'attribution de logement, ils pèsent sur les choix stratégiques et opérationnels de l'Office concernant l'avenir de votre résidence. Leurs associations se font le relais de vos questions, de vos remarques ou de vos attentes. À titre d'exemple, vos représentants actuels ont activement participé à l'élaboration du contrat d'entretien de robinetterie et de la grille de vétusté des logements utilisée lors des états des lieux de sortie ainsi qu'à la mise en place des DAAF (détecteurs de fumée).

**Information :** Au plus tard 2 mois avant la date de l'élection (qui aura lieu en décembre), Seine-Saint-Denis habitat vous indiquera par voie d'affichage la date de l'élection, la procédure électorale et les conditions requises pour être candidat(e). Vous trouverez ces affiches dans les halls d'immeubles, les points d'accueil et les loges des gardiens. Pour les cités de logements individuels, des affichettes seront distribuées dans les boîtes aux lettres des locataires.

**Listes des candidats :** l'information vous sera communiquée par voie d'affiches courant novembre.

**Scrutin et résultats :** il aura lieu à bulletin secret, par vote par correspondance. Chaque locataire recevra le matériel de vote au plus tard 12 jours avant la date de l'élection. Le dépouillement du scrutin aura lieu au siège de Seine-Saint-Denis habitat et les résultats seront affichés dans les cités.



### INTÉGRER LES DÉFIS ÉCOLOGIQUES DE DEMAIN

Cette rentrée politique a été particulièrement marquée par la démission du ministre de l'écologie. Malgré sa notoriété, sa maîtrise du sujet et ses nombreuses tentatives pour peser sur les décisions, force est de constater que Nicolas Hulot n'a pas été entendu.

Pourtant l'urgence est la ! L'été caniculaire et les températures record sur l'ensemble du territoire, nous rappellent l'ampleur du dérèglement climatique et la nécessité d'une politique écologique ambitieuse.

Les engagements pris lors de la COP21, protection de la biodiversité, planification énergétique, sortie du nucléaire, économie circulaire... doivent impérativement être tenus.

Dans cet effort collectif, Seine-Saint-Denis habitat s'engage pleinement, par la rénovation thermique des bâtiments, la performance énergétique de ses constructions neuves, l'amélioration du tri et de la collecte des déchets... Les nombreux changements que nous opérons s'inscrivent dans une stratégie globale de modernisation et intègrent parfaitement les défis écologiques de demain.

**Stéphane Troussel**

Président de Seine-Saint-Denis habitat



**REJOIGNEZ-NOUS  
SUR FACEBOOK**

Conseils pratiques, événements  
et réunions publiques, informations  
sur vos cités, avancées des travaux, etc.  
Rejoignez-nous sur notre page  
[@SeineSaintDenisHabitat](#)

Le chiffre  
DU MOIS

**1 FRANÇAIS SUR 2**



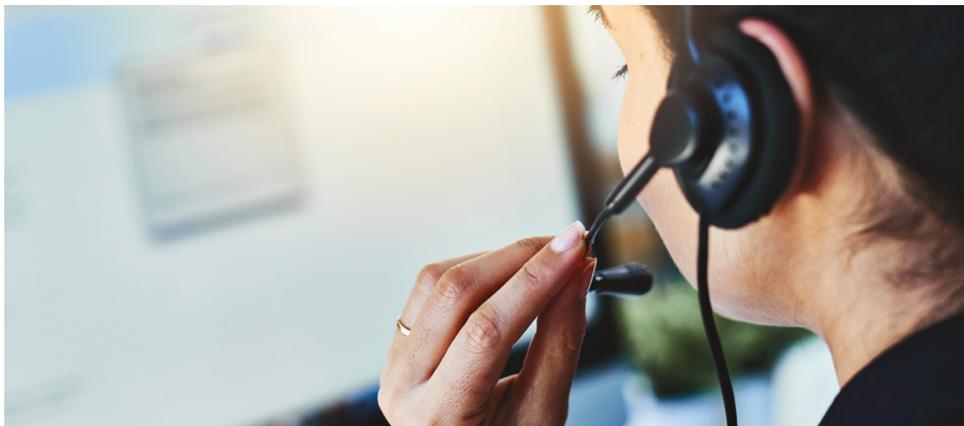
vit ou a vécu en Hlm. Au sein de ses 32 000  
logements, Seine-Saint-Denis habitat loge  
près de 84 000 personnes.

# DOSSIER : RÉPONDRE PLUS EFFICACEMENT À VOS DEMANDES



## #QUALITÉDESERVICE //////////////////////////////////////

### Une équipe de téléconseillers à votre écoute



**Accueillir, enregistrer les réclamations et prendre en charge la résolution de l'ensemble des démarches, apporter des réponses et des informations, ce sont les principales missions de la plateforme téléphonique, qui réceptionne depuis septembre 2018 l'ensemble de vos appels.**

Lors des enquêtes de satisfaction, les locataires ont indiqué qu'ils rencontraient des difficultés à joindre l'Office par téléphone. Pour d'autres, il était complexe de se rendre aux points d'accueil et dans les agences pendant les heures d'ouverture. Pour répondre à ces attentes et afin d'améliorer et de fluidifier la relation locataire, l'Office a ouvert peu à peu en 2017 et 2018 une plateforme téléphonique dédiée spécifiquement aux locataires. Composé, au lancement, de 12 téléconseillers et d'un chef de service, ce service, basé à Bobigny, vous permet de déposer vos réclamations ou d'en suivre l'avancement, d'effectuer certaines démarches administratives à distance ou tout simplement d'obtenir des renseignements. Il a été progressivement déployé sur l'ensemble des agences pour assurer une montée en puissance de qualité. Il compte aujourd'hui 18 personnes au service des locataires.

#### Comment ça marche ?

**Les téléconseillers vous répondent du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 sans interruption.** L'intégralité des appels fait l'objet d'une traçabilité informatique et un accusé de réception vous est systématiquement adressé (par mail, SMS ou papier). 25% des demandes bénéficient d'une réponse immédiate.

Votre gardien d'astreinte prend le relais pour garantir la continuité de service et répond, en cas d'urgence, du lundi au vendredi de 17h30 à 8h30 du matin et le week-end 24h/24h. Ses coordonnées sont affichées dans le hall.

#### Des agences de proximité pour vous accueillir

En parallèle de ce service téléphonique, chaque agence et point d'accueil disposent d'une équipe complète pour vous recevoir et vous accompagner, en lien avec les services du siège, dans toutes les étapes et les besoins du quotidien : état des lieux, entretien et travaux, suivi des loyers et charges, gestion administrative, nettoyage, vie collective, entretien des espaces verts.

## #ENPRATIQUE //////////////////////////////////////



### Questions d'argent : un portail d'information

Vous avez besoin d'une réponse claire pour prendre une décision financière ? Vous voulez joindre une personne qui répondra à vos questions ? Ce portail de la Banque de France apporte à tous les concitoyens des connaissances économiques, budgétaires et financières nécessaires au quotidien pour gérer votre compte bancaire, votre budget, votre épargne et vos crédits aux différents moments de votre vie.

**Pour en savoir plus :**  
[mesquestionsdargent.fr](http://mesquestionsdargent.fr)



**Pour joindre la plateforme téléphonique, appelez le numéro dédié :**

**01 48 96 52 00**

**Un agent de l'Office répondra à toutes vos questions.**