

la lettre *aux* locataires

#SOLIDARITÉ

L'Office veille sur les locataires seniors



M. Sadio C., gardien à la cité Marcel Cachin de Romainville, en compagnie de locataires en juillet 2019. © Luca Nicolao

Fin mars 2020, Seine-Saint-Denis habitat a lancé une vaste campagne d'appels envers les locataires seniors isolé-e-s afin de veiller sur leur santé et leur bien-être durant le confinement lié au Coronavirus (COVID-19). Une initiative solidaire portée par une centaine d'agent-e-s volontaires au sein de l'Office.

Les personnes âgées sont parmi les plus fragiles face au COVID-19. En tant que bailleur social solidaire, Seine-Saint-Denis habitat agit et veille sur les locataires les plus fragiles, en coopération avec les services sociaux municipaux. L'Office a identifié 1 934 personnes isolées âgées de plus de 70 ans ainsi que 259 couples comptant des personnes de 75 ans et plus.

Suite à un appel à la solidarité lancé auprès de l'ensemble du personnel de l'Office, près d'une centaine d'agent-e-s se sont porté-e-s volontaires pour contacter les locataires isolé-e-s les plus âgé-e-s. Ces appels visaient à prendre de leurs nouvelles et évaluer la situation afin de veiller sur leur bien-être. Un questionnaire spécifique permet d'identifier les risques : état de santé, connaissance des gestes barrières et des précautions liées au confinement, lien avec leur entourage...

Les résultats de cette campagne téléphonique ont été transmis aux centres communaux d'action sociale (CCAS) afin qu'ils entrent en contact avec celles et ceux qui ne sont pas encore suivi-e-s. Un formulaire en ligne sur le site internet de l'Office permet de signaler un ou une locataire senior isolé-e aux services de Seine-Saint-Denis habitat.

Les différentes vagues d'appels ont permis de joindre 1 403 locataires et d'en suivre régulièrement 700 d'entre eux à leur demande. Les locataires ont largement salué cette initiative qui illustre l'engagement de l'Office auprès d'eux. Ceux qui le souhaitent sont recontactés deux fois par semaine a minima.



Pour vous signaler en tant que senior isolé-e ou signaler un proche susceptible de l'être, remplissez le formulaire en ligne disponible sur seinesaintdenishabitat.fr ou directement sur bit.ly/seniorsSSDH.



COVID-19 : L'OFFICE ET SES AGENT·E·S AUX CÔTÉS DES LOCATAIRES

L'organisation et l'activité de l'Office, comme celles de tous les bailleurs, ont été bouleversées par l'épidémie de COVID-19 et le confinement qui s'en est suivi. Néanmoins, l'Office s'est adapté afin d'assurer ses missions essentielles auprès des locataires grâce à la mobilisation de ses agent-e-s, que ce soit en télétravail ou en proximité à l'image du travail quotidien de nos gardien-ne-s et nos employé-e-s d'immeuble.

Parce que c'est une de nos valeurs fondamentales, l'Office a également montré, une nouvelle fois, qu'il savait faire vivre la solidarité par la prise en compte des difficultés des locataires et par l'attention accordée à nos seniors isolé-e-s.

Plus que jamais, je vous invite à respecter les consignes et les gestes barrières afin de protéger vos proches.

Stéphane Troussel
Président de Seine-Saint-Denis habitat

Le chiffre
DU MOIS

1 403



C'est le nombre de seniors appelés par une centaine d'agent-e-s volontaires de l'Office afin de veiller sur leur santé et leur bien-être durant le confinement.

SOLIDAIRES FACE AU COVID-19

#SOLIDARITÉ

L'Office crée une cellule sociale pour accompagner les locataires en difficulté financière



Dans la période de crise liée à l'épidémie de COVID-19, l'Office a ouvert une cellule sociale dès le 30 mars pour accompagner les locataires ayant des difficultés à payer leur loyer. Le dispositif se traduit par un examen individuel de leur situation et un accompagnement personnalisé pour traverser cette période difficile.

C'est le travail des conseiller-e-s qui étudient au cas par cas la situation des locataires concerné-e-s et les recontactent pour leur proposer des solutions souples et sur mesure.

De plus, à la demande des locataires, Seine-Saint-Denis habitat peut échelonner sur 12 mois le loyer en cours, en cas de difficulté économique liée à la crise actuelle.



En cas de difficultés financières, vous pouvez contacter la cellule sociale en appelant le Centre de Relations Locataires de l'Office au 01 48 96 52 00, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30.

#CHARGESLOCATIVES

Le calendrier de régularisation des charges 2019 modifié pour favoriser le pouvoir d'achat des locataires

Tous les mois, vous versez, en plus de votre loyer, des provisions pour charges locatives. Chaque année, l'Office compare les dépenses réelles au total des provisions que vous avez versées, et procède à la « régularisation des charges ».

Au regard de la situation exceptionnelle que nous traversons, Seine-Saint-Denis habitat anticipe la régularisation des charges dans l'intérêt du pouvoir d'achat des locataires.

- **Vous avez payé plus de provisions pour charges que nécessaire ?** L'Office vous remboursera le trop-perçu sur la quittance dès le mois de juin.
- **Les provisions pour charges que vous avez réglées sont inférieures aux dépenses réelles ?** Le règlement de la différence est exceptionnellement reporté au mois de septembre pour vous en faciliter le règlement. Ce report vous permettra également de faire appel, en cas de besoin, à la cellule sociale de l'Office afin de vous proposer des solutions adaptées à votre situation individuelle ou d'échelonner votre règlement.

#VIOLENCES



Face aux violences, réagissons !

Le contexte particulier de confinement, indispensable à l'endigement de l'épidémie de COVID-19, constitue malheureusement un terreau favorable aux violences conjugales et familiales. Depuis le début du confinement, les violences conjugales et les violences familiales ont ainsi augmenté de plus de 30% en France. En réagissant, tout peut changer. Si vous êtes victimes ou témoins, agissez :

- **En cas d'urgence :**
Appelez le **17** ou envoyez un **texto au 114**
- **S'il n'y a pas d'urgence :**
Violences sexuelles : appelez le **3919** ou allez sur la plateforme **service-public.fr/cmi**
Violences sur un enfant : appelez le **119** ou allez sur la plateforme **allo119.gouv.fr**

Si vous n'avez pas de téléphone ou internet, vous pouvez également demander un « masque 19 » en pharmacie : le personnel comprendra et alertera la police. Les pharmaciens sont également formés à recueillir le témoignage de violences sur un enfant.