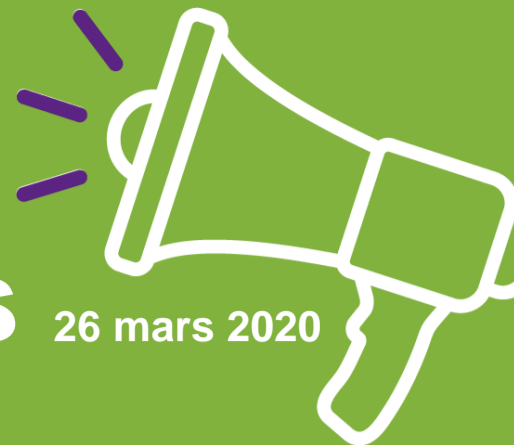


# INFOS LOCATAIRES COVID-19



## Des réponses à vos questions

26 mars 2020

Dans le cadre de la crise du coronavirus que nous traversons actuellement, **AB-Habitat a mis en place une organisation afin d'assurer la continuité de notre fonctionnement** et du service que nous vous apportons. Toutefois, l'activité est adaptée compte tenu des circonstances exceptionnelles.

Afin que cette période de confinement dure le moins possible, nous vous invitons à **appliquer avec la plus grande rigueur les gestes barrières et les restrictions de déplacement** préconisées par les autorités sanitaires.

## MES RELATIONS AVEC AB-HABITAT

### → J'ai besoin d'échanger avec l'agence, est-ce que je peux me rendre sur place comme d'habitude ?

**Non, les agences sont fermées au public** mais assurent toujours une **permanence téléphonique** afin de maintenir le contact avec les locataires.

Vous pouvez contacter votre agence du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h.

Par ailleurs, vous pouvez également échanger avec votre agence via votre Espace locataire disponible en ligne 24h/24.

(<https://espacelocataire.ab-habitat.fr> ou sur [www.ab-habitat.fr](http://www.ab-habitat.fr))

- Accueil **agence de Bezons** : 01 34 23 59 90 // [abezons@ab-habitat.fr](mailto:abezons@ab-habitat.fr)
- Accueil **agence du Val d'Argent** : 01 39 98 25 25 // [avalargent@ab-habitat.fr](mailto:avalargent@ab-habitat.fr)
- Accueil **agence du Centre-Ville** : 01 34 34 39 90 // [acentreville@ab-habitat.fr](mailto:acentreville@ab-habitat.fr)
- Accueil **agence d'Orgemont** : 01 39 98 28 28 // [aorgemont@ab-habitat.fr](mailto:aorgemont@ab-habitat.fr)

### → Quels sont les changements concernant mon loyer ?

Il n'y **aucun changement concernant votre loyer** qui reste à payer même en l'absence d'avis d'échéance. La production et l'acheminement des avis d'échéances pouvant être perturbés, n'hésitez pas à créer ou à vous connecter à  **votre Espace locataire en ligne** pour les consulter (consultable uniquement par les personnes déjà inscrites, il est donc temps de s'inscrire pour les non-inscrits. Une fiche pratique disponible sur le site internet vous guidera pas à pas.)

- Si vous n'êtes pas en prélèvement automatique, et que vous ne pouvez pas vous déplacer à la poste pour utiliser le service eflash vous pouvez **régler votre loyer** :

- par **carte bleue** (interface sécurisée) sur  **votre Espace locataire en ligne**,
- par **virement bancaire** au moyen du rib
- par **chèque**, envoyé par courrier, à l'adresse de  **votre agence de proximité**.

**En cas de difficultés**, prévenez  **votre agence de proximité par téléphone ou par mail**. Nous examinerons les situations personnelles des locataires que la crise actuelle affecte financièrement.

### → Quels sont les changements concernant la régularisation des charges ?

**La régularisation des charges est reportée**, la période de contrôle des charges s'effectuera à compter de mai et la régularisation des charges interviendra en juillet 2020.

## → J'ai reçu une pénalité financière pour non-réponse à l'enquête d'Occupation du Parc social (OPS) et Surloyer de Solidarité (SLS). La somme est conséquente et je crains une procédure à mon encontre ?

Pas d'inquiétude, compte tenu des circonstances, nous avons conscience des difficultés d'acheminement de la poste. Dès régularisation de la situation et réception de vos documents complets, les pénalités seront annulées.

En revanche, si vous avez du surloyer du fait du dépassement des plafonds de ressources, ce montant est dû car il est lié à votre situation socio-économique. **Toutefois il est possible que certaines erreurs apparaissent.** Il s'agira alors de **prendre contact avec vos agences de proximité** pour examiner la problématique au cas par cas et régulariser la situation.

## → Comment sont prises en charge les demandes d'intervention technique ?

**AB-Habitat a mis en place une organisation adaptée** à la situation de crise que nous rencontrons actuellement. **Toutes vos demandes techniques sont enregistrées.** Toutefois, elles seront traitées en fonction de leur priorité et **seules les demandes urgentes** (fuite d'eau importante non maîtrisable, fuite de gaz...) font l'objet d'une intervention à domicile.

## → Est-ce que mes demandes administratives sont traitées ?

**Toutes vos demandes administratives seront prises en compte.** Toutefois, elles seront traitées en fonction de leur priorité et des possibilités opérationnelles.

## → Comment joindre l'astreinte ?

**La plateforme d'astreinte reste joignable** au **09 69 39 95 95** en soirée, le week-end et les jours fériés. Toutefois, compte tenu des circonstances, nous vous demandons de **limiter vos sollicitations aux demandes techniques urgentes.**

## → Ma demande de logement sera-t-elle traitée ?

**L'attribution des logements est suspendue** et reprendra dès le retour à un fonctionnement normal d'AB-Habitat. **Seules seront traitées les situations d'urgence** (incendie...) de nos locataires.

Attention : pour les personnes qui ont effectué une demande de logement, il est **toujours nécessaire de renouveler sa demande** via le site [www.demande-logement-social.gouv.fr](http://www.demande-logement-social.gouv.fr) ou transmettre le document à AB-Habitat : [sattrib@ab-habitat.fr](mailto:sattrib@ab-habitat.fr). *Comme vous le savez, si vous ne renouvelez pas votre demande dans le délai imparti (1 an), la radiation intervient sans délai. Compte tenu du contexte, ce délai de radiation est **prolongé de 3 mois.***

## → J'ai connaissance de locataires de mon immeuble ou, plus généralement, de locataires du patrimoine d'AB-Habitat en difficulté et isolés. Que dois-je faire ?

**Vous pouvez signaler ces situations à votre agence de proximité** par téléphone ou par mail et, dans la mesure de nos possibilités, nous assurerons le relais avec les services compétents. Les personnes concernées peuvent également contacter les **travailleurs sociaux** en charge de leur dossier, un service minimal est en place au niveau des services sociaux des villes ou du département.

# À MON DOMICILE ET DANS LES PARTIES COMMUNES

## → Puis-je recevoir de la famille, des amis, des voisins ?

Les **règles de confinement précisées par le gouvernement s'appliquent à tous et dès la porte de votre logement.** Les parties communes de votre résidence sont un espace public que vous devez éviter.

Les règles de précautions invitent chacun à limiter ses contacts au strict minimum. Merci de ne pas recevoir famille, voisins et amis à votre domicile. Même chez vous, **respectez les gestes barrières.**

## → Comment faire si j'ai un état des lieux prévu pendant la période de confinement ?

En règle générale, les états des lieux sont reportés après la période de confinement, sauf contre-information de notre part.

## → Les travaux de réhabilitation sont-ils maintenus ?

Pour le moment, la plupart des chantiers sont à l'arrêt. Des discussions sont actuellement menées au niveau national, entre le Gouvernement et les interprofessions du bâtiment (FFB, CAPEB...), pour établir des règles d'hygiène et sanitaires indispensables à la sécurité des ouvriers.

Attention : Cette situation pourra évoluer selon l'actualité...

## → Quelles sont les règles concernant l'ascenseur ?

Une distance minimale d'un mètre doit être maintenue entre chaque personne. En conséquence, merci de **patienter si l'ascenseur est occupé**.

## → L'entretien des parties communes est-il maintenu ?

L'entretien des parties communes est maintenu. Aidez-nous néanmoins à garder votre résidence propre au maximum. La contribution de chacun est importante.

Évitez de trop manipuler les boîtes à lettres et lavez-vous les mains dès votre retour à domicile ainsi qu'après avoir ouvert votre courrier.

**MERCI D'ÉVITER TOUT CONTACT AVEC NOS ÉQUIPES DE PROXIMITÉ ET LES ENTREPRISES INTERVENANT DANS VOS PARTIES COMMUNES.**

## → La gestion des ordures ménagères est-elle maintenue ?

La gestion des ordures ménagères est maintenue. Toutefois, le prestataire assurant la collecte des ordures ménagères peut être amené à réduire les horaires et fréquences de passage.

**AIDEZ-NOUS À GARDER VOTRE RÉSIDENCE PROPRE EN VEILLANT À DÉPOSER LES DÉCHETS DANS LES CONTENEURS ET LES LOCAUX PRÉVUS À CET EFFET.**

**NOUS COMPTONS SUR VOTRE SOLIDARITÉ ET VOTRE CIVISME  
POUR MAINTENIR LES LOCAUX,  
LES PARTIES COMMUNES ET PLUS GÉNÉRALEMENT  
VOTRE RÉSIDENCE EN BON ÉTAT.**