



Des réponses à vos questions novembre 2020

(Ces réponses sont susceptibles d'évolution en fonction des annonces gouvernementales)

Dans le cadre de la crise sanitaire et de ce **deuxième confinement** qui a débuté le 30 octobre dernier, **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 de limiter la durée de ce confinement, nous vous invitons à **appliquer avec la plus grande rigueur les gestes barrières et les restrictions de déplacement** préconisés par les autorités sanitaires.

AB-HABITAT ET MOI

→ 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 17h30 (16h le vendredi).

Par ailleurs, vous pouvez également échanger avec votre agence via votre Espace locataire accessible en ligne 24h/24. (<https://espacelocataire.ab-habitat.fr> ou sur www.ab-habitat.fr)

- Accueil **agence de Bezons** : 01 34 23 59 90 // abezons@ab-habitat.fr
- Accueil **agence du Val d'argent** : 01 39 98 25 25 // avalargent@ab-habitat.fr
- Accueil **agence du Centre-ville** : 01 34 34 39 90 // acentreville@ab-habitat.fr
- Accueil **agence d'Orgemont** : 01 39 98 28 28 // aorgemont@ab-habitat.fr



Vous pouvez vous déplacer dans votre agence de proximité **uniquement sur rendez-vous**.

Les agences recevront les locataires en fonction de leurs problématiques **tous les jours de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h** (16h le vendredi).

→ Je souhaite me rendre au siège, l'accueil physique est-il maintenu ?

L'accueil physique du siège est fermé au public. Toutefois, les rendez-vous physiques avec vos interlocuteurs habituels sont maintenus. L'accueil téléphonique est maintenu du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (16h le vendredi).

→ 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.

→ Est-ce que mes demandes administratives seront traitées ?

AB-Habitat a mis en place une organisation adaptée à la crise actuelle. **Toutes vos demandes administratives seront prises en compte** et seront traitées en fonction des possibilités opérationnelles.

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

L'attribution des logements est maintenue.

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 ou de transmettre le document à AB-Habitat par mail à sattrib@ab-habitat.fr.

→ Les permanences logement sont-elles maintenues ?

- **Oui**, pour un renseignement sur le processus de **demande de logement**, contactez le **01 34 23 55 30** le mardi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h ou adressez un mail à sattrib@ab-habitat.fr.
- Pour un renseignement sur les modalités de **demande de mutation**, contactez le **01 34 23 55 39** le jeudi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h ou adressez un mail à sgd@ab-habitat.fr.

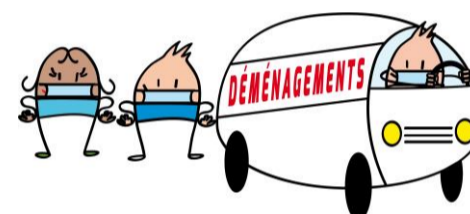
→ J'ai reçu un permis de visite dans le cadre de ma demande de mutation, puis-je visiter le logement ?

- **La visite du logement est possible**. Il s'agira de respecter les gestes barrières, une personne par famille est autorisée à effectuer la visite et le port du masque demeure obligatoire
- **Les états des lieux et les signatures de baux sont maintenues dans les mêmes conditions**.
Attention, il est important de vous munir de votre convocation qui servira de justificatif de déplacement.

→ Est-ce que je peux déménager durant cette période ?

Oui, si vous déménagez dans un logement social.

Il convient alors de cocher au niveau de l'attestation « motif familial et impérieux ».



Attention, le déménagement ne peut se faire que par un déménageur professionnel ou par la famille qui vit dans le logement et non par d'autres proches. Il faudra également produire un **justificatif** (celui de l'entreprise de déménagement, le nouveau bail...)

→ Est-ce que je peux déménager si je loue mon nouveau logement dans le parc privé ?

Non, et dans ce cas je préviens mon agence de proximité pour **allonger mon préavis de congé**.

→ Je rencontre des difficultés pour régler mon loyer, que dois-je faire ?

Il est impératif de contacter mon agence de proximité afin d'examiner les solutions possibles.

AB-Habitat a signé un **protocole local** permettant d'examiner les situations en commission spécifique et proposer dans la mesure du possible des orientations de solution en lien avec nos partenaires.

Si je suis salarié d'une entreprise du secteur privé non agricole de 10 salariés fragilisée par la crise sanitaire, **Action Logement** peut m'octroyer une aide en faisant directement ma demande sur le site <https://www.actionlogement.fr/aide-urgence-logement> ou en contactant le **09 70 800 800** (de 9h00 à 17h30 du lundi au vendredi)

→ J'ai connaissance de locataires d'AB-Habitat en difficultés sociales

ou je rencontre des difficultés sociales hors problématiques d'impayés et hors problématiques de gestion locative, puis-je contacter AB-habitat ?

Si vous n'avez pas de contact avec un travailleur social, vous pouvez contacter **la permanence téléphonique « Orientation et soutien social »** mise en place par AB-Habitat jusqu'au 1^{er} décembre, voire plus en fonction des

À MON DOMICILE ET DANS LES PARTIES COMMUNES

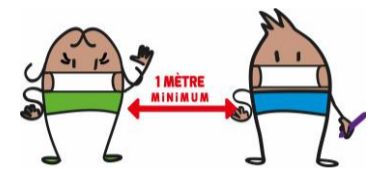
→ Puis-je recevoir de la famille, des amis, des voisins?



- 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 et pensez à aérer régulièrement** même lorsqu'il fait froid.

→ Quelles sont les règles concernant l'ascenseur ?

Les règles de distanciation sociale sont maintenues entre chaque personne et le port du masque est obligatoire.
En conséquence, merci de **patienter si l'ascenseur est occupé.**



→ 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.

Afin de limiter les contacts, merci d'adresser lorsque cela est possible les **photos de votre problème technique**, à votre gardien, de privilégier les contacts téléphoniques et de respecter les gestes barrières et le port du masque lors de l'intervention dans votre domicile. **En l'absence de ces mesures de précaution, l'intervention sera annulée.**

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

L'entretien des parties communes est maintenu.

Évitez de trop manipuler les boîtes aux 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.

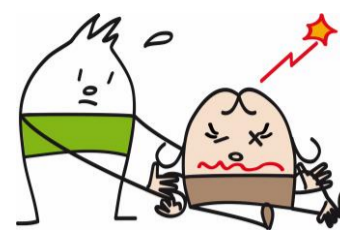
AIDEZ-NOUS À GARDER VOTRE RÉSIDENCE PROPRE EN VEILLANT À DÉPOSER LES DÉCHETS DANS LES CONTENEURS ET LES LOCAUX PRÉVUS À CET EFFET. POUR RAPPEL, AUCUN EFFETS PERSONNELS, ENCOMBRANTS OU DÉCHETS NE DOIT ENCOMBRER LES HALLS D'ENTRÉE OU LES CAGES D'ESCALIER.

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

MALTRAITANCE ET CONFINEMENT : SOYONS VIGILANTS

Les numéros d'urgence :

- le **119**, **Enfance en danger**
- le **39 19**, (le numéro national pour les **femmes victimes de toutes formes de violence** reste actif, ouvert de 9h à 19h du lundi au samedi)
- le **17**, **Police-secours** ou **114** par texto (numéro d'urgence pour personnes sourdes et malentendantes)
- la plateforme **Arrêtons les violences pour signaler en ligne les violences**
<https://arretonslesviolences.gouv.fr/besoin-d-aide>.



LES RELATIONS DE VOISINAGE ET LA TRANQUILLITÉ

- Nous sommes confinés dans les appartements, les enfants ne peuvent pas jouer à l'extérieur, certains adultes télétravaillent à domicile plusieurs jours par semaine. Dans ces circonstances, il est d'autant plus important de **préserver les bonnes relations de voisinage et la tranquillité des résidences**.
- **Quelques exemples à suivre** pour préserver la tranquillité de votre voisinage : un volume de musique raisonnable, pas de dribble dans l'appartement ou de travaux trop bruyants...

