

FLASH SPÉCIAL MARS 2020

Comment SLH adapte son organisation pour faire face à vos demandes dans le cadre de la crise sanitaire ?

Si l'activité est maintenue dans des conditions réduites pour limiter tous contacts physiques, le personnel est mobilisé principalement via le télétravail mais aussi sur le terrain. La direction a mis en place des mesures exceptionnelles à travers une cellule de crise pour organiser la continuité du fonctionnement et un accueil téléphonique pour répondre aux demandes des locataires.

Nous poursuivons notre mission de service public dans les modalités restreintes qui sont permises par la situation actuelle de crise sanitaire.

Cécilia Jaeger Ravier
Directrice Générale

slh
AL
Groupe ActionLogement

quali hlm
La qualité de service
est au cœur de nos préoccupations

COMMENT NOUS CONTACTER ?

● Si les lieux d'accueil sont fermés jusqu'à nouvel ordre, vous pouvez continuer à nous contacter par téléphone de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 (sauf le vendredi fermeture à 17h00) au numéro unique suivant **03 83 39 62 00**.

Toutes vos demandes seront prises en compte mais elles seront traitées en fonction de leur degré d'urgence.

ET EN DEHORS DE CES HORAIRES ?

● La permanence d'urgence peut être jointe en cas de nécessité grave au **03 83 37 98 36** pour assurer la sécurité des biens et des personnes en dehors de ces horaires et durant le week-end et les jours fériés.



La Société Lorraine d'Habitat met tout en œuvre pour assurer la continuité de ses services et communiquera sur d'éventuelles nouvelles dispositions au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Protégez-vous et restez chez vous.

Restons solidaires et remercions tous les personnels de santé et les services de sécurité, et plus généralement tous ceux qui œuvrent au quotidien pour maintenir les services indispensables pendant cette période de crise sanitaire.

**FACE AU CORONAVIRUS :
POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES**

COVID-19

Se laver
soigneusement
les mains

Porter un masque
dans son étude
ou dans un mouchoir

Utiliser un mouchoir
à usage unique
et le jeter

Saluer sans se serrer
la main, éviter
les embrassades

Vous avez des questions sur le coronavirus ?
0 800 130 000



slh
AL

Groupe ActionLogement

Société Lorraine d'Habitat
2, Passage Sébastien Bottin
CS 90150 - 54003 Nancy Cedex
Tél : 03 83 39 62 00

www.lorraine-habitat.fr

DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS

J'AI FAIT UNE DEMANDE DE LOGEMENT, J'AVAIS UN RENDEZ-VOUS POUR VISITER UN LOGEMENT ?

● Les visites de logements et les attributions sont reportées, sauf en cas de nécessité impérative. Nous reviendrons vers vous dès que nous serons en mesure de reprendre ce service.

PUIS-JE RÉALISER L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE ET DE SORTIE ?

● Oui, sous réserve du respect de gestes « barrières » et du respect de la distanciation sociale d'un mètre. Dans tous les cas, nous vous proposons de prendre contact avec nous pour trouver la solution la plus adaptée à votre situation.

PUIS-JE FAIRE APPEL À UNE ENTREPRISE DE DÉMÉNAGEMENT ?

● Vous pouvez contacter une entreprise de déménagement, c'est elle qui vous répondra si elle est en capacité de mener des déménagements. C'est à l'entreprise d'organiser la sécurité de ses salariés et de respecter les consignes sanitaires.

J'AI DONNÉ MON PRÉAVIS ET JE DEVIENS QUITTER LE LOGEMENT QUE J'OCCUPE ACTUELLEMENT QU'EST-CE QUI SE PASSE ?

● Si vous souhaitez rester dans votre logement plus longtemps, jusqu'à la fin de la période de confinement, et que votre date de fin de préavis expire, vous pouvez nous en faire la demande. Nous pouvons vous autoriser à rester dans votre logement. Il vous faudra alors signer une « convention d'occupation précaire » avec nous pour contractualiser cet accord temporaire. Un échange d'emails peut suffire comme preuve écrite de l'accord trouvé. Il vous faudra continuer à payer votre loyer.

SI JE SUIS CONTRAINT DE RESTER DANS MON LOGEMENT ALORS QUE MON PRÉAVIS EST ARRIVÉ À SON TERME, DOIS-JE CONTINUER À PAYER MON LOYER ?

● Oui, vous devez continuer à payer votre loyer pour toute la période où vous occupez le logement.

J'AVAIS ORGANISÉ MON DÉMÉNAGEMENT DANS LES SEMAINES QUI VIENNENT. COMMENT CELA VA-T-IL SE PASSER ?

● Si votre déménagement ne peut être repoussé, il reste autorisé. Veillez à respecter les gestes barrières et renseignez-vous pour savoir s'il existe des restrictions locales spécifiques. Munissez-vous également d'une attestation sur l'honneur, que vous devrez rédiger, expliquant que vous vous déplacez pour le motif d'un déménagement, dont vous précisez la date et les deux adresses de départ et de destination.

Pour toutes ces questions, vous pouvez contacter :

sdohr@lorraine-habitat.fr

Permanence téléphonique les jeudis
de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
au 03 83 39 62 24.

Une question sur le suivi de votre demande
d'échange en cours, une difficulté particulière
liée notamment à l'âge et ou au handicap :

vrobinet@lorraine-habitat.fr

Permanence téléphonique les mardis
de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
au 03 83 39 62 02

QUELS SONT LES CHANGEMENTS CONCERNANT MON LOYER ?

● Il n'y a aucun changement concernant votre loyer qui reste à payer. Son règlement est une obligation. Il existe plusieurs moyens simples à utiliser pour limiter les déplacements. Le paiement de votre loyer peut être effectué en ligne, en vous connectant sur le site : www.lorraine-habitat.fr.

Certaines postes restent ouvertes pour le paiement en espèces, et la plupart des banques maintiennent le contact à distance pour assurer un virement.

Nous vous recommandons également de privilégier votre règlement par prélèvement automatique. En cas de difficultés, prenez contact avec : Sophie ABRAHAM au 03 83 39 62 29.

J'AI UNE RÉPARATION À FAIRE DANS MON LOGEMENT ?

● Nos prestataires continuent d'intervenir mais uniquement pour les réparations urgentes et/ou absolument nécessaires (fuites de gaz, présence de monoxyde de carbone, ventilation de gaz, fuites d'eau importantes et non maîtrisables...).

L'ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES EST-IL MAINTENU ?

● Nos prestataires rencontrent des difficultés liées aux absences de personnel et la fréquence des interventions peut être réduite. Aussi nous comptons sur votre civisme et vous remercions de maintenir l'état de propreté des parties communes des immeubles et des espaces extérieurs.

LA GESTION DES ORDURES MÉNAGÈRES EST-ELLE MAINTENUE ?

● Oui, les ordures ménagères et les recyclables continuent à être collectés, cependant la fréquence et les horaires de collecte sont susceptibles d'être modifiés pour tenir compte des disponibilités du personnel et permettre d'assurer le ramassage en toute sécurité.

Attention : les déchetteries sont fermées et il n'y a plus de ramassage des encombrants. Pendant toute la période de confinement, nous vous invitons plus que jamais à veiller au bien-être commun et à éviter tout dépôt d'ordures en dehors des bacs prévus à cet effet.

Une réclamation non urgente et une question concernant le fonctionnement de votre logement ou de votre résidence, contactez-nous par mail : qualité@lorraine-habitat.fr