

# infos

# PROXIMITÉ

Décembre  
2016

/ AGENCE EST

www.oph-plainecommunehabitat.fr  
f plainecommune.habitat @Plaine Co Habitat

# B I E N B I E N V E N U E



**A**u 1<sup>er</sup> janvier, Plaine Commune Habitat reprend la gestion de votre résidence. Cela n'entraînera pas d'évolution majeure vous concernant. Certains points nécessiteront votre attention et des interventions. Pour vous accompagner dans ce changement, votre gardien sera à votre écoute et pourra répondre à vos différentes questions.

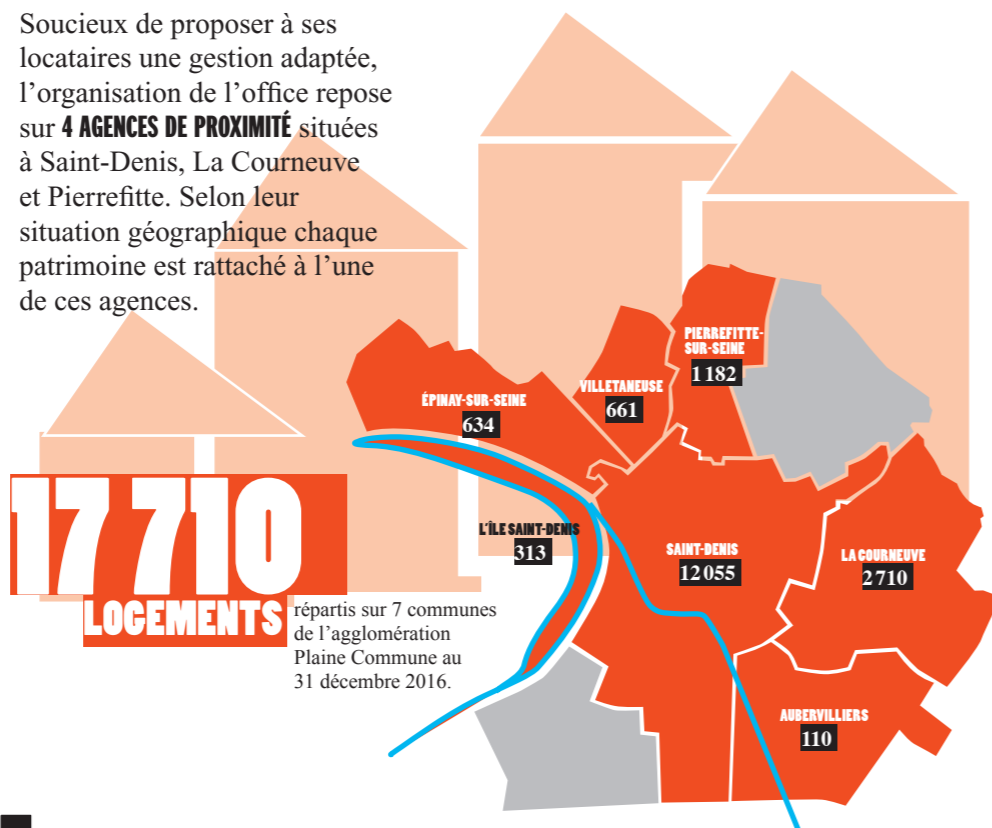
Nous souhaitons vous apporter toutes les clés pour que cette étape se passe au mieux, aussi dès le mois de janvier, des permanences avec nos équipes seront organisées sur votre site au cours desquelles des informations pratiques vous seront communiquées. D'ici là, vous trouverez dans cette lettre des réponses concrètes à vos interrogations. Toutes les équipes de Plaine Commune Habitat se mobilisent pour vous apporter un service de qualité.



# QUI SOMMES-NOUS ?

**P**laine Commune Habitat est un établissement public créé par Plaine Commune pour répondre aux besoins de logements sur le territoire. Avec la prise en gestion de 600 logements de l'Opievoy, ce sont plus de 18 000 logements gérés sur les villes d'Aubervilliers, Épinay-sur-Seine, La Courneuve, L'Île-Saint-Denis, Pierrefitte-sur-Seine, Saint-Denis, Stains et Villetaneuse.

Soucieux de proposer à ses locataires une gestion adaptée, l'organisation de l'office repose sur **4 AGENCES DE PROXIMITÉ** situées à Saint-Denis, La Courneuve et Pierrefitte. Selon leur situation géographique chaque patrimoine est rattaché à l'une de ces agences.



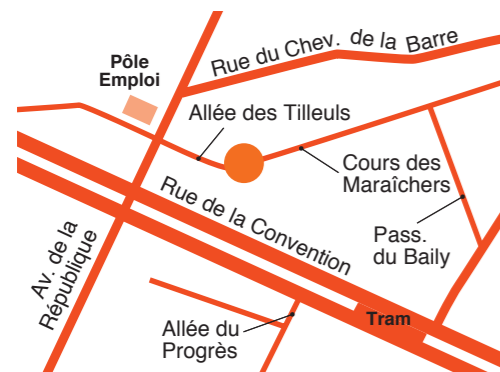
## VOTRE AGENCE: L'AGENCE EST

Vous habitez le patrimoine Gabriel Péri à La Courneuve, vous dépendez de l'**agence est**. Votre agence pourra vous répondre sur toutes les questions liées à votre contrat mais également concernant vos paiements.

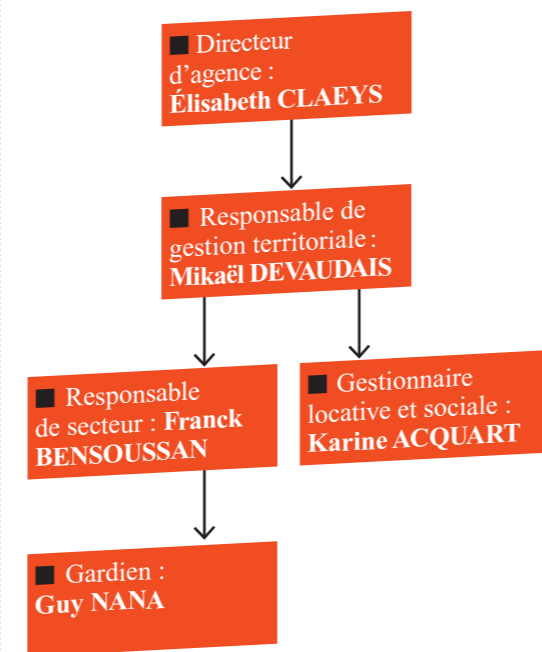
### AGENCE EST

■ 2, allée des Tilleuls  
93120 La Courneuve  
Tél. : 01 49 92 40 00

■ **Ouverture au public :**  
le lundi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h,  
du mardi au vendredi de 8h30 à 12h  
et sur rendez-vous l'après-midi.



## Vos nouveaux interlocuteurs



## VOTRE GARDIEN

**Votre gardien ne change pas.** Au quotidien, il est votre premier interlocuteur. Il vous accueille à la loge.

### SON RÔLE :

- **Accueillir et orienter** les locataires et prestataires de services
- **Réaliser l'entretien** et contrôler le nettoyage des parties communes
- Assurer le **traitement des déchets ménagers**
- **Contrôler le fonctionnement des équipements** des immeubles et signaler tout dysfonctionnement
- Participer à la **communication à destination des locataires** (courriers, avis d'échéance, affichages)
- Participer à la **commercialisation des logements** (visites, états des lieux entrants)
- Participer au **recouvrement des loyers**
- Participer au **traitement des réclamations des locataires** : enregistrement des demandes, réalisation des diagnostics, transmission des informations à l'agence pour déclencher les interventions
- Veiller à l'**application du règlement intérieur** par les locataires
- Participer à la **veille sociale** (prévention des troubles de voisinage)

### Joignable en permanence grâce aux astreintes

■ Votre gardien, Monsieur Guy NANA est joignable du **lundi au vendredi de 8h à 17h30**. En cas d'urgence, en dehors des heures d'ouverture, Plaine Commune Habitat propose un service d'astreinte. Dans un premier temps, cette astreinte sera assurée par le service Assistance, tel que vous le connaissez actuellement, joignable au **0820 89 10 10**.

# Le paiement de votre loyer

**V**otre loyer du mois de décembre est à régler directement à l'Opievoy via l'enveloppe T ou par prélèvement. L'avis d'échéance du mois de janvier sera à régler à Plaine Commune Habitat. Ce loyer sera calculé sur la base de celui du mois de décembre, tous les éléments de calcul (loyer, charges, APL) seront repris à l'identique et feront l'objet d'une régularisation prochainement. Le solde de votre compte n'apparaîtra que sur les avis d'échéance suivants.

### Pour payer votre loyer, 4 possibilités :



#### LE PRÉLEVEMENT AUTOMATIQUE

Si vous optez pour ce mode de paiement, vous devez faire une nouvelle demande de prélèvement auprès de votre gestionnaire locative et sociale ou lors des permanences organisées dans votre résidence au mois de janvier.

- + Inutile d'y penser tous les mois.
  - + Aucun risque de retard.
  - + **Souple : vous pouvez à tout moment décider de l'arrêter.**
  - + **Seul votre loyer est prélevé, les régularisations de charges font l'objet d'un paiement distinct.**
- Votre compte bancaire ou postal est prélevé tous les mois du montant de l'échéance. **Quand ?** Le 5, le 10 ou le 15 du mois, à votre convenance. **Remettez un RIB** à votre agence et **signez** ensuite l'autorisation de prélèvement (mandat SEPA).



#### SUR INTERNET LE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

Vous payez en ligne sur le site Internet de l'office. **Quand ?** À la date qui vous convient le mieux, même en dehors de nos horaires d'ouverture. **Rendez-vous sur** [www.oph-plainecommunehabitat.com](http://www.oph-plainecommunehabitat.com), avec à portée de main votre n° de locataire (présent sur votre avis d'échéance ou votre carte locataire) et votre carte bancaire. **Cliquez sur** « payez votre loyer en ligne » et suivez les instructions. **+ Un service accessible partout 7j/7 et 24h/24.**



#### LE TIP

Vous utilisez le TIP qui se trouve en bas de votre avis d'échéance. **Datez et signez** le TIP et renvoyez-le à votre agence ou au siège ou déposez-le à votre gardien avant le 5 du mois, accompagné de votre RIB.



#### LE PAIEMENT PAR CHÈQUE

Payez par chèque à l'ordre de Plaine Commune Habitat en joignant le TIP, par **mandat compte** ou par **virement bancaire**.

## UNE DIFFICULTÉ POUR PAYER VOTRE LOYER ?



Si vous rencontrez une difficulté financière, même passagère, prenez contact rapidement avec votre gestionnaire locative et sociale en agence pour, ensemble, trouver une solution.

Si vous aviez pris des engagements de paiement avec l'OPIEVOY pour apurer une dette de loyer, vous n'avez rien à faire de plus, votre plan d'apurement se poursuivra jusqu'à son terme.

## BIEN ASSURÉ

L'assurance habitation est obligatoire. Pensez à nous transmettre votre attestation à jour dès le 1<sup>er</sup> janvier.



## BÉNÉFICIAIRES DE L'APL, PENSEZ À DÉCLARER VOS RESSOURCES



N'oubliez pas de déclarer vos ressources 2015 avant le 31 décembre 2016 sur le site internet de la CAF pour continuer à bénéficier de l'APL au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Connectez vous sur : **Caf.fr** espace mon compte.



## VOUS AVEZ UNE DEMANDE TECHNIQUE ?

Votre gardien est votre premier interlocuteur. Il vous apportera les premières réponses, enregistrera votre demande pour qu'elle soit ensuite traitée.



## Vos courriers

Tous vos courriers sont à adresser au siège : Plaine Commune Habitat CS 20017 - 5 bis, rue Danielle Casanova 93207 Saint-Denis Cedex. Le siège est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et sur rendez-vous les après-midi. Tél. : 01 48 13 61 00

## EN RÉSUMÉ

### ■ Votre gardien

Il ne change pas et reste votre premier interlocuteur.

### ■ Votre loyer

Sans démarche à effectuer, vous recevrez votre avis d'échéance Plaine Commune Habitat en janvier. Optez pour une des 4 possibilités de paiement.

### ■ Une demande technique

Adressez-vous à votre gardien, il pourra vous répondre et transmettre votre demande.

### ■ Une difficulté de paiement

Contactez votre gestionnaire locative et sociale au sein de votre agence.