



Groupe ActionLogement

Foire aux questions

Les échanges

Comment puis-je échanger avec mes interlocuteurs habituels ?

Le siège, les agences et bureaux d'accueil sont fermés au public jusqu'à nouvel ordre.

A qui puis-je m'adresser pour obtenir des informations, exprimer une demande ou signaler un incident ?

Au regard du contexte sanitaire actuel et des récentes consignes du gouvernement, la SDH a pris des dispositions pour protéger la santé de ses locataires et de ses collaborateurs tout en garantissant la meilleure continuité de service possible.

Pendant cette période de confinement, nous vous invitons donc à privilégier votre Espace Locataire <http://locataires.sdh.fr> Vous pourrez y réaliser vos demandes et trouver les informations nécessaires.

Pour favoriser la continuité de service, nous nous organisons pour que les collaborateurs du Service Relations Clients puissent travailler.

Vous pouvez transmettre vos demandes :

- En priorité, privilégiez l'Extranet <http://locataires.sdh.fr>
- Sinon, vous pouvez nous contacter par e-mail à l'adresse : information@sdh.fr
- Et uniquement en cas d'urgence par téléphone au 04 76 68 39 39

Ce service est donc maintenu sur les horaires d'ouvertures habituels : 8h30-12h et 13h30-17h du lundi au vendredi.

Dans ces conditions, nous attirons donc votre attention sur le fait que les temps d'attente et les modalités de traitement sont susceptibles d'être allongés.

- En dehors des horaires d'ouverture habituels, le service d'urgence est joignable au **04 76 68 39 00** uniquement en cas d'urgence en semaine en dehors des heures ouvrables et 24h/24 pour les week-ends et jours fériés.

Entrée et sortie de logement

J'ai fait une demande de logement, j'avais un rendez-vous pour visiter un logement, est-il maintenu ?

Les visites de logements sont reportées. 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, dans le cadre d'un process spécifique à la situation sanitaire actuelle. Nous vous proposons de prendre contact avec nous pour trouver la solution la plus adaptée à votre situation, sachant que toutes les situations non urgentes doivent être reportées.

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.

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.

Par ailleurs, les consignes actuelles empêchent de réunir plus de cinq personnes pour un déménagement organisé sans l'aide d'une entreprise de déménagement. Là encore nous recommandons de décaler tout projet de déménagement à la fin du confinement, pour votre sécurité et celle de nos collaborateurs.

J'ai donné mon préavis et je devais quitter le logement que j'occupe actuellement, que se passe-t-il ?

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.

Un échange d'e-mails peut suffire comme preuve écrite de l'accord trouvé. Il vous faudra continuer à payer votre loyer jusqu'à la restitution des clés.

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 durant laquelle vous occupez le logement.

Païement du loyer et des charges

Le paiement de mon loyer est-il suspendu ?

La suspension du paiement de loyer ne concerne que les PME et les commerces les plus en difficulté, disposant d'un bail commercial : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

Vous devez continuer à payer votre loyer et nous contacter si vous rencontrez une difficulté.

Comment puis-je régler mon loyer ?

Il n'y a aucun changement concernant votre loyer, qui doit être payé. Son règlement est une obligation.

Il existe plusieurs moyens simples à utiliser pour limiter les déplacements.

- Nous vous recommandons de privilégier votre règlement par prélèvement automatique (demandez le formulaire par e-mail à information@sdh.fr, remplissez-le en renseignant notamment la date de prélèvement choisie - 2, 5, 10 ou 15 du mois- et renvoyez-le-nous)
- Le paiement de votre loyer peut être effectué en ligne, sur votre Espace Locataire en vous connectant sur le site <http://locataires.sdh.fr>.
- Vous pouvez également régler par virement bancaire (RIB de la SDH et explications transmis avec votre avis d'échéance de mars 2020).

- Certaines Postes restent ouvertes pour le paiement en espèces, et la plupart des banques maintiennent le contact à distance pour assurer un virement.
- NB : les chèques sont, si possible, à éviter. Leur délai d'encaissement peut être rallongé.

Avec ce confinement obligatoire, j'ai des difficultés pour payer mon loyer, que puis-je faire ?

Nous comprenons très bien vos inquiétudes. Comme toujours, et plus particulièrement pendant cette période de confinement, nos conseillers en économie sociale et familiale (CESF) interviennent en complément du service recouvrement pour vous aider par la mise en place d'un diagnostic, d'une étude budgétaire, d'un plan d'apurement, d'aides financières, d'échelonnement des paiements...

Ils peuvent intervenir également sur diverses problématiques d'ordre social en lien avec les équipes de la SDH et nos partenaires.

Ils-elles sont joignables par e-mail à l'adresse polemediation@sdh.fr en précisant dans l'objet de votre message : « Demande de contact avec un/une CESF ».

Habituellement, je paye mon loyer par chèque ou par TIP. Puis-je continuer à payer ainsi ?

En cette période de confinement, les services postaux sont affectés et ralentis. Nous ne vous recommandons donc pas le règlement par chèque ou par TIP. Nous vous invitons à privilégier les paiements en ligne sur l'espace locataire ou en utilisant le code barre figurant sur votre avis d'échéance. Vous pouvez aussi utiliser le TIP en utilisant l'enveloppe jointe et en la déposant à la poste.

Qu'en est-il de la régularisation de mes charges locatives ?

La régularisation des charges locatives est reportée au mois de septembre 2020 compte tenu du confinement.

Travaux et entretien

J'ai une réparation à faire dans mon logement, comment cela se passe-t-il ?

Nos prestataires continuent d'intervenir, au cas par cas, 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 ?

Pour des raisons de protection du personnel de terrain et dans le cadre du confinement de certains salariés, les fréquences de nettoyage sont réduites sur l'ensemble du patrimoine de la SDH. Nos gardiens effectuent toujours un nettoyage. Nous comptons sur votre civisme et vous remercions de maintenir l'état de propreté des parties communes des immeubles et des espaces extérieurs.

Nous vous remercions de veiller à leur sécurité en respectant bien les gestes barrières envers eux et notamment la distance d'1 mètre lorsque vous les croisez.

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.

Puis-je sortir les poubelles ? Comment sont évacuées les ordures ménagères ?

Afin d’anticiper le confinement, les containers ont été placés à l’entrée de la plupart des résidences.

Lorsque les containers sont ainsi placés à l’entrée de la résidence, nous vous invitons à ne pas utiliser les locaux ordures ménagères.

Nous remercions nos locataires de déposer leurs sacs poubelles dans les containers. Nous les invitons à jeter les déchets tels que les masques de protection, autres textiles sanitaires (lingettes, essuie-tout, etc.) et les mouchoirs à usage unique dans le bac des ordures ménagères. Ces déchets sont à placer dans des sacs fermés.

Bien sûr, les poubelles ne doivent pas être déposées sur la voie publique pour éviter de créer un problème sanitaire supplémentaire lié aux nuisibles (rats, cafards, etc.). Nous comptons sur vous pour respecter ces consignes.

Si je subis un sinistre (dégât des eaux, vol, incendie, etc.), que faire ?

Vous appliquez les règles habituelles de déclaration de sinistre à votre assureur. En cas de vol, il convient de déposer plainte et d’en adresser une copie à votre assureur.

Sauf exception, les assureurs ne réalisent plus de visite de site mais traitent votre dossier par visio-expertise.

Les services de la SDH continuent la gestion des dossiers en lien avec les experts d’assurance.

Les travaux de réfections des dommages seront réalisés uniquement s’ils concernent la sécurité et la décence. Tous les autres seront reportés à la levée des mesures de confinement.

Déplacement

Est-ce que je peux prendre l’ascenseur pendant cette période ?

Pour éviter des contacts rapprochés avec d’autres personnes et réduire les risques de propagation du virus, nous vous invitons à utiliser les escaliers de votre résidence autant que possible. Si je dois absolument prendre l’ascenseur, je monte seul dans la cabine ou seulement avec les personnes avec qui je suis confiné.

Puis-je profiter des espaces verts et de l’aire de jeux ?

En marge des consignes de santé publique et de confinement décrétées par le gouvernement, nous constatons depuis quelques jours la présence accrue de familles avec enfants sur les espaces verts.

Nous vous rappelons que les dispositions en place visent à contenir le virus COVID-19.

Aussi, l’accès aux espaces verts et aires de jeux pour enfants sont à éviter au maximum afin de respecter les mesures de confinement et les « gestes barrières ».

Puis-je aller chez un voisin ?

Non, car ce n’est pas un déplacement indispensable et cela ne figure pas parmi les 7 cas dérogatoires.

<https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Coronavirus-COVID-19-Questions-reponses-sur-les-mesures-de-restrictions>

Une personne âgée habite dans mon immeuble, puis-je lui rendre visite ?

En cette période difficile, il est précieux que chacun se soucie de son voisin. Toutefois, pour vous protéger et protéger des voisins âgés, particulièrement fragiles, il est préférable de leur téléphoner régulièrement.

➔ Retrouvez les bons gestes à adopter pour vous protéger, protéger et aider vos voisins, et respecter et protéger le personnel de proximité SDH et les agents de nettoyage à l'adresse :

PRÉVENTION
Les bons gestes à adopter face au COVID-19
#RestezChezVous

Pour plus d'informations, le gouvernement a mis en place :
• un numéro vert : 0 800 130 000 (appel gratuit)
• une page dédiée : gouvernement.fr/info-coronavirus

Si je peux, j'imprime des attestations de déplacement vierges et les mets à disposition de mes voisin(e)s.

J'identifie les personnes vulnérables dans mon immeuble.

Je propose mon aide pour les courses de première nécessité ou pour la pharmacie.

Je fais preuve de civisme et respecte les règles de vie en collectivité (règlement intérieur).

QUELQUES CONSEILS DE SOLIDARITÉ POUR AIDER SES VOISIN(E)S

DANS LES ESCALIERS ET L'ASCENSEUR
Je privilégie les escaliers pour mes déplacements. Si j'utilise l'ascenseur, je monte seul(e) dans la cabine ou seulement avec les personnes avec qui je suis confiné(e).

QUELQUES CONSEILS POUR VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER VOS VOISIN(E)S DANS VOTRE IMMEUBLE

DANS LES COULOIRS
Je garde toujours la distance de sécurité d'un mètre avec mes voisin(e)s.

DANS L'IMMEUBLE
Je protège mes mains pour actionner les boutons, les interrupteurs ou utiliser les poignées dans les parties communes.

À MON DOMICILE
Dès que j'arrive, je me lave soigneusement les mains.

QUELQUES CONSIGNES POUR RESPECTER ET PROTÉGER LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ DE LA SDH ET DES ENTREPRISES DE NETTOYAGE

Je respecte une distance de plus d'un mètre lors de mes échanges avec le gardien d'immeuble et je ne traverse pas le hall lorsqu'il y travaille.

Je ferme bien mes sacs poubelles et les jette correctement dans les containers.

Je garde mes encombrants à domicile durant le temps de fermeture des déchèteries.

Je ne jette pas n'importe où mes mouchoirs ou mes masques (je pense à ceux qui pourraient les toucher).

Restez informés sur : www.sdh.fr et sur la page Facebook de la SDH.

SDH
Groupe ActionLogement

Le site Internet www.sdh.fr est régulièrement mis à jour pour vous informer de l'évolution de la situation, en fonction des directives données par le gouvernement.

Restez connectés !