



DIVER'cité

La lettre d'Emmaüs Habitat

Résidence Saint-Michel à Étampes ■ N°1 - Décembre 2008

Édito



Je suis heureuse de vous présenter DIVER'cité, notre nouvelle lettre d'information. Elle sera le trait d'union entre Emmaüs Habitat et les locataires.

Grâce à elle, nous allons pouvoir communiquer plus activement, vous tenir régulièrement au courant de la vie du quartier, de la gestion quotidienne des immeubles, et des différents projets ou initiatives en cours.

Ainsi, pourrons-nous, je l'espère, mieux satisfaire vos besoins et être encore plus présents à la Résidence Saint-Michel.

Je vous invite à découvrir l'actualité développée dans ces pages et vous souhaite, au nom de toute l'équipe de l'Agence, une très heureuse année 2009.

MARIANNE MONDANGE-SIMONIAN
DIRECTRICE DE L'AGENCE PARIS-SUD

PERMANENCES MENSUELLES DE L'AGENCE

POUR UNE PRÉSENCE RENFORCÉE À LA RÉSIDENCE SAINT-MICHEL

Depuis octobre 2007, l'Agence Paris-Sud d'Emmaüs Habitat a mis en place – le dernier mardi de chaque mois – une permanence mensuelle au cours de laquelle les locataires peuvent rencontrer le gestionnaire habitat ou le chargé de gestion locative.

▶ L'objectif pour Emmaüs Habitat

Les permanences permettent de mieux connaître les besoins des habitants et de pouvoir répondre de manière plus adaptée à leurs demandes. Cette présence renforcée sur le terrain facilite le traitement des problèmes auxquels les locataires peuvent être confrontés. Marianne Mondange-Simonian, directrice de l'Agence Paris-Sud souligne : « Être à leur écoute est l'une de nos préoccupations majeures. Il est toujours satisfaisant de se rencontrer et d'expliquer les modalités des interventions d'Emmaüs Habitat. »

Chaque mois, en moyenne dix habitants se rendent à la permanence pour résoudre des questions de gestion locative ou pour faire part de problèmes techniques dans leur logement.

Pour prendre rendez-vous, rien de plus simple. Il vous suffit de vous adresser au gardien qui gère le planning des permanences du gestionnaire habitat et du chargé de gestion locative.

Permanences de la Chargée de gestion locataire et du Gestionnaire habitat :

tous les derniers mardis
de chaque mois :
▶ de 10 h à 12 h 30
▶ et de 14 h à 16 h 30

▶ Sommaire

■ pages 2-3

Maintenance technique des logements : les services auxquels vous avez droit

QUIZ : incollable sur les réparations locatives

Le contrat de chauffage : qui fait quoi ?

L'utilisation du TIP

■ page 4

Un portrait, un métier : Yaya Badji, Gestionnaire Habitat à Emmaüs Habitat

Électricité et gaz : des tarifs sociaux !

MAINTENANCE TECHNIQUE DES LOGEMENTS

LES SERVICES AUXQUELS VOUS AVEZ DROIT

▶ 2009 : année du bon voisinage

Se dire bonjour lorsqu'on se croise, prévenir quand on organise une fête, limiter les bruits après 22 heures... Des petites attentions qui permettent d'entretenir de bonnes relations avec ses voisins. Alors, à l'occasion de la nouvelle année, Emmaüs Habitat a le plaisir de vous offrir un calendrier illustré rappelant les bons conseils pour un voisinage paisible. Il vous attend à la loge du gardien début janvier. Venez le chercher !

Afin de faciliter la vie de ses locataires et de s'assurer un bon fonctionnement des logements, Emmaüs Habitat a passé des contrats avec des entreprises qui interviennent en cas de besoin sur :

- Le chauffage.
- La désinsectisation des logements et des parties communes.
- L'entretien des antennes et matériel de réception télévision.
- La plomberie.

Tous ces prestataires interviennent à la demande. Inscrivez-vous auprès de votre gardien en cas de problème concernant l'un de ces domaines.

▶ Le contrat plomberie

Le prestataire plomberie vous assure l'entretien des équipements suivants dans votre logement :

- Le mécanisme de votre chasse d'eau (wc).

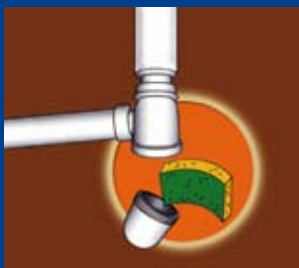
- Les joints fibre et joints caoutchouc.
- Les bondes, chaînettes et bouchons de l'évier, du lavabo et de la baignoire.
- Les siphons de l'évier, du lavabo et de la baignoire.
- Les joints d'étanchéité au pourtour de l'évier et du lavabo.
- Les mélangeurs sur évier, lavabo, baignoire, col de cygne et robinet de machine à laver.

Pour toute demande de dépannage, il vous suffit de prendre contact avec le gardien qui effectuera un diagnostic du problème et vous inscrira auprès de notre prestataire.

▶ Attention : le plombier intervient à la Résidence Saint-Michel une fois par semaine. Si vous avez demandé son intervention, soyez à votre domicile pour le recevoir !

▶ Pour éviter les dégâts des eaux

- ▶ Nettoyez régulièrement les siphons de l'évier et du lavabo.
- ▶ Vérifiez l'état des joints autour du lavabo et de la baignoire.
- ▶ Traquez les fuites des robinets ou de la chasse d'eau.
- ▶ Ne faites pas fonctionner le lave-linge ou le lave-vaisselle la nuit ou en votre absence.



QUIZ : INCOLLABLE SUR LES RÉPARATIONS LOCATIVES



C'EST À QUI DE ?	AU BAILLEUR	À VOUS
1 // Réparer l'éclairage au dessus du lavabo ?		
2 // Refaire les peintures des murs et des plafonds ?		
3 // Changer le flexible de la douche ?		
4 // Changer tous joints ?		
5 // Entretenir le thermostat, la résistance et le groupe de sécurité du ballon électrique ?		
6 // Entretenir et réparer le contacteur jour/nuit du ballon électrique ?		
7 // Entretenir et réparer les tuyaux d'écoulement des eaux usées conduisant à la colonne d'évacuation ?		
8 // Entretenir et réparer la colonne d'évacuation des eaux usées ?		
9 // Réparer les siphons ?		
10 // Réparer le système de la chasse d'eau ?		
11 // Entretenir et réparer la colonne d'alimentation en eau ?		
12 // Entretenir et réparer les joints et la fixation des wc ?		
13 // Entretenir et réparer la robinetterie ?		
14 // Changer ou recoller un carreau de faïence cassé ou décollé ?		

Réponses : Au bailleur : 5 / 6 / 8 / 11 ■ À vous : 1 / 2 / 3 / 4 / 7 / 9 / 10 / 12 / 13 / 14

LE CONTRAT DE CHAUFFAGE : QUI FAIT QUOI ?

▶ Un prestataire unique pour tous les problèmes de chauffage

Emmaüs Habitat a passé un contrat avec la société Idex, chargée de l'entretien courant et de la maintenance de l'ensemble des installations de chauffage collectif. Le contrat de chauffage comprend :

- l'entretien des réseaux de distribution et d'émission de chauffage ;
- le remplacement de pièces détachées des radiateurs ;
- le changement des radiateurs en cas de fuite.

▶ L'engagement d'Emmaüs Habitat pour le confort de chauffage dans les logements

Emmaüs Habitat doit assurer aux locataires une température moyenne de 19°C dans chaque logement, avec une baisse de nuit de 2°C (soit 17°C entre 22h et 6h).

Ces moyennes de température sont prévues par le Code de la Construction.

S'il vous semble que ces températures ne sont pas respectées dans votre logement, qu'une pièce est mal chauffée, vous devez le signaler au gardien qui consigne toutes les demandes dans la « main courante ».

Il programme la visite de la société Idex :

- soit en urgence en cas de panne sur un bâtiment, de fuite ou de percement d'un radiateur ;
- soit lors des visites deux fois par semaine de la société Idex.

Un technicien de la société Idex se rendra alors dans votre logement afin d'effectuer un relevé de la température (au centre de l'appartement, à 1,5 mètres du sol). Si cette mesure ne vous satisfait pas, un enregistreur peut être installé dans votre logement afin de réaliser une courbe exacte des températures pendant une semaine.



Un technicien Idex effectuant un relevé de température.

▶ Que faire en cas d'urgence ?

Fuite d'eau, serrure bloquée, chauffage défectueux ?

Vous pouvez vous adresser au bureau d'accueil du gardien, situé au rez-de-chaussée du bâtiment 117.

- ▶ Tél. : 01 64 94 08 79
- Permanence : lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 16 h 30 à 18 h et mercredi : de 11 h à 12 h

En dehors des heures d'ouverture de la loge,

- ▶ vous pouvez appeler le 0810 699 536 (numéro Azur)

L'UTILISATION DU TIP



Avec le TIP, payer votre loyer c'est simple, économique, sûr !

▶ Simple

Le titre interbancaire de paiement (TIP) est un moyen moderne et facile à utiliser pour le règlement de votre avis d'échéance (loyer + charges).

▶ Économique

C'est gratuit, plus besoin de chèques et aucun frais bancaire supplémentaire.

▶ Sûr

Le montant exact de votre avis d'échéance est pré-imprimé sur votre TIP. Votre paiement est garanti d'un traitement efficace et sécurisé.



▶ Un problème d'impayés ?

Si vous rencontrez des difficultés financières et avez des dettes de loyer, contactez sans tarder votre chargée de gestion locative, Mme Dorbe.

- ▶ Elle est joignable à l'Agence Paris-Sud, au 01 43 78 98 58. tous les jours de 9 h à 17 h, sauf le mercredi,

Elle pourra vous proposer un rendez-vous sur le quartier Saint-Michel, lors de sa permanence mensuelle (voir page 1).



UN PORTRAIT, UN MÉTIER : YAYA BADJI, GESTIONNAIRE HABITAT À EMMAÜS HABITAT

Après avoir suivi des études de management du patrimoine immobilier et effectué divers stages auprès d'organismes de logements sociaux, Yaya Badji est entré chez Emmaüs Habitat en 2005. Un an plus tard, il était nommé Gestionnaire Habitat au sein de l'Agence Paris-Sud. À ce titre, il est le garant de la qualité du cadre de vie et des relations avec les habitants de la Résidence Saint-Michel, mais aussi d'autres cités d'Emmaüs Habitat implantées à Étampes ainsi que dans l'Essonne et à Paris. Ses principales missions sont :

- Encadrer les équipes de gardiens et les gardiens responsables.
- Assurer la surveillance de la qualité du service rendu aux locataires.
- Gérer les commandes et suivis des travaux de gestion courante.

Yaya Badji se déplace sur tous les sites une à deux fois par semaine pour vérifier le suivi des réclamations portées sur la « main courante », un cahier qui se trouve à la loge et où sont notées toutes les demandes des locataires. Il examine les solutions apportées pour résoudre tel ou tel problème technique et intervient en cas de difficultés.

Il peut aussi venir chez les habitants, afin d'identifier l'origine d'un problème technique, conseiller dans les démarches à effectuer ou faire intervenir des entreprises pour réaliser les travaux nécessaires.

Depuis octobre 2007, il assure une permanence mensuelle sur le quartier Saint-Michel pour les locataires qui rencontrent des problèmes techniques dans leur logement (voir page 1).

ÉLECTRICITÉ ET GAZ : DES TARIFS SOCIAUX !

Un «tarif social d'électricité» est accordé aux foyers dont les ressources sont inférieures au plafond de ressources de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). À la fin de l'année 2008, un «tarif social gaz» s'applique dans les mêmes conditions.

► Conditions pour avoir droit à ces tarifs

Si vous êtes bénéficiaire de la CMU-C, vous avez peut-être déjà reçu une attestation à remplir. Dans ce cas, retournez-la sans tarder à l'adresse indiquée pour bénéficier de l'aide.

Si vous n'êtes pas bénéficiaire de la CMU-C, contactez votre caisse de Sécurité sociale afin de savoir si vous pouvez bénéficier du tarif social d'électricité et/ou gaz.

À partir de l'examen de vos revenus et de votre composition familiale, le centre de Sécurité sociale calculera votre quotient

social et si celui-ci est inférieur au plafond CMU-C, il vous délivrera un document (une « notification d'éligibilité ») à transmettre au service « tarif première nécessité ».

Par la suite, le service « tarif première nécessité » vous enverra une attestation, valable 1 an, à remplir pour pouvoir bénéficier de ce tarif social. La déduction de votre facture d'électricité et/ou de gaz sera calculée en fonction de votre consommation.

Pour toute information complémentaire

- Téléphonnez au 0 800 333 123 ou 0 800 333 124 (appel gratuit) du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Contact Agence
Paris-Sud
3, rue Victor Hugo
94220 Charenton-le-Pont
Tél : 01 43 78 98 94

Heures d'ouverture au
public :
Du lundi au jeudi :
9h30 - 12h et 14h - 17h30

DIVER'cité
www.emmaus-habitat.fr

Résidence Saint-Michel à Étampes
Directrice de publication
Michèle Esposto
Coordination
Alice Cochard
Rédaction
Sophie Senart
Conception graphique
www.cc-and-co.com

