



FOIRE AUX QUESTIONS LOCATAIRES

▪ QUESTIONS :

► **L'Office 64 va-t-il suspendre le prélèvement de nos loyers ?**

Il n'est prévu ni annoncée par le gouvernement aucune mesure concernant les baux d'habitation. En conséquence, les loyers et charges pour le mois de mars et avril devront être intégralement réglés. En effet, les mesures gouvernementales annoncées ne concernent que les petites entreprises et sous certaines conditions.

En cas de difficultés, nos Conseillères sociales restent à votre écoute, n'hésitez pas à les contacter aux numéros habituels de vos agences de proximité.

► **Je suis auxiliaire de vie et je me rends quotidiennement au chevet d'une personne vulnérable qui vit dans l'une de vos Résidences, dois je prendre des dispositions particulières pour accéder à son logement ?**

Il n'existe pas de précautions propres aux bâtiments dont l'Office 64 est propriétaire. Il convient que vous mettiez en application les gestes barrière massivement diffusés par notre organisme et les médias. Un service minimum de nettoyage est assuré par un prestataire extérieur dans les résidences où l'entretien des parties communes était déjà assuré avant le confinement. N'oubliez pas votre attestation de déplacement dérogatoire téléchargeable sur :

https://www.interieur.gouv.fr/attestation_de_deplacement_derogatoire

► **Je suis locataire d'un local commercial, quelles sont les démarches à accomplir pour une exonération de mon loyer ?**

Le Président de la République a annoncé dans une allocution que "les factures d'eau, de gaz ou d'électricité ainsi que les loyers devront être suspendus". Le ministre de l'Économie et des Finances a précisé que le dispositif s'adresserait "uniquement aux petites entreprises les plus impactées" par la crise du coronavirus et sous certaines conditions.

Aussi, l'OFFICE 64 de l'Habitat a décidé de reporter la facturation du loyer des commerces dans l'attente de la parution de l'ordonnance. Nous vous invitons donc à nous adresser votre demande par mail à poleloyers@office64.fr; une réponse individuelle vous sera apportée.

► **Le passage des éboueurs est plus espacé mais les poubelles s'amoncellent, quelles mesures vont être prises ?**

En date du 23 mars, nous avons adressé un mail ainsi qu'un sms à l'ensemble de nos locataires à ce sujet. Vous pouvez consulter notre article au sujet des mesures d'hygiène dans nos Résidences, sur notre site internet www.office64.fr

► **J'ai donné congé de mon logement mais je ne souhaite pas déménager pendant la période de confinement, comment dois-je faire ?**

Vous pouvez contacter votre Agence de proximité pour lui demander de continuer à occuper votre logement, en veillant bien à préciser une date prévisionnelle de sortie. Cette demande de prolongation, éventuellement reconductible au regard des mesures gouvernementales à venir, devra être effectuée par mail ou via le portail locataires (www.monespacelocataire.office64.fr). Nos équipes ne manqueront pas de vous apporter une réponse ; votre loyer sera quittancé jusqu'au jour de votre départ effectif et après réalisation d'un état des lieux.

N'oubliez pas de prolonger votre contrat d'assurance habitation pour votre logement.

► **J'ai déjà quitté votre logement mais mon état des lieux de sortie a été annulé par vos services, comment cela va se passer pour mon loyer ?**

Votre état des lieux sera réalisé ultérieurement en fonction de l'évolution du contexte sanitaire mais le quittancement de votre loyer s'arrêtera en date du dernier jour de la fin de votre préavis.

► **Puis je déménager pendant cette période de confinement ?**

Le gouvernement a indiqué que les déménagements restent possibles s'ils ne peuvent pas être reportés. Mais 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 rédigez, 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.

Si cela est possible, il vous est donc conseillé de décaler votre déménagement.

Vous pouvez nous faire part de vos situations d'urgence par mail à adresser à votre agence de proximité ou via le portail locataire (www.monespacelocataire.office64.fr)

► Les états des lieux sont ils possibles en période de confinement ?

Chaque situation sera évaluée au cas par cas par la direction de l'Office64 en fonction de la disponibilité du logement, de l'urgence de la situation, et si le contexte sanitaire le permet.

Seront systématiquement vérifiés, que le déménagement est possible en fonction de la commune, et que l'organisation de celui-ci est prête (date fixée, déménageur, location camion).

Il faut que l'état des lieux soit indispensable, qu'il présente un caractère d'urgence et qu'il ne puisse être différé en cette période de confinement.

Si ces conditions sont réunies, l'état des lieux sera possible selon les modalités suivantes :

- Il sera réalisé par un agent de l'Office64 seul, c'est-à-dire en l'absence du locataire dans le logement.
- Les clés seront remises sous enveloppe posées devant le logement, le bâtiment ou autre lieu préalablement défini entre notre Agent et le locataire,
- L'état des lieux sera envoyé par mail ou par courrier

Pour les états des lieux d'entrée tous les documents nécessaires à la remise des clés devront être retournés signés (par mail, courrier, dépôt des documents dans la boîte aux lettres de votre agence de proximité). Le locataire ne se verra remettre les clés qu'à condition que le logement soit assuré.

► La tonte des pelouses va-t-elle se faire pendant ou à la fin de la période du confinement ?

Les entreprises en charge de l'entretien des espaces verts de nos Résidences nous ont indiqué maintenir une activité minimum, en veillant à mettre en œuvre les mesures sanitaires qui s'imposent.

► Comment utiliser notre ascenseur en limitant les risques pour moi et pour les autres ?

Vous pouvez utiliser votre ascenseur mais vous devez veiller à :

- Ne pas l'emprunter à plusieurs et donner la priorité aux personnes âgées ou en situation de handicap,
- Eviter de toucher les boutons, portes ou barres à mains nues,
- Maintenez une distance d'au moins 1 m entre vous et les autres,
- Ne vous touchez pas le visage et lavez vous les mains après chaque utilisation de l'ascenseur.