

## EDITO

J'ai le plaisir de vous présenter ce nouveau numéro de la lettre trimestrielle. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 la Communauté d'Agglomération Portes de France Thionville est devenue notre nouvelle collectivité de rattachement et grâce à ce numéro d'«EngagéS pour la qualité de vie», nous avons le plaisir de vous présenter le nouveau logo de l'Office.

Pour les articles qui composent ce numéro, vous allez retrouver les différentes formules de paiement que l'Office met à votre disposition ainsi que les démarches à entreprendre si votre situation personnelle est amenée à changer.

Toujours investies dans une démarche de dialogue, nos équipes, sont disponibles aux permanences mensuelles pour échanger avec vous sur vos besoins et vous remettre gratuitement votre kit-LED composé de 10 ampoules. Sachez aussi que votre chargée de clientèle reste à votre écoute si vous rencontrez des différends avec vos voisins ou des difficultés dans votre résidence.

Que l'on habite dans un logement collectif ou individuel, nous sommes tous susceptibles de causer ou de subir des troubles de voisinage. Ces troubles peuvent être très divers, et en cette saison printanière où chacun de nous aspire à sortir davantage à l'extérieur, je souhaiterais mettre l'accent sur les nuisances dues aux jets de débris par la fenêtre, aux encombrants déposés devant les résidences, aux voitures mal stationnées ou encore aux espaces verts dégradés. Le Bien-Etre dans une résidence implique le respect de son voisin mais aussi du travail des salariés de terrain qui participent chaque jour au « bien vivre ensemble ».

A votre écoute nous le sommes aussi grâce à l'enquête triennale qui est actuellement menée auprès de locataires tirés au sort et qui nous permettra de mettre en œuvre les démarches utiles pour continuer de vous garantir un agréable cadre de vie.

Nous avons toujours la volonté d'être à votre écoute et de continuer à vous apporter un service de qualité.

**Dominique GUICHARD**

Vice-présidente de l'OPH Portes de France Thionville



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'OPH est rattaché à la Communauté d'Agglomération Portes de France Thionville et devient OPH Portes de France Thionville.

## LE RÈGLEMENT DE VOTRE LOYER



Au début de chaque mois, vous recevez votre avis d'échéance qui vous rappelle le montant du loyer et des provisions de charges à régler pour le mois qui vient de s'écouler.

### VOUS DISPOSEZ DE PLUSIEURS MOYENS DE PAIEMENT

#### PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Une formule pratique, simple, sûre et sans engagement qui vous garantit une grande tranquillité pour payer votre loyer.

Vous choisissez librement la date du prélèvement : le 5, le 10 ou le 15 de chaque mois.

Aucun risque d'oubli, même pendant vos absences, votre loyer est payé à temps.

Si vous souhaitez mettre en place le prélèvement automatique, prenez contact avec votre chargé de clientèle qui vous expliquera la démarche.

#### PAR CARTE BANCAIRE

En vous rendant directement à l'accueil de l'OPH Portes de France Thionville aux horaires d'ouverture : le lundi de 9h à 15h, du mardi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h.

#### PAR CHÈQUE BANCAIRE OU POSTAL

Libellé à l'ordre de l'OPH Portes de France Thionville et à adresser au 26 avenue Albert 1<sup>er</sup> à Thionville accompagné de la vignette détachable jointe à l'avis d'échéance.

#### PAR VIREMENT

Pour ce mode de paiement, veuillez-vous rapprocher de votre chargé de clientèle pour récupérer le RIB de l'Office afin de faire les démarches auprès de votre banque.

#### EN ESPÈCES

Grâce à la carte LogisCash, payez votre loyer en espèce 24h/24 et 7j/7 dans tous les guichets de dépôt de la Caisse d'Épargne. Si vous souhaitez disposer de cette carte prenez contact avec votre chargé de clientèle.

*Si vous éprouvez des difficultés à régler votre loyer, contactez très rapidement l'Office avant que la situation ne s'aggrave. Ensemble, nous tenterons de trouver la meilleure solution, et pourrons vous mettre en relation avec certains organismes qui vous aideront à trouver une solution et à résoudre vos problèmes de paiement.*



Tous les 3 ans, l'OPH Portes de France Thionville réalise une enquête pour mesurer la satisfaction de ses locataires. Depuis le 15 février 2017, la société CEGMA TOPO a débuté l'enquête téléphonique auprès de 500 locataires tirés au sort.

Vous serez susceptible d'être interrogé lors de cette enquête qui se déroulera jusqu'au 15 avril 2017.

Nous vous remercions par avance de votre coopération, qui nous permettra de mener des actions pour améliorer notre qualité de service dans le but de vous garantir un agréable cadre de vie.

## CIVIGAZ LE SERVICE CIVIQUE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



L'OPH EN PARTENARIAT AVEC CIVIGAZ.

Tout au long de l'année les volontaires en service civique viendront à votre rencontre pour vous informer sur les éco-gestes qui permettent de réaliser des économies et vous sensibiliser sur la sécurité des installations de gaz.

Pour être bien informé, merci de leur réserver le meilleur accueil.



## VOTRE SITUATION A CHANGÉ ?

Naissance, mariage, PACS, départ d'un titulaire du bail, divorce, séparation décès, handicap... Toute évolution de votre situation est à signaler à l'OPH Portes de France Thionville, car tout changement entraîne une modification de votre contrat de location.

Pour régulariser votre situation, présentez-vous à l'Office avec les pièces justifiant de l'évolution de cette situation (copie du livret de famille, certificat de décès).

Pensez à informer votre CAF car vos droits peuvent changer.



## LA MÉDIATION SOCIALE

L'objectif de la médiation sociale est de créer ou de réparer le lien social en prévenant et en réglant les conflits de la vie quotidienne.

Si vous souhaitez régler les différends rencontrés avec vos voisins (bruit, mitoyenneté, hygiène, travaux, problème de communication, occupation des halls d'entrée, etc.) et souhaitez trouver une solution à l'amiable, votre chargé de clientèle peut vous aider en vous proposant :

- Un moment d'écoute et de dialogue pour diminuer les tensions.
- Un accompagnement pour trouver des solutions satisfaisantes pour tous, dans le respect des intérêts de chacun.
- Confidentialité et impartialité concernant les informations obtenues lors des entretiens. Si cela s'avère nécessaire, votre chargé de clientèle pourra vous mettre en relation avec le conciliateur de justice.



## L'INITIATIVE ENVIRONNEMENTALE DISTRIBUTION DE KIT-LED

Si vous ne possédez pas encore votre kit d'ampoules LED, rendez-vous aux permanences mensuelles de l'OPH qui se déroulent de 9h à 12h :

- **Quartier Saint Pierre**  
15, boucle des Prés de Saint Pierre  
**le premier mardi du mois**
- **Quartier de la Milliaire - Bâtiment F**  
**le premier mercredi du mois**
- **Quartier de la Côte des Roses**  
6, rue de la Bécasse  
**le premier jeudi du mois**



### OPH PORTES DE FRANCE THIONVILLE

26, avenue Albert 1<sup>er</sup> - 57100 Thionville  
**Standard général** : 03 82 82 05 10  
contact@oph-thionville.fr

[www.oph-thionville.fr](http://www.oph-thionville.fr)

#### Accueil du public

**Lundi** de 9h à 15h

**Mardi à vendredi** de 9h à 12h - 14h à 16h