



GUIDE du RELOGEMENT

Au coeur de l'habitat

Je viens de recevoir mes cartons mais je ne sais pas par où commencer...

Beaucoup de choses à faire...

Mon dernier déménagement c'était il y a 20 ans... Que dois-je faire ?

**DANS CE GUIDE, LES DÉMARCHES,
ÉTAPES ET RÉPONSES À VOS QUESTIONS.**

Mémo récapitulatif



AVANCER ENSEMBLE



LES DÉMARCHES



LES ÉTAPES



VOS QUESTIONS



OPHÉA est fortement impliqué dans la rénovation et la restructuration de plusieurs grands quartiers de l'Eurométropole de Strasbourg.

Ces rénovations ont pour objectif, d'améliorer l'habitat et votre cadre de vie en participant à la dynamique des quartiers.

Conscients que les déménagements liés aux rénovations constituent une étape importante pour chacun d'entre vous, OPHÉA a mis en place

des moyens à la hauteur des enjeux afin d'accompagner chaque locataire concerné par un relogement.

Vos interrogations face au parcours de relogement sont légitimes et une équipe OPHÉA dédiée a été créée afin d'être, pour vous, un relais d'information et de réponse à vos préoccupations quotidiennes.

Nous sommes heureux de vous remettre ce livret qui vous guidera jusqu'à votre installation dans votre nouveau logement.



AVANCER ENSEMBLE

Pourquoi suis-je concerné par un relogement ?

Parce que mon logement et mon immeuble sont situés dans un quartier en évolution où des démolitions sont nécessaires. Elles vont permettre de réorganiser l'espace (construction de nouveaux immeubles, créations d'espaces verts, d'aires de jeux...).

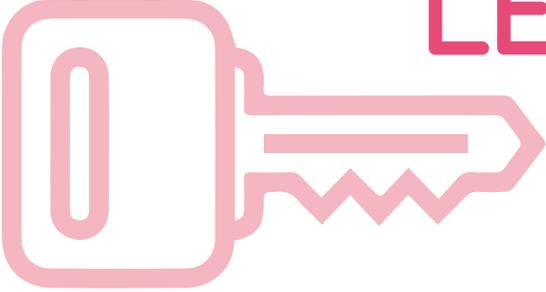
CE GUIDE S'ADRESSE AUX LOCATAIRES OPHÉA DONT LE LOGEMENT EST CONCERNÉ PAR UNE DÉMOLITION.

Dans ce cadre, une procédure de relogement est mise en œuvre. Le relogement suscite souvent de nombreux questionnements.

C'est pourquoi OPHÉA, grâce à une équipe de conseillères en économie sociale familiale, vous accompagne jusqu'à l'entrée dans votre nouveau logement.

Elles seront vos interlocutrices privilégiées et vous accompagneront à toutes les étapes, de la phase de diagnostic à la phase de relogement.





LES ÉTAPES DE VOTRE RELOGEMENT

1 LA RÉUNION D'INFORMATION

Une réunion d'information est organisée par OPHÉA dans votre quartier, en présence de l'équipe relogement.

2 LE DIAGNOSTIC SOCIAL

Le diagnostic social est un entretien individuel qui se déroule principalement dans votre logement. Ce moment privilégié avec votre gestionnaire relogement permet de faire le point sur votre situation en vous accompagnant dans la constitution de votre projet de relogement. C'est l'occasion de nous faire connaître vos besoins, vos souhaits et vos difficultés.

3 LA RECHERCHE D'UN NOUVEAU LOGEMENT

OPHÉA s'engage à vous proposer un nouveau logement adapté à la composition de votre famille ainsi qu'à vos capacités financières (jusqu'à 3 propositions).

Nous vous accompagnons dans vos démarches jusqu'à votre installation.

4 LE BILAN

Après votre installation dans votre nouveau logement, une enquête de satisfaction vous sera envoyée afin de recueillir votre témoignage sur les conditions de votre relogement.



CHARTRE D'ENGAGEMENT

ENTRE OPHÉA ET LE LOCATAIRE

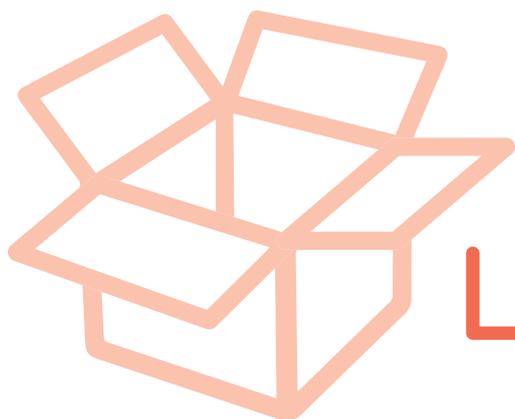
OPHÉA S'ENGAGE À :

- Offrir un accueil de qualité.
- Accompagner à chaque étape du relogement.
- Être à l'écoute des demandes et répondre à toutes les questions concernant votre relogement.
- Faire le lien avec les partenaires en cas de difficultés sociales ou financières .
- Prendre en charge le déménagement, ainsi que les frais de mises en services des différents prestataires (électricité, gaz,...).
- Faciliter les démarches administratives liées à l'entrée dans les lieux.

LE LOCATAIRE S'ENGAGE À :

- Être courtois avec le personnel d'OPHÉA.
- Payer son loyer et ses charges.
- Maintenir le logement en bon état.
- Se rendre aux rendez vous et être disponible.
- Fournir les documents nécessaires à son relogement.
- Préparer son déménagement grâce au guide du relogement.
- Restituer son ancien logement vide et propre.
- Évacuer les encombrants à la déchetterie.

**SIGNATURE DU
LOCATAIRE PRINCIPAL**



LES DÉMARCHES

AVANT VOTRE DÉMÉNAGEMENT

J'ANTICIPE

- Je fais du tri dans mes affaires : je garde, je jette ou je donne ?
- Je commence à remplir mes cartons avec ce dont je n'aurai pas besoin avant le déménagement (décorations de Noël, vêtements chauds en été, vêtements d'été en hiver...).
- Je commence à vider mon congélateur.
- Je me renseigne sur le changement d'école : si vous emménagez dans un nouveau quartier, vous pouvez être amené à changer vos enfants d'établissement scolaire.

Pour en savoir plus, contactez la **mairie de quartier** ou **votre mairie** si vous habitez dans une autre commune.

UNE SEMAINE AVANT

- Je m'organise pour faire garder mes enfants / mon animal de compagnie.
- Je déclare mon changement d'adresse à La Poste – OPHÉA me remboursera les frais.
- Je contacte mes fournisseurs pour avoir du gaz et de l'électricité, le téléphone, internet...
- Je finis mes cartons en mettant à part mes affaires précieuses (bijoux, papiers...) que je garderai avec moi le jour du déménagement.

J'IDENTIFIE LA PIÈCE (CHAMBRE, CUISINE...) ET JE NOTE LE CONTENU SUR MES CARTONS.



DERNIÈRE LIGNE DROITE

- Je décroche les rideaux et stores.
- Je décroche les objets fixés aux murs et aux plafonds (lustres, cadres...).
- Je dégivre mon réfrigérateur et mon congélateur.
- Je vidange mon lave-linge et mon lave-vaisselle.
- Je débranche mes appareils électriques.

LE JOUR DU DÉMÉNAGEMENT

- Les déménageurs arrivent à partir de 8h.
- Dans le cadre de mon relogement, le prestataire démonte, transporte et remonte mes meubles.
- Le prestataire protège et emballe ma literie (matelas, sommiers, coussins) ainsi que mon mobilier fragile.
- Je reste présent(e) du déménagement à l'emménagement.
- Je rebranche les appareils électriques et électroménagers pour vérifier que tout fonctionne.

**JE CONTACTE MON OPÉRATEUR INTERNET / TÉLÉPHONE
POUR DEMANDER LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS
D'OUVERTURE DE LIGNE.**

APRÈS VOTRE EMMÉNAGEMENT

- Je déballe mes cartons.
- Je liste les sociétés que je dois prévenir (banque, assurances, CPAM, CAF, médecin traitant...).
- Je m'occupe des objets à fixer aux murs et aux plafonds.
- Je vide et nettoie mon ancien logement.
- Je suis présent pour faire l'état des lieux de sortie et la restitution des clés de mon ancien logement.

CONTACTS UTILES

Changement d'adresse des principaux documents administratifs service-public.fr
CAF du Bas-Rhin 0810 25 67 10 - Eurométropole Infos déchets 03 68 98 51 90
Pôle Emploi 39 49 - ÉS (Gaz et électricité) 03 88 20 60 60
Emmaüs 03 88 30 48 05 - Déchetteries 03 88 60 90 09





VOS QUESTIONS

UN LOGEMENT M'EST PROPOSÉ, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Pour rappel, la proposition de logement vous est adressée par courrier en recommandé. En parallèle, votre gestionnaire relogement vous contactera pour fixer une date de visite. Après acceptation, OPHÉA organisera avec vous le déménagement.

MON NOUVEAU LOGEMENT VA-T-IL ME COÛTER PLUS CHER ?

OPHÉA s'efforcera de vous proposer, pour un logement équivalent, une mensualité proche de celle de votre précédent logement. Pour autant, le loyer peut varier si le logement est plus grand ou que les prestations qu'il offre sont différentes. OPHÉA s'engage, par ailleurs, à ce que vous n'ayez pas à assumer un double loyer.

QUI VA PRENDRE EN CHARGE LES FRAIS DE DÉMÉNAGEMENT ?

OPHÉA prendra en charge vos frais de déménagement en mettant à votre disposition une équipe de déménageurs. Des cartons vous seront fournis pour l'emballage de vos affaires. Vos meubles pourront être démontés et remontés par les déménageurs. Les frais engendrés par l'ouverture de compteurs, de lignes téléphoniques fixes, du transfert de courrier, vous seront remboursés (sur présentation des factures). Renseignez-vous auprès de votre chargé de relogement.





UN PROBLÈME TECHNIQUE DANS MON LOGEMENT ?

Je contacte le centre d'appel OPHÉA 03 88 60 83 83 ou je me rends à l'Agence /Antenne OPHÉA la plus proche.

J'AI DES PROBLÈMES DE SANTÉ OU UN HANDICAP, VA-T-ON M'AIDER À DÉMÉNAGER ?

Pour les personnes âgées ou présentant un handicap, nous pouvons, au cas par cas, vous proposer une aide supplémentaire pour la mise en carton.

QU'EN EST-IL DE MON DÉPÔT DE GARANTIE (CAUTION) ?

Pour toute entrée dans un nouveau logement, vous avez l'obligation de régler un dépôt de garantie.

Si vous restez locataire d'OPHÉA, votre dépôt de garantie sera transféré du compte de votre ancien logement vers votre nouveau logement.

Si vous êtes relogé chez un autre bailleur ce dépôt de garantie vous sera remboursé.

PUIS-JE BÉNÉFICIER D'AIDES FINANCIÈRES ?

Certaines aides financières peuvent être attribuées (FSL, Loca Pass APL,...). Votre chargé de relogement vous accompagnera ou vous orientera vers les services compétents en fonction de vos besoins.

QUI S'OCCUPE DE MOI APRÈS MON RELOGEMENT ?

Une fois arrivé dans votre nouveau logement, le chargé de clientèle avec qui vous avez signé votre bail devient votre interlocuteur de référence.



MÉMO RÉCAPITULATIF

- OPHÉA ME DONNE LES CLÉS DE MON LOGEMENT LE : _____
- JE CONTACTE MON ASSUREUR POUR ASSURER LE NOUVEAU LOGEMENT À LA DATE DE LA SIGNATURE DE MON BAIL.
- JE PRÉPARE UN RIB, UN CHÈQUE DE 10.40€ POUR LES PLAQUETTES DE NOM.
- JE PRÉPARE UN CHÈQUE POUR LE DÉPÔT DE GARANTIE (EN CAS DE DIFFICULTÉS, JE CONTACTE MON GESTIONNAIRE RELOGEMENT).



JE DÉMÉNAGE LE : _____

JE RENDS LES CLÉS DE MON ANCIEN LOGEMENT LE : _____

JE CONTACTE MES FOURNISSEURS D'ÉLECTRICITÉ ET/OU DE GAZ POUR RÉSILIER MES ABONNEMENTS.

*SI LE COMPTEUR DE GAZ SE TROUVE DANS MON ANCIEN LOGEMENT,
JE LE FAIS RELEVER AVANT DE RENDRE LES CLÉS.*

**PENSEZ À DEMANDER À VOTRE EMPLOYEUR
SI VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER D'UN JOUR DE CONGÉ
POUR DÉMÉNAGEMENT !**

GUIDE du RELOGEMENT

Au cœur de l'habitat



COORDONNÉES DE MON GESTIONNAIRE RELOGEMENT :

TÉL :

MAIL :

PÔLE DE L'HABITAT SOCIAL
24 ROUTE DE L'HÔPITAL - 67028 STRASBOURG CEDEX
03 88 21 17 00 - OPHEA.FR

Ophéa
EUROMÉTROPOLE
HABITAT
STRASBOURG