



C'EST BON À RÉPONDRE SAVOIR

L'INFO PRATIQUE
DES LOCATAIRES

#6
JANVIER 2026



Pas-de-Calais habitat vous souhaite une très belle année 2026

Chères locataires, chers locataires,

En ce début d'année, je souhaite avant tout vous adresser, au nom de l'ensemble des membres du Conseil d'administration et des équipes de Pas-de-Calais habitat, mes meilleurs vœux. Des vœux de santé, de sérénité et de confiance pour vous et vos proches.

Être bailleur social, ce n'est pas seulement gérer des logements. C'est accompagner des parcours de vie, être présent dans les moments importants et agir concrètement pour améliorer le quotidien. C'est le sens de notre mission de service public, que nous poursuivons avec détermination.

Cette première lettre "C'est Bon à Savoir" de l'année en est une illustration. Vous y découvrirez le dispositif Klaro, qui permet à chacun de vérifier simplement ses droits et d'accéder aux aides auxquelles il peut prétendre.

Votre sécurité reste aussi une priorité. Sécurité dans les logements, dans les parties communes mais aussi prévention des risques du quotidien: Informer, c'est déjà protéger.

Enfin, nous poursuivons et renforçons nos actions d'accompagnement des séniors, pour favoriser le maintien à domicile, l'autonomie et le lien social.

Avec la lettre "C'est Bon à Savoir", dont voici le numéro 6, nous affirmons notre volonté de vous proposer une information utile, claire et accessible. Une information qui vous aide à mieux comprendre, à mieux vivre votre logement et à connaître les services mis à votre disposition.

Soyez assurés de notre engagement constant à vos côtés. Ensemble, continuons à faire du logement social un pilier de solidarité, de proximité et de confiance.

Très belle année à toutes et à tous.

Jean-Louis Cottigny
Président de Pas-de-Calais habitat

LE SAVIEZ-VOUS?

PAS-DE-CALAIS HABITAT EST CERTIFIÉ ISO 9001!

Le 16 juillet 2025, notre Office a officiellement reçu la certification ISO 9001, délivrée par AFNOR Certification. Cette distinction internationale récompense la qualité de notre organisation et notre engagement quotidien à mieux vous servir.

Concrètement, qu'est-ce que cela change pour vous ?

Cette certification garantit que vos demandes sont traitées selon des processus rigoureux visant l'excellence et que nos équipes se mobilisent autour de trois priorités :

- **Un accompagnement sur mesure** et une qualité de service renforcée.
- **Une gestion durable** du patrimoine qui garantit la qualité de vos logements.
- **Une amélioration continue** de nos interventions pour répondre à vos attentes.

Cette reconnaissance, valable trois ans, nous engage à maintenir ce niveau d'exigence pour votre cadre de vie.



VIVRE EN SÉCURITÉ : LES BONS RÉFLEXES À ADOPTER

Chez Pas-de-Calais habitat, votre sécurité et la fiabilité des équipements de votre logement sont une priorité. Chacun peut aussi agir au quotidien : quelques gestes simples et de bon sens suffisent pour prévenir les accidents domestiques et réduire les risques dans les parties communes. Pour bien commencer l'année, voici nos conseils essentiels.



DANS LES ESPACES COMMUNS: VITAL POUR TOUS

Un couloir ou un palier encombré sont un danger pour tous en cas d'urgence.

■ **Circulation sans obstacle :** le stockage de tout objet (poussettes, vélos, cartons, poubelles...) est strictement interdit dans les halls, paliers, escaliers et couloirs. Ces objets peuvent causer des chutes et surtout bloquent l'accès des secours en cas d'incendie.

■ Sécurité incendie :

Portes coupe-feu : laissez-les toujours fermées (notamment celles de la cage d'escalier). Comme la porte palière de votre logement, elles sont conçues pour stopper la propagation des flammes et des fumées.

Accès secours : ne stationnez jamais votre véhicule sur les passages réservés aux véhicules d'urgence (pompiers, ambulances) : chaque minute peut compter.

Ascenseur : ne prenez jamais l'ascenseur en cas d'incendie et empruntez les escaliers.



DANS VOTRE LOGEMENT: PRÉVENTION AU QUOTIDIEN

■ Électricité : vigilance maximale !

Matériel certifié : utilisez uniquement des appareils électriques aux normes NF ou CE.

Prises et multiprises : n'utilisez pas de multiprises branchées sur une autre. Ne surchargez pas les multiprises, surtout avec des appareils gourmands en énergie (risques d'incendie réels). Installez des caches-prises pour la sécurité des enfants en bas âge.

Appareils chauffants : après usage, débranchez systématiquement les appareils qui produisent de la chaleur (fers à repasser, grille-pain, etc.).

Attention aux radiateurs : ne déposez jamais de linge à sécher ou d'objets sur vos radiateurs électriques.

Appareils à surveiller : le lave-linge, le sèche-linge et le chargement des batteries lithium-ion des trottinettes, téléphones, doivent toujours être surveillés. Ne chargez jamais la nuit ni dans l'entrée :

c'est votre voie d'évacuation en cas d'incendie.

Danger de l'eau : n'utilisez jamais votre téléphone portable branché dans votre bain !

LE DAF SAUVE DES VIES



Votre logement est équipé d'un détecteur automatique de fumée (DAF). C'est un dispositif obligatoire, il est interdit de le démonter ou d'empêcher son fonctionnement.

Testez-le régulièrement en appuyant sur le bouton. Si vous constatez une anomalie, appelez le prestataire multiservices Logista Hometech au 03 21 21 93 10. C'est gratuit et inclus dans votre contrat.



EN CAS D'ODEUR DE GAZ...

1. Ouvrez immédiatement les fenêtres.
2. Fermez le robinet d'arrivée de gaz.
3. Ne touchez à rien : n'actionnez aucun interrupteur, appareil électrique ou disjoncteur (risque d'étincelle).
4. Évacuez le logement,appelez les pompiers (18) et prévenez vos voisins.



GARE AUX INCENDIES

Bougies et cuisine : une bougie allumée ou un appareil de cuisson en marche ne se laisse jamais sans surveillance. Restez toujours à proximité des friteuses, plaques et fours lorsqu'ils fonctionnent.
Pour votre sécurité et celle de vos voisins, sont strictement interdits : les poêles à pétrole, les bouteilles de gaz, le stockage de combustibles ou de produits inflammables dans le logement, les barbecues à charbon ou à gaz sur les balcons.



EN CAS D'INCENDIE

■ Si le feu est chez vous :

1. Alertez les occupants et sortez immédiatement par les escaliers.
2. Fermez la porte de la pièce en feu pour ralentir sa propagation.
3. Fermez la porte d'entrée derrière vous sans la verrouiller).
4. Une fois en sécurité à l'extérieur,appelez les pompiers (18).
5. Ne jetez jamais d'eau sur de l'huile en feu !

■ Si le feu est dans les parties communes ou chez un voisin :

Ne prenez jamais l'ascenseur.

Restez confiné dans votre appartement si les couloirs ou escaliers sont enfumés. Les portes palières résistent au feu.

La fumée tue : n'ourez jamais votre porte si la fumée est dans le couloir ou si la porte est chaude.

Calfeutrez la porte d'entrée avec un linge humide pour bloquer la fumée. Appelez les pompiers (18), manifestez-vous à une fenêtre.



LE MONOXYDE DE CARBONE : DANGEREUX, INVISIBLE ET SANS ODEUR

Ce gaz toxique, invisible et inodore, est mortel.

Il est souvent lié à des appareils de chauffage (gaz, fioul, etc.) qui fonctionnent mal ou manquent d'air.

Interdiction : n'utilisez aucun chauffage d'appoint à combustion (feu à pétrole ou autre).

Aération : ne bouchez jamais les aérations de votre logement.

En cas de doute (nausées, vomissements) : aérez en ouvrant toutes les fenêtres, quittez immédiatement le logement et appelez les pompiers (18), puis prévenez Pas-de-Calais habitat.

MIEUX VIVRE CHEZ SOI: PAS-DE-CALAIS HABITAT AUX CÔTÉS DE NOS AÎNÉS

Dans le Pas-de-Calais, près de 200 000 personnes ont plus de 60 ans, soit 27 % de la population départementale.

Pour accompagner ses 10 000 locataires seniors, Pas-de-Calais habitat met en place des solutions concrètes alliant confort, sécurité et lien social.



DES LOGEMENTS ADAPTÉS POUR GARANTIR PLUS D'AUTONOMIE

Depuis 2001, l'Office propose des béguinages : des petites maisons individuelles adaptées aux besoins des seniors, organisées autour d'un espace vert convivial ou des logements collectifs dédiés aux seniors, conçus pour favoriser la vie autonome des locataires. Avec **62 sites** répartis dans le département, ces habitats offrent une alternative sereine à la maison de retraite.

Pour ceux qui souhaitent rester dans leur foyer actuel, un vaste programme de travaux est mené : **plus de 700 logements sont adaptés chaque année** (douches à l'italienne, volets motorisés, prises en hauteur) pour rendre le quotidien plus sûr et plus confortable.

UN ACCOMPAGNEMENT HUMAIN ET SOLIDAIRE AU QUOTIDIEN

Parce que bien vieillir ne se limite pas au cadre de vie, Pas-de-Calais habitat renforce ses services de proximité pour briser l'isolement et préserver l'autonomie de chacun.

■ Prévention et bien-être

Des ateliers gratuits "Défi autonomie seniors" sont organisés en partenariat avec les communes, avec le soutien de plusieurs caisses de retraite. Nutrition, mémoire ou activités physiques adaptées : ces moments d'échange permettent de rester en forme tout en créant des liens avec ses voisins.

■ Écoute

Une ligne téléphonique dédiée aux plus de 75 ans permet un contact bienveillant avec notre prestataire Multiservices Logista, qui assure l'entretien technique des logements.

■ Sécurité

Les « Rendez-vous sécurité » animés par la Police et la Gendarmerie vous informent sur la prévention des fraudes, des vols, les risques du démarchage à domicile et des risques liés à internet.

■ Visites de courtoisie

Financées par la CARSAT, des visites à domicile permettent d'identifier vos besoins spécifiques. Elles débouchent souvent sur l'installation gratuite d'aides techniques précieuses, comme des chemins lumineux ou des barres de maintien.

À Saint-Laurent-Blangy, par exemple, 20 logements ont été équipés l'an dernier pour renforcer la sécurité des résidents.

Votre bien-être est notre priorité afin de faire de votre logement un lieu de vie toujours plus sûr et chaleureux. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre agence.

PAYEZ VOTRE LOYER EN TOUTE SIMPLICITÉ

Chaque mois, Pas-de-Calais habitat vous envoie votre avis d'échéance qui récapitule l'ensemble des sommes dues pour le mois écoulé.

Sur cet avis, vous retrouvez le montant du loyer de votre logement, les provisions de charges locatives et les différentes aides au logement dont vous bénéficiiez.



POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE, PAS-DE-CALAIS HABITAT PRÉCONISE 3 MOYENS SÛRS POUR PAYER SON LOYER.

Le prélèvement automatique, l'atout sérénité

Simple, pratique et gratuit. Choisissez la date qui vous convient : le 5, 10 ou 15 du mois. Pour le mettre en place, **remplissez un mandat de prélèvement** (disponible en agence ou auprès du Point dialogue) et **joignez un RIB**. Votre loyer sera réglé automatiquement chaque mois, sans intervention de votre part.

Le virement bancaire VIBAN, la sécurité renforcée

Chaque locataire dispose désormais d'un IBAN personnel : le **VIBAN**. Il vous permet de faire un **virement sécurisé**, directement depuis votre banque en ligne. Vous pouvez récupérer votre n° VIBAN via l'espace locataire, en agence, ou au **03 21 62 62 62**.

La carte bancaire, l'atout souplesse

Vous pouvez payer par carte bancaire sur l'espace locataire de notre site www.pasdecalais-habitat.fr, rubrique «espace locataire». Vous pouvez également régler en **point d'accueil**, ou en contactant le **Point dialogue** au **03 21 62 62 62**.



DES DIFFICULTÉS À PAYER VOTRE LOYER ? NE LAISSEZ PAS LA SITUATION S'AGGRAVER !

Contactez le Point dialogue au **03 21 62 62 62** et prenez rendez-vous avec votre chargé(e) de recouvrement social. Vous pourrez ainsi faire le point sur votre situation personnelle et trouver les solutions les plus adaptées à votre situation.



DES RELANCES PAR SMS

Si votre prélèvement bancaire a été rejeté ou que vous êtes en retard sur le règlement de votre loyer pour la première fois, **Pas-de-Calais habitat peut vous envoyer une relance par SMS** avec un lien vers une solution de paiement qui commence par <https://sms.piloc.com>. L'expéditeur est **PDCH**. Vous pouvez régler la somme due via ce lien en toute confiance. Pour toute question, n'hésitez pas à contacter le Point dialogue au **03 21 62 62 62**.

AVEC KLARO : TESTEZ VOTRE ÉLIGIBILITÉ À PLUS DE 2300 AIDES !

Il y a près d'un an, Pas-de-Calais habitat offrait à l'ensemble de ses locataires l'accès au service Klaro.

Plateforme numérique intuitive, Klaro vous permet de tester votre éligibilité à plus de 2 300 aides nationales, régionales et locales : logement, énergie, transports, prime d'activité, loisirs ... Au-delà de ce service en ligne, les conseillers Klaro vous accompagnent dans vos démarches, sur simple demande.

DÉJÀ UN AN DE SUCCÈS À VOS CÔTÉS

En fin d'année 2025, Klaro représentait déjà :

- Plus d'**1,3 millions d'euros** d'aides versées aux locataires de Pas-de-Calais habitat.
- Une communauté grandissante : **23 % d'entre vous l'utilisent déjà.**
- **65 rendez-vous** d'accompagnement réalisés
- Un outil apprécié des utilisateurs avec une note de satisfaction de **7,7/10**.

Klaro c'est aussi un service d'accompagnement gratuit pour vous aider dans vos démarches.

**Klaro**

Danielle, locataire à Béthune témoigne :

"Quand mes ressources ont baissé, je suis allée voir ma conseillère Pas-de-Calais habitat pour parler de mon budget logement. Dans la salle d'attente, je suis tombée sur le dépliant Klaro et j'ai pris contact en rentrant à la maison. La conseillère que j'ai eue au téléphone a examiné ma situation et m'a indiqué que j'avais droit à la prime d'activité. J'ai renvoyé le dossier et ma demande a été acceptée ; ça m'aide bien pour payer mon loyer. Depuis, je conseille à toutes les personnes que je connais d'utiliser le service, c'est gratuit et ça n'engage à rien. N'hésitez pas !"

Connectez-vous dès maintenant à Klaro, via votre espace locataire sur le site web de Pas-de-Calais habitat. C'est 100 % gratuit, sécurisé et confidentiel.

DEVENIR PROPRIÉTAIRE : COOPARTOIS À VOS CÔTÉS

Au-delà de la location, Pas-de-Calais habitat, via sa filiale Coopartois, s'engage à faciliter votre parcours résidentiel et vous propose de devenir propriétaire de votre logement neuf grâce à l'accession sociale à la propriété.

DES SOLUTIONS SÉCURISÉES POUR FRANCHIR LE PAS

Pour rendre la propriété accessible à tous, plusieurs dispositifs adaptés à vos capacités financières sont proposés :

■ Le Prêt Social Location-Accession (PSLA)

Cette formule permet d'emménager dans un **logement neuf comme locataire** tout en épargnant pour l'achat. Le prix est fixé dès le départ et vous bénéficiez d'avantages fiscaux majeurs, comme une **TVA à 5,5 %** et une **exonération de taxe foncière pendant 15 ans**.

■ La Vente en État Futur d'Achèvement (VEFA)

Idéal pour acheter un logement neuf, sur plan, avec des prix plafonnés et un accompagnement personnalisé. Ce dispositif est sécurisé par des garanties réglementaires (parfait achèvement, biennale et décennale).

COOPARTOIS vous propose une accession à la propriété **sécurisée**, avec des garanties qui vous protègent sur le long terme.

■ Une assurance-revente

Si vous devez revendre votre logement dans les 10 premières années, cette assurance vous protège contre une éventuelle perte de valeur. Ainsi, vous pouvez faire face aux aléas de la vie (mutation professionnelle, séparation, difficultés financières) sans risquer une décote trop importante sur votre bien.

■ Une garantie de rachat

COOPARTOIS s'engage à racheter votre logement jusqu'à 15 ans après votre acquisition, sous certaines conditions. Cette garantie vous protège en cas de changement de situation et vous évite de vous retrouver en difficulté en cas de revente.

■ Une garantie de relogement

Si vous devez quitter votre logement, vous bénéficiez d'un droit au relogement en tant que locataire, soit dans votre logement actuel, soit dans un autre bien adapté à vos besoins et à vos revenus. Vous avez ainsi l'assurance de toujours disposer d'un toit, quelle que soit votre situation.

UN ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

Parce qu'un achat immobilier est une étape importante, Coopartois assure un suivi complet : évaluation de votre capacité d'emprunt, conseils personnalisés et garanties solides en cas de coup dur.

Prêt à vous lancer ?

Découvrez toutes les offres et les conseils sur le nouveau site internet :

www.coopartois.fr.

Vous pouvez également rencontrer un conseiller à la Maison du Logement pour Tous, au 13 rue de la Housse à Arras.

