

MÉMO MALIN

**Votre numéro
d'urgence locataires
0800 00 20 22**





Ce que je dois savoir

- En dehors des heures d'ouverture de la loge de votre gardien ou de l'agence. La nuit, le week-end ou un jour férié, Paris Habitat met à votre disposition un numéro d'urgence gratuit. Ce service téléphonique fait intervenir des prestataires pour intervenir en urgence. Ce dispositif permet de résoudre les problèmes de panne d'ascenseur, de chauffage, d'électricité dans les parties communes, de dégât des eaux, de porte d'accès hall ou parking hors service...



Conseils pratiques

- Lors de votre appel, soyez le plus précis possible dans la description de l'incident constaté. La personne qui vous répondra pourra établir un diagnostic, évaluer le niveau d'urgence et le type d'intervention à engager. Elle vous communiquera les consignes de sécurité à suivre dans l'attente de l'arrivée du technicien. Pour gagner du temps, il est également conseillé de noter le moment de l'appel, de fournir l'adresse exacte de l'incident et un numéro de téléphone pour être contacté.





Quels sont nos délais d'intervention ?

- Ils varient en fonction du niveau d'urgence de la situation à gérer. En effet, si une personne est bloquée dans un ascenseur, elle doit pouvoir être évacuée en trente minutes alors qu'une porte de hall bloquée doit être décondamnée sous quatre heures.
- La permanence a vocation à prendre les premières mesures d'urgence pour éviter une dégradation de la situation, la réparation définitive étant souvent gérée par votre agence dès sa réouverture.



Un contact permanent avec les équipes

- Une équipe d'astreinte interne à Paris Habitat est mobilisée pour appuyer le dispositif de permanence. Elle se compose d'un directeur et de trois cadres. Sur sollicitation de la permanence téléphonique, leur rôle est de gérer les situations nécessitant souvent un déplacement dans les immeubles (sinistre, incendie...).

Vos mémos malins

Paris Habitat met à votre disposition dans les loges et les agences une collection de Mémos malins pour répondre à toutes vos questions pratiques sur votre logement ou sur la vie du bail.



À qui dois-je m'adresser ?

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter votre gardien ou votre agence.

Paris Habitat
21 bis, rue Claude-Bernard
75005 Paris
01 71 37 00 00
www.parishabitat.fr

