

# Là pour vous



**020 7926 2999**

[lambeth.gov.uk/coronavirus](https://lambeth.gov.uk/coronavirus)



Cher résident, chère résidente,

J'espère que vous et vos familles vous portez bien. C'est un moment difficile pour tout le monde, y compris pour la mairie. Le COVID-19 a mis à l'épreuve chaque aspect des services que nous assurons, mais je suis fière que nous ayons pu continuer à garantir que vous soyez en sécurité chez vous et dans vos cités. Nos responsables des logements ont fait des pieds et des mains pour garantir que les services du logement de Lambeth continuent d'être assurés en dépit des circonstances exceptionnelles. Cela n'aurait pas été possible sans la coopération des résidents de nos logements.

Tandis que nous nous tournons vers l'avenir et vers une sortie de crise, je souhaite plus que jamais vous aider à renforcer nos communautés locales, qui ont été rendues plus fortes par cette crise. Nos communautés sont l'âme de Lambeth, et je suis fière d'être la conseillère municipale en charge de ce dossier. Je suis impatiente de continuer à travailler en coopération avec vous.

Prenez soin de vous,

**Jennifer Brathwaite**

Responsable Adjointe du Logement et des Sans-abris





## La sécurité et le bien-être de nos résidents est une priorité, et ce bulletin d'information rassemble les recommandations et sources d'aide disponibles.



### Bureaux du logement de quartier

Votre bureau du logement (Housing Office) reste fermé au public, mais nos employés restent à votre disposition. Si vous avez besoin d'aide avec votre location, veuillez contacter votre responsable logements au **020 7926 6000**.



### Stationnement dans la cité

Les restrictions de stationnement dans les cités restent suspendues. Lorsque nous réintroduirons les restrictions, il y aura un délai de grâce de deux semaines par lequel les véhicules sans permis ou dont le permis a expiré recevront un préavis d'avertissement donnant le temps au propriétaire du véhicule d'acheter un permis ou de retirer le véhicule du site. Nous allons désormais utiliser un système en ligne pour la délivrance des permis et permis visiteurs. De plus amples détails à ce sujet seront fournis sur [lambeth.gov.uk](http://lambeth.gov.uk).



### Maintenance et réparations

Vous êtes en droit de bénéficier d'un logement décent, chauffé et sécurisé. Comme vous le savez déjà, Lambeth a dû revoir la priorité des réparations effectuées ces trois derniers mois, plus de 80 % de tous les travaux effectués depuis la mi-mars étant des réparations urgentes.

Depuis le 1er juin, nous avons demandé à notre centre de contact d'augmenter les commandes de travail, ce qui élargit le type de travaux que nous pouvons effectuer dans vos logements. Ces réparations ne seront plus cantonnées aux fuites incontrôlables entraînant une inondation, aux refoulements d'eaux usées entraînant des inondations, aux toilettes bouchées quand il s'agit des seules toilettes du logement, aux pannes électriques totales, aux pannes de chauffage totales, aux fuites de gaz, aux déclenchements de détecteurs de monoxyde de carbone, aux pannes d'ascenseur et aux pannes totales d'éclairage dans les couloirs communs, et incluront désormais les réparations suivantes :

- vitres
- fuites mineures
- citernes, pompes de relevage et installations électriques défectueuses
- parquets
- inspections de toiture.

Les techniciens se rendant dans votre logement doivent vous prévenir à l'avance, respecter une distance de sécurité et suivre les procédures d'hygiène.

Aucun travail ne doit être effectué chez un foyer en isolement ou dans un logement dont l'occupant est vulnérable et nécessite des mesures de protection particulières, sauf si l'intervention permet de remédier à un risque direct. Dans ce cas, des

mesures doivent être prises pour éviter un contact face à face, par exemple lorsque la personne fait entrer le technicien. Le technicien portera des équipements de protection appropriés et sera au fait des dernières recommandations de travail sans risque.



### Maintenance et services extérieurs

Nos sous-traitants vont également reprendre les travaux de maintenance extérieure. Les opérateurs effectuant ces travaux respecteront les recommandations de travail en sécurité publiées par le gouvernement pendant la pandémie de coronavirus.



### Contrôles de sécurité du gaz

Chaque année, des personnes décèdent ou sont grièvement blessées à cause d'appareils à gaz mal entretenus.

Nous faisons tous les efforts pour respecter nos obligations de sécurité légales, y compris les inspections de sécurité du gaz annuelles. Si vous êtes en auto-isolement et que l'on vous contacte pour inspection de sécurité du gaz, vous devez nous contacter pour reporter l'inspection quand votre isolement sera terminé.

Si vous bénéficiez de mesures de protection particulières du fait de votre vulnérabilité, nous évaluerons le risque présenté en prenant en compte des facteurs tels que l'âge et le type de l'appareil, les antécédents de maintenance et la date du dernier contrôle. Dans certaines situations, cela peut vouloir dire que l'inspection devra tout de même avoir lieu. Dans ce cas, des mesures doivent être prises pour éviter un contact face à face, par exemple lorsque la personne fait entrer le technicien.

Le technicien portera des équipements de protection



appropriés et sera au fait des dernières recommandations de travail sans risque.

Si vous sentez une odeur de gaz ou que vous avez des doutes quant à la sécurité de vos appareils, appelez le prestataire de service d'urgence gaz au **0800 111 999**, et éteignez les appareils jusqu'à ce que le prestataire d'urgence gaz, ou un technicien gaz agréé, soit venu et ait confirmé que les appareils peuvent être utilisés sans risque.

### Sécurité du bâtiment

Assurer la sécurité des bâtiments reste notre priorité. Les évaluations du risque incendie et les contrôles d'hygiène et sécurité de toutes les parties communes continuent pendant le confinement. Si l'on vous demande d'enlever des affaires vous appartenant dans les parties communes de votre immeuble, merci de coopérer afin de minimiser le risque pour vous et pour les autres résidents.

### Pour les locataires souhaitant déménager

La mairie a repris son programme de location choisie et organise des visites dans le strict respect des règles de distanciation sociale. Si vous êtes inscrit(e) pour un transfert dans un logement alternatif, veuillez consulter les offres de logements disponibles. Comme la demande dépasse largement l'offre de logements sociaux, nous recommandons d'envisager d'autres options de relogement, telles que l'échange.

Si vous souhaitez vous inscrire pour un déménagement dans un logement alternatif ou que vous avez une question au sujet de votre dossier ou de votre relogement, veuillez contacter votre responsable logement de quartier au **020 7926 6000**.



### Aides à la location

Pendant cette période, vous devez continuer de payer votre loyer et respecter toutes les autres conditions de votre contrat de location. Cependant, nous sommes conscients que de nombreuses personnes font face à des difficultés financières. Notre service Locations peut vous donner des conseils individuels à ce sujet.

Nous avons également des informations utiles sur notre site Web [www.lambeth.gov.uk](http://www.lambeth.gov.uk). Il peut s'agir de détails sur les allocations auxquelles vous avez droit, les nouveaux programmes gouvernementaux auxquels vous êtes éligible, ou la création de plans de gestion financières.

Contactez-nous dès que vous rencontrez des difficultés financières en appelant le **020 7926 8790**.

Les procédures de reprise de logement sont suspendues jusqu'au 26 août, ce qui veut dire que les dossiers actuellement dans le système ou qui vont y entrer ne peuvent pas progresser jusqu'au stade où quelqu'un pourrait être expulsé. Cela veut dire que nous ne pourrions pas demander de nouveaux mandats, et nous ne pourrions pas non plus reporter les expulsions annulées en raison du COVID-19.

Concernant les dossiers de reprise, nous pouvons poursuivre les dossiers qui sont toujours inscrits au tribunal, et nous pouvons adresser les nouvelles demandes.

Pour contacter notre service Location, utilisez la fonction de chat en direct de notre site Web : [www.lambeth.gov.uk/council-tenants-and-homeowners](http://www.lambeth.gov.uk/council-tenants-and-homeowners).

Vous pouvez également connaître le montant votre solde en envoyant le SMS **BAL** suivi de **votre numéro de compte** au **0780 000 6116**.

# Aide disponible



**De l'aide est disponible si vous êtes préoccupé(e) par votre situation financière ou que vous allez perdre votre logement.**

Si vous touchez des prestations sociales ou que vous rencontrez des difficultés financières, la mairie pourra peut-être vous aider.

- Le programme d'aide d'urgence **Emergency Support Scheme** peut aider les foyers faisant face à une crise ou une urgence à payer la nourriture, l'essence, les meubles et les appareils électro-ménagers.
- Les paiements logement discrétionnaires **Discretionary Housing Payments** peuvent contribuer au paiement des loyers lorsque les allocations ne couvrent pas le coût total.
- L'aide au paiement de la taxe d'habitation **Council Tax Support** peut réduire les factures de taxe d'habitation pour les personnes à revenu modéré.
- Un programme d'aide au paiement de la taxe d'habitation **Discretionary Council Tax Support Hardship Payment** s'adresse aux personnes faisant face à des difficultés financières particulières.
- Les locataires de logements sociaux affectés par le coronavirus et préoccupés par le paiement de leur loyer doivent nous contacter sur [lambeth.gov.uk](https://www.lambeth.gov.uk) ou au **020 7926 8790**.

## **Aide aux résidents victimes de violences familiales ou exposé à un risque de violences familiales**

Être confiné peut être source d'anxiété pour les personnes victimes de violences familiales ou exposées à ce risque.

Ces personnes doivent se souvenir que de nombreuses aides sont à leur disposition, que ce soit une intervention policière, une aide en ligne, des numéros de soutien, des refuges et d'autres services.

Les instructions d'isolement suite au coronavirus ne s'appliquent pas si vous devez partir de chez vous pour échapper à des violences familiales. Veuillez contacter votre service logement de quartier au **020 7926 6000** pour plus de détails.

## **Vous sentez menacé(e) ou exposé(e) à un risque de violence ?**

Nous pouvons vous aider.

### **Contactez le centre Gaia :**

Téléphone : **020 7733 8724**

E-mail :

[lambethvawg@refuge.org.uk](mailto:lambethvawg@refuge.org.uk)

Site Web : [refuge.org.uk](https://www.refuge.org.uk)

## **Votre bien-être**

La pandémie de coronavirus a eu des répercussions sur le quotidien de tout le monde.

## **Faire face aux problèmes de santé mentale**

Si vous ou quelqu'un de votre entourage avez des problèmes de santé mentale et avez besoin d'aide, veuillez consulter <https://lambethtogether.net/livingwell-network-alliance/get-help> ou appeler le **0800 090 2456**.

## **Si vous êtes anxieux/se, essayez :**

[www.nhs.uk/oneyou/everymind-matters/anxiety](https://www.nhs.uk/oneyou/everymind-matters/anxiety)

## **Besoin de parler à un thérapeute ?**

(En ligne ou au téléphone) Cherchez : « Lambeth talking therapies », remplissez la fiche en ligne et quelqu'un vous appellera dans un ou deux jours.

## **Livraison des courses**

Vous êtes vulnérable ou en auto-isolement ? Laissez-nous faire les courses pour vous. Appelez le **020 7926 2999** ou demandez à quelqu'un d'appeler pour vous. Ouvert du lundi au samedi, de 9h00 à 18h00.

## **Autres conseils sur le coronavirus**

Les recommandations du gouvernement sur le coronavirus sont disponibles dans un même endroit et couvrent divers sujets, dont :

- Vous protéger et protéger les autres contre le coronavirus
- Travail
- Aide financière et argent.

Vous trouverez plus d'informations ici : <https://www.gov.uk>

## **Comportement antisocial**

La police et la mairie disposent de pouvoirs conséquents pour punir les comportements antisociaux. Face à la pandémie de coronavirus, tous les dossiers de reprise de logement jugés au tribunal, y compris les actions de reprise décidées contre des locataires pour comportement antisocial, ont été suspendus pour trois mois. Toutefois, d'autres interventions sont possibles selon les circonstances.

Nous pouvons toujours vous aider si vous êtes victime de comportements antisociaux. N'hésitez pas à nous contacter sur <https://www.lambeth.gov.uk/council-tenantsand-homeowners/neighbourhood-services/report-anti-socialbehaviour-on-your-estate>