

Tous les collaborateurs d'Action Logement Services sont plus que jamais à l'écoute des entreprises et de leurs salariés.

Nous adaptons en temps réel nos dispositifs pour limiter autant que possible l'impact de la crise sanitaire.

Par conséquent, **l'accès à notre offre et à nos différents services évolue**. Aussi vous trouverez ci-dessous une fiche pratique avec les points de contacts et les informations sur le traitement des demandes de vos salariés.

Des évolutions des parcours Client s'imposent à nous pendant cette période de confinement :



Accès au service d'aide aux salariés en grande difficulté

L'accompagnement des salariés en situation de grande fragilité est notre priorité. C'est la raison pour laquelle, dès le 16 mars, nos équipes de conseillers sociaux se sont mobilisées sur chaque territoire.

L'accompagnement de ces salariés fait l'objet d'une procédure particulière adaptée à l'urgence de ces situations.

Les consignes d'accès à ce service sont précisées dans la fiche pratique.



Accès à l'offre de logement social

Nous invitons les salariés à suivre la nouvelle procédure décrite dans la fiche pratique jointe afin de permettre l'enregistrement de leur demande de logement dans les meilleurs délais.

Grâce au déploiement du télétravail, nos équipes continuent à traiter les demandes reçues, à faire des propositions de logements et à désigner des candidats sur ces logements.



Accès aux services d'aides et de prêts

Sur l'ensemble du territoire, nous assurons la continuité d'activité et avons déployé un dispositif digitalisé.

Pour les demandeurs pour qui l'accès à internet n'est pas possible, nos équipes Relation Client sont à leur disposition par téléphone et mail pour les accompagner dans leurs démarches.

Le déblocage des fonds pour toute demande acceptée sera priorisé.

Quotidiennement, nos collaborateurs continuent d'œuvrer pour vous proposer des solutions adaptées, recevoir vos appels et traiter vos demandes urgentes.

Vous trouverez régulièrement sur le site www.actionlogement.fr dans la rubrique « Actualité » toutes les informations nécessaires pour joindre nos services.

LA FICHE PRATIQUE



J'ai une question

- Avoir des renseignements sur ma demande ou mon dossier en cours.
- Connaître l'offre d'Action Logement et vérifier mon éligibilité.

Par téléphone : **0970 800 800** (Appel non surtaxé - Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30)

Par internet : www.actionlogement.fr



Je souhaite déposer une demande

Aides aux salariés en difficulté

- Je sollicite un contact avec un conseiller via le site www.actionlogement.fr, rubrique « Surmonter des difficultés » ou par téléphone au **0970 800 800**.
- Je fais le point de ma situation par téléphone avec mon conseiller.
- Je lui communique par mail l'ensemble des pièces nécessaires au traitement de mon dossier.



Demande de logement social

- Je n'ai pas encore de numéro de demandeur, je saisis ma demande et je joins les pièces justificatives sur <https://www.demande-logement-social.gouv.fr>
- Après avoir obtenu mon numéro, j'obtiens par mail mon accord entreprise. Je communique les deux informations à Action Logement à l'adresse mail suivante : demandelogement2020@actionlogement.fr

Pour rappel - Durant la période de confinement :

- Les équipes d'Action Logement Services traitent les demandes reçues,
- Les visites de logement sur site ne sont plus assurées pour des raisons de sécurité. Des visites virtuelles peuvent être proposées par certains bailleurs,
- Les dossiers de candidatures seront traités par les bailleurs qui seront en capacité de le faire,
- Les commissions d'attribution dématérialisées seront réalisées par certains bailleurs,
- Si l'attribution a lieu pendant une période sans visite, le locataire pourra confirmer l'acceptation de son logement dès qu'une visite du logement pourra de nouveau avoir lieu,
- Les locataires ayant donné congé voient leur bail se prolonger automatiquement.



Prêts

A la réception du dossier envoyé par mon conseiller, je renseigne celui-ci, j'y joins les pièces justificatives demandées et transmets le tout :

- **Ile-de-France** : parisaccession3.als@actionlogement.fr (dossier accession ou travaux).
 - **Autres régions** : 5088.pea@actionlogement.fr (accession) ou 5055.pea@actionlogement.fr (travaux).
Une fois mon dossier étudié et validé, mon conseiller m'adresse par mail une offre de prêt/contrat de crédit à signer et à renvoyer.
- Je dispose d'une imprimante : j'imprime le document, le signe, le scanne et le renvoie par mail,



Aides

Rendez-vous sur les sites dédiés : **Loca-Pass, Visale, Mobili-Jeune, Aide à la mobilité, Aide à l'adaptation du logement au vieillissement, Aide à la rénovation énergétique.**



Financer ma mobilité

A la réception du dossier envoyé par mon conseiller, je renseigne celui-ci, y joins les pièces justificatives demandées et transmets le tout : pea5090@actionlogement.fr (suivre le même process que pour les prêts).



J'attends le versement de mon prêt ou de mon aide

En cette période exceptionnelle, Action Logement priorise le traitement des salariés en difficulté et le déblocage des fonds des demandes de prêts validés. Compte tenu de la mise en place d'organisations spécifiques et adaptées à la situation actuelle, nos délais de traitement sont allongés. Merci par avance de votre bienveillance envers nos équipes qui s'engagent à mettre tout en oeuvre pour vous apporter le meilleur service.

