

Covid-19 : CDC Habitat renforce l'accompagnement social de ses locataires et mène une campagne d'appels bienveillants auprès de 45 300 locataires de plus de 70 ans

Paris, le 22 avril 2020

« **Nous avons déjà une priorité et nous y veillerons plus encore pendant cette crise : la sécurité de nos locataires et le maintien de leur accompagnement** », indique Yves Chazelle, directeur général du groupe CDC Habitat. Dès les premiers jours du confinement, les équipes de proximité de CDC Habitat ont été réorganisées pour maintenir le service aux familles des 510 000 logements gérés par le premier bailleur de France. Cette organisation permet notamment à CDC Habitat de mener un suivi renforcé en mettant en place une campagne d'appels bienveillants auprès des 45 300 locataires âgés de plus de 70 ans : les équipes du Groupe les appellent tous, un par un, pour s'assurer de leur situation.

45 300 locataires font l'objet d'une vigilance renforcée

CDC Habitat et ses filiales CDC Habitat social, la Sainte-Barbe et Maisons & Cités, ont mis en place l'organisation nécessaire pour que tous les locataires de plus de 70 ans soient tous appelés, au moins une fois, soient 45 300 personnes. Cette campagne de vigilance vise à prévenir l'isolement et anticiper toutes les situations d'urgence. Depuis le 30 mars, plus de 26 300 locataires ont déjà été appelés, soit 58% à ce jour, en métropole.

Outre-mer, plus de 10 000 locataires de plus de 60 ans ont également bénéficié de ce dispositif d'appels bienveillants.

« Nos centres de contacts clients et les collaborateurs des agences sont mobilisés, explique Yves Chazelle. Les appels durent 5 à 10 minutes pour la plupart, mais si nécessaire, nos équipes passent 30 voire 40 minutes au téléphone avec ceux qui ont besoin de parler. Nous veillons à ce que chaque personne soit en bonne santé, que ses besoins soient pourvus et qu'elle ne se sente pas seule. Et quand une personne nous semble à risque, nous nous rapprochons des services spécialisés qui pourront intervenir si besoin. »

Une organisation repensée pour accompagner les locataires confinés

CDC Habitat a fermé ses agences, bureaux d'accueil, tous lieux recevant du public, autant pour protéger ses locataires que ses propres équipes. Désormais, **le lien avec les familles et le maintien des services qui leur sont dus sont principalement assurés à distance**. Seuls sont maintenus les interventions des équipes du Groupe pour **assurer l'hygiène des parties communes et pallier les urgences** (panne...) :

- L'activité du centre de contact client a été réorganisée en télétravail. Les numéros d'appel et d'urgence sont toujours opérationnels ;
- L'information aux familles a été renforcée : emails réguliers, lettres Flash locataires, affiches thématiques dans les halls, création d'une Foire aux Questions de 40 questions/réponses liées au COVID-19, actualités publiées régulièrement sur l'espace locataire en ligne...

« Nos équipes sont joignables, sans interruption, sur les différents canaux à disposition de nos locataires, rappelle Yves Chazelle. Nous les invitons à nous appeler pour toute question, y compris s'ils ont besoin de soutien psychologique. »

Parmi les inquiétudes possibles, **la difficulté à payer le loyer peut survenir**. CDC Habitat continue d'étudier chaque situation au cas par cas, comme cela a toujours été fait. Mises en place bien avant la crise, les équipes chargées de l'accompagnement social et personnalisé des locataires en difficulté de paiement sont toujours actives et joignables à distance. Compte tenu de la situation, CDC Habitat suspend l'envoi des lettres de relance et met en place **un numéro vert pour les résidents qui connaîtraient, à cause de la crise, leur toute première difficulté de paiement**.

CDC Habitat

Filiale immobilière à vocation d'intérêt général de la Caisse des Dépôts, le groupe CDC Habitat est le premier bailleur français avec plus de 510 000 logements. Il offre une réponse performante aux besoins en logements de l'Etat, des collectivités, des grands établissements publics et des citoyens. Son activité s'inscrit pleinement dans le cadre de la Banque des Territoires, créée en 2018. Le groupe CDC Habitat couvre l'intégralité de l'offre de logements pour proposer à ses locataires un véritable parcours résidentiel, avec des logements adaptés à leurs besoins et à leurs ressources, en location ou en accession : logements sociaux ou très sociaux, logements intermédiaires et libres, résidences étudiantes ou jeunes travailleurs, résidences pour seniors ou intergénérationnelles, établissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), accession sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé.

En tant qu'acteur majeur de l'habitat en France, CDC Habitat s'attache à exercer sa mission au service du bien commun à travers une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

www.cdc-habitat.com

Contacts Presse :

Gauthier Bencheïkh
Cabinet CLAI
07 77 26 24 59
cdchabitat@clai2.com