



Flash info Coronavirus COVID-19

La lettre aux locataires

Suite aux mesures prises par les pouvoirs publics, CDC Habitat s'est réorganisé. Depuis le 16 mars, les agences, bureaux d'accueil et loges de gardien sont fermés au public. Toutefois, les collaborateurs sont en télétravail et les activités des personnels de proximité se poursuivent. Dans ces circonstances exceptionnelles, CDC Habitat fait le maximum pour vous assurer le meilleur service et votre sécurité. À travers ce flash info, retrouvez nos quatre engagements.



1. Rester à votre écoute

CDC Habitat s'organise au mieux pour répondre à vos demandes et reste à votre écoute pendant cette période de confinement.

■ **Je privilégie le site « Mon Espace Locataire »** pour avoir les réponses à mes questions et trouver un maximum d'informations : <https://www.cdc-habitat.com/votreespacelocataire.html>
Je peux également télécharger l'application sur smartphone « Mon Espace Locataire ».

■ **Je ne dispose pas de compte sur « Mon Espace Locataire », comment en créer un ?**

Je me rends sur le site <https://clients.cdchabitat.fr> muni de mon dernier avis d'échéance pour renseigner : le numéro de mon avis d'échéance et ma référence client.

Si j'ai reçu un mail pour visualiser mon avis d'échéance, mes identifiants sont dans cet email.

■ **Si je ne trouve pas mes réponses ou informations sur le site « Mon Espace Locataire », je peux contacter mon centre de contact client** joignable les lundis de 9h à 17h45 et du mardi au vendredi de 9h à 17h15. Mon service d'urgence est joignable en cas d'urgences en semaine en dehors des heures ouvrables et 24h/24 pour les week-ends et jours fériés.

■ **Si je rencontre mon gardien**, je veille à respecter les gestes barrières et la distance d'un mètre.

2. Faciliter vos démarches



CDC Habitat a mis en place une « Foire aux questions COVID-19 (FAQ) » qui répond aux questions que vous vous posez sur les dispositions prises par CDC Habitat durant la période de confinement.

■ **Je peux consulter cette « FAQ » en me connectant à « Mon Espace Locataire ».**

Trucs et astuces

Pour plus de sécurité et de sérénité et parce que la réception par courrier et le traitement des chèques s'avèrent plus compliqués, en cette période de confinement, nous vous conseillons de payer votre loyer en ligne par carte bancaire sur votre espace locataire ou d'utiliser le QR code figurant sur votre avis d'échéance ou enfin d'opter pour le prélèvement automatique en choisissant la date du 3, du 8 ou du 13 de chaque mois.

C'est simple, sûr et gratuit.



3. Assurer la continuité de service et votre sécurité

Les activités du personnel de proximité et des entreprises de nettoyage sont limitées aux tâches d'hygiène de votre résidence pour votre sécurité. **Une attention particulière est portée au nettoyage des poignées, mains courantes, boîtes aux lettres, panneaux d'affichage, ascenseurs, interphone, tout point de contact jugé utile, etc.** Les interventions d'urgence sont, elles aussi, garanties.

Trucs et astuces

Pour préserver les conditions d'hygiène de ma résidence, la gestion des ordures ménagères est impérative :

- **Je dépose mes sacs poubelles uniquement dans les containers.** Ceux-ci se trouvent à l'entrée de ma résidence, dans la plupart des cas. Les locaux poubelles sont fermés autant que possible.
- **Je jette les déchets** tels que les masques de protection, autres textiles sanitaires (lingettes, essuie-tout, etc.) et les mouchoirs à usage unique, dans le bac des ordures ménagères. Ces déchets sont à placer dans des sacs fermés.
- **Je sors mes poubelles les jours de collecte** afin de ne pas créer d'accumulation sur la voie publique et de problème sanitaire supplémentaire lié aux nuisibles (rats, cafards, etc.).



4. Continuer à gérer les états des lieux d'entrée et de sortie

Durant la période de confinement, les personnels d'agence n'effectuent pas d'état des lieux en contact direct avec les locataires. **Toutefois, si vous êtes concernés, vous pouvez réaliser l'état des lieux via un formulaire simplifié.** Les clés et les badges sont remis sous enveloppes en évitant tout contact humain.

■ **Je télécharge le formulaire sur « Mon Espace Locataire ». Je le complète et le retourne par mail ou par voie postale avec des photos qui pourront attester mes déclarations.**

Trucs et astuces

Pour plus d'information : report, entrée, sortie ou congé de votre logement, consultez la « FAQ - COVID-19 » sur « Mon Espace Locataire ».



Témoignage : « La Solidarité au plus près de chez vous »

Afin de venir en aide aux personnes les plus fragiles, CDC Habitat a décidé d'appeler ses locataires de plus de 70 ans pour s'assurer qu'ils ne rencontrent pas de difficultés particulières. C'est l'occasion de réexpliquer les gestes barrières et d'orienter vers d'autres organismes ou les services de la ville si besoin.

La solidarité s'exerce aussi entre voisins. Rencontre avec Madame Mbélé Ekiné et Madame Penard, locataires bienveillantes envers leur entourage. Madame Mbélé Ekiné et Madame Penard qui vivent à la résidence *Le Léard* à Rezé (44) se soucient de leurs voisins. Voisins qu'elles connaissent bien puisque, depuis l'année dernière ils ont conçu ensemble un jardin partagé, ce qui a permis de créer des liens. « *Depuis le confinement, nous échangeons par téléphone et quelques mots de vive voix de nos balcons* ». Ces femmes prennent soin également des personnes fragiles en proposant leurs services comme « *faire les courses, prendre des nouvelles ou imprimer les attestations de déplacement pour certains* ». Lorsqu'elle prend contact avec ses voisins, Madame Mbélé Ekiné applique strictement les mesures de distanciation « *Je travaille en Ehpad. Mon métier me rend très vigilante par rapport aux consignes de sécurité et aux gestes barrières. Nous sommes allées toquer à toutes les portes. Peu de personnes nous ont ouvert. C'est plutôt bon signe ! Les personnes respectent le confinement !* ». En tant qu'habitantes référentes dans leur résidence, elles disposent d'une boîte aux lettres dédiée. « *Si des personnes veulent nous contacter, elles peuvent nous déposer un mot dans cette boîte. Elles ont par ailleurs notre numéro de téléphone et une adresse mail. En cette période, il est important de savoir que l'on peut compter sur quelqu'un.* »

Un grand merci à Madame Mbélé Ekiné et Madame Penard ainsi qu'à tous les locataires solidaires.



De haut en bas :
Madame Penard,
Madame Mbélé Ekiné,
habitantes référentes
sur la résidence
du Léard à Rezé (44).



**Ensemble, luttons contre le Coronavirus.
Prenez soin de vous et de vos proches. Restez chez vous.**