Information aux clients de CDC Habitat Social
Nos réponses à vos questions COVID 19

Objet :
La santé de nos clients et de nos collaborateurs est notre priorité.
La liste de questions – réponses que nous vous communiquons explique les conséquences des mesures relatives à la lutte contre le COVID 19 et les principales dispositions prises par CDC Habitat.
Cette liste est celle en vigueur le 8 avril 2020. Elle pourra évoluer et être revue en fonction des prochaines annonces et décisions des autorités.

CDC Habitat remercie ses locataires pour leur compréhension.
Ensemble, luttons contre le Coronavirus

Questions :

<u>Contact avec CDC Habitat</u>

1. Comment puis-je échanger avec mes interlocuteurs habituels ?
2. A qui puis-je m'adresser pour obtenir des informations, exprimer une demande ou signaler un incident ?
3. Que faire en cas de problème urgent dans mon logement ou dans ma résidence (un dégât des eaux ou une fuite de gaz par exemple) ?

<u>Déplacements</u>

4. Est-ce que je peux prendre l'ascenseur pendant cette période ?
5. Puis-je profiter des espaces verts et de l'aire de jeux ?
6. Puis-je sortir les poubelles ? Comment sont évacués les ordures ménagères ?
7. Puis-je me rendre en loge ou à l'agence ?
8. Puis-je aller chez un voisin ?
9. Une personne âgée habite dans mon immeuble, puis-je lui rendre visite ?

<u>Continuité de service</u>

10. Du fait des mesures, quelles sont les tâches que le gardien continue à réaliser ?
11. Le nettoyage est-il renforcé pour lutter contre le Coronavirus ?
12. L'ascensoriste peut-il intervenir pendant la période de confinement ?
13. Quelles sont les interventions prioritaires et/ou urgentes ?
14. J'habite dans un immeuble en copropriété, est-ce que cela implique un changement dans cette période de confinement ?
15. Si j'ai besoin d'une intervention qui n'est pas considérée comme urgente, sera-t-elle exécutée pendant la période de confinement ?

<u>Démarches administratives</u>

16. Les mesures gouvernementales prévoient-elles la suspension du loyer ?
17. Mes ressources vont être réduites à cause des mesures de confinement. Que dois-je faire si je crains de ne pas pouvoir payer mon loyer ?
18. Habituellement, je paye mon loyer par chèque ou TIP. Puis-je continuer à payer ainsi ?
19. Pourquoi mon compte n'est-il pas à jour alors que j'ai payé par chèque ?
20. Si je paie mon loyer avec quelques jours de retard, est-ce que je vais être pénalisé ?
21. Y a-t-il des aides spécifiques si je ne peux pas payer mon loyer du fait des mesures de confinement ?

22. Je suis étudiant, le paiement de mon loyer est-il suspendu ? Puis je quitter mon logement sans préavis ?
23. Ma candidature va-t-elle être examinée en Commission d'Attribution des Logements ?
24. Comment faire ou renouveler ma demande de logement social en période de confinement ?
25. En période de confinement, mon déménagement est-il possible ?
26. Je dois reporter mon entrée dans les lieux, en raison du confinement et de la difficulté à organiser mon déménagement. Comment puis-je faire ?
27. Je dois entrer dans mon nouveau logement dans quelques jours. Comment vont se passer la signature du bail et la remise des clés ?
28. Comment va se dérouler l'état des lieux de mon nouveau logement ?
29. Je souhaite donner congé de mon logement mais je ne peux pas l'envoyer en lettre recommandé. Comment puis-je faire ?
30. J'avais donné congé de mon logement mais je souhaite reporter mon départ du fait des mesures de confinement. Comment puis-je faire ?
31. Je libère mon logement dans quelques jours. Comment va se dérouler l'état des lieux ?
32. J'ai effectué mon état des lieux à la sortie de mon logement, mais comment puis-je rendre les clés ?

Contact avec CDC Habitat

1. **Comment puis-je échanger avec mes interlocuteurs habituels ?**

Les agences, bureaux d'accueil et loges de gardien sont fermés au public jusqu'à nouvel ordre. Les modalités de contacts avec vos interlocuteurs habituels sont le téléphone ou le mail et lorsque vous vous rencontrez, il est nécessaire de respecter 1 mètre de distance.

2. **A qui puis-je m'adresser pour obtenir des informations, exprimer une demande ou signaler un incident ?**

Au regard du contexte sanitaire actuel et des récentes consignes du gouvernement, CDC Habitat a pris des dispositions pour protéger la santé de ses locataires et de ses collaborateurs tout en garantissant la meilleure continuité de service possible.

Pendant cette période de confinement, nous vous invitons donc à privilégier le site Mon Espace Locataire https://www.cdc-habitat.com/votreespacelocataire.html Vous pourrez y réaliser vos demandes et trouver les informations nécessaires.

Pour favoriser la continuité de service, nous nous organisons pour que les collaborateurs du Centre de Contact Client puissent télé-travailler.

Ce service joignable au 0973 321 421 est donc maintenu mais sur de nouveaux horaires d'ouvertures :

- le lundi de 9h à 17h45
- du mardi au vendredi de 9h à 17h15

Dans ces conditions, nous attirons donc votre attention sur le fait que les temps d'attente et les modalités de traitements sont susceptibles d'être allongés.

Le service d'urgence est par ailleurs joignable au 0973 320 999 uniquement en cas d'urgences en semaine en dehors des heures ouvrables et 24h/24 pour les week-ends et jours fériés.

3. **Que faire en cas de problème urgent dans mon logement ou dans ma résidence (un dégât des eaux ou une fuite de gaz par exemple) ?**

Si l'urgence concerne un problème « technique » dans votre logement ou votre résidence, téléphonez au Centre de Contact Client aux heures ouvrables et au numéro d'urgence en dehors de ces horaires.

Un service minimum continuera d'être assuré pour les cas mettant en péril la sécurité (fuite de gaz, incendie, dégât des eaux critique, …).

Déplacements

4. Est-ce que je peux prendre l'ascenseur pendant cette période ?

Pour éviter des contacts rapprochés avec d'autres personnes et réduire les risques de propagation du virus, nous vous invitons à utiliser les escaliers de votre résidence autant que possible.

5. Puis-je profiter des espaces verts et de l'aire de jeux ?

En application des consignes de santé publique et de confinement décrété par le gouvernement, nous constatons depuis quelques jours la présence accrue de familles avec enfants sur les espaces verts.

Nous vous rappelons que les dispositions en place visent à contenir le virus COVID 19.

Aussi, l'accès aux espaces verts et aires de jeux pour enfants sont à éviter au maximum afin de respecter les mesures de confinement et les « gestes barrières ».

6. Puis-je sortir les poubelles ? Comment sont évacués les ordures ménagères ?

Afin d'anticiper le confinement, les containers ont été placés à l'entrée de plupart des résidences.
Lorsque les containers sont ainsi placés à l'entrée de la résidence, nous vous invitons à ne pas utiliser les locaux ordures ménagères.

Nous remercions nos locataires de déposer leurs sacs poubelles dans les containers. Nous les invitons à jeter 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.
Bien sûr, les poubelles ne seront pas déposées sur la voie publique pour éviter de créer un problème sanitaire supplémentaire lié aux nuisibles (rats, cafards, etc.). Nous comptons sur vous pour respecter ces consignes.

7. Puis-je me rendre en loge ou à l'agence ?

Jusqu'à nouvel ordre, les agences, bureaux d'accueil et loges de gardien sont fermés au public pour protéger la santé de ses locataires et de ses collaborateurs et respecter les mesures gouvernementales.

8. Puis-je aller chez un voisin ?

Non, car ce n'est pas un déplacement indispensable et cela ne figure pas parmi les 5 cas dérogatoires.
https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Coronavirus-COVID-19-Questions-reponses-sur-les-mesures-de-restrictions

9. Une personne âgée habite dans mon immeuble, puis-je lui rendre visite ?

En cette période difficile, il est précieux que chacun se soucie de son voisin. Toutefois, pour vous protéger et protéger des voisins âgés, particulièrement fragiles, il est préférable de leur téléphoner régulièrement ou se proposer de leur faire leurs courses si besoin, en prenant soin de respecter les règles de sécurité.

Continuité de service

10. Du fait des mesures, quelles sont les tâches que le gardien continue à réaliser ?

Dans ce contexte exceptionnel, les activités des personnels de proximité sont limitées aux seules tâches strictement nécessaires à l'hygiène et à la sécurité :

- Les tâches habituelles de nettoyage
- Le maintien des containers à déchets à l'entrée des résidences. **Nous vous demandons d'apporter vos sacs poubelles dans les containers destinés à cet effet**
- Les relations avec les prestataires qui sont maintenues uniquement pour les interventions urgentes de sécurité et de secours et ce, en application stricte des conditions de précaution et de prévention.
- Certaines tâches administratives dont la signature du bail, la remise des clefs et les états des lieux sont réalisées selon des modalités allégées afin de s'adapter aux mesures prises par les pouvoirs publics

11. Le nettoyage est-il renforcé pour lutter contre le Coronavirus ?

Nos gardiens et employés d'immeubles assurent le nettoyage en accordant une attention particulière à tous les points de contact dans les parties communes et en particulier :

- Poignées
- Interrupteurs et boutons d'ascenseur
- Mains courantes
- Panneaux d'affichage
- Boites aux lettres
- Poignées des portails et portillons extérieurs
- Interphone
- Tout point de contact jugé utile

L'ensemble de ces éléments fait l'objet d'une pulvérisation de produit et d'un essuyage avec une microfibre.

Nous avons procédé à une commande exceptionnelle de gants jetables et de produits désinfectants.

12. L'ascensoriste peut-il intervenir pendant la période de confinement ?

Les centres d'appel des ascensoristes restent disponibles. Compte-tenu des mesures sanitaires, les interventions des ascensoristes se limitent aux cas d'urgence (dépannage et libération de personnes retenues dans un ascenseur en panne).

13. Quelles sont les interventions prioritaires et/ou urgentes ?

Les interventions techniques prioritaires sont :

- Fuite d'eau importante
- Absence d'eau chaude dans tout le logement
- Absence de chauffage dans tout le logement
- Dégorgements
- Panne générale d'électricité dans le logement
- Panne de chauffage individuel/VMC
- Panne d'ascenseur ou désincarcération
- Panne générale d'électricité et éclairage
- Engorgement

- Intervention curative de sécurité incendie
- Fuite d'eau importante
- Panne de chauffage collectif
- Mise en sécurité de bris de glace
- Condamnation des locaux OM suite à incendie
- Décondamnation des portes d'accès (hall/parking)

Le maintien de ces interventions dépend de la capacité des entreprises.
La liste ci-dessus est susceptible d'évoluer en cas de confinement total.

14. J'habite dans un immeuble en copropriété, est-ce que cela implique un changement dans cette période de confinement ?

CDC Habitat reste votre interlocuteur pour tout dysfonctionnement survenant dans les parties communes de votre immeuble. Nous vous invitons à privilégier l'utilisation de Mon espace locataire.

Nous relaierons l'information auprès du syndic en charge de la gestion des parties communes de l'immeuble.
De manière générale, les syndics sont fermés au public. Des équipes d'astreinte sont mises en place pour gérer les urgences et assurer au mieux une continuité de service.

15. Si j'ai besoin d'une intervention qui n'est pas considérée comme urgente, sera-t-elle exécutée pendant la période de confinement ?

Nos équipes font appel à des professionnels tels que des plombiers, électriciens, etc. Ces intervenants font le maximum pour maintenir leurs prestations.
te-tenu des conditions de confinement exigées par le gouvernement, leurs interventions sont réduites aux situations d'urgence dans la majorité des cas.

Démarches administratives

16. Les mesures gouvernementales prévoient-elles la suspension du loyer ?

La suspension du paiement de loyer ne concerne que les PME et les commerces, les plus en difficulté, disposant de bail commercial. https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus#xtor=SEC-3-GOO-[{adgroup}]-[425081976934]-search-[site%20du%20gouvernement]

Les mesures gouvernementales ont pour objectif de maintenir les rémunérations des locataires. Ils ne devraient donc pas rencontrer de difficultés majeures pour payer leurs loyers du fait des mesures en cours (chômage partiel, indemnité pour garde d'enfants de moins de 16 ans ou mesures de quarantaines, versement en tiers payant des APL, des aides sociales, des pensions…).

Vous devez continuer à payer votre loyer et nous contacter au plus tôt si vous rencontrez une difficulté.

17. Mes ressources vont être réduites à cause des mesures de confinement. Que dois-je faire si je crains de ne pas pouvoir payer mon loyer ?

Rapprochez-vous rapidement de votre agence ou du Centre de Contact Client. Différentes solutions vous seront proposées selon la nature de la difficulté : report, étalement, apurement.

18. Habituellement, je paye mon loyer par chèque ou TIP. Puis-je continuer à payer ainsi ?

Les délais d'acheminement étant rallongés par les mesures de confinement nous vous recommandons d'utiliser d'autres modes de règlement gratuits et sécurisés comme le paiement en ligne ou le prélèvement automatique.

Si vous n'avez pas d'autres solutions, vous pouvez continuer à nous adresser vos règlements par voie postale. Le délai de mise à jour de votre compte locataire sera plus long et vous devez vous assurer que votre compte bancaire soit suffisamment alimenté lorsque le loyer sera débité.

19. Pourquoi mon compte n'est-il pas à jour alors que j'ai payé par chèque ?

Pendant cette période, les délais d'encaissement de votre loyer pourront être plus longs que d'habitude. L'actualisation de votre compte personnel pourra rencontrer un décalage de quelques jours.

20. Si je paie mon loyer avec quelques jours de retard, est-ce que je vais être pénalisé ?

Nous avons conscience que le paiement de loyer pourrait avoir quelques jours de retard en raison du ralentissement des délais de versement des indemnités ou d'acheminement des chèques ou TIP.
Nous avons donc décidé de suspendre l'envoi des lettres de relance pendant la période de confinement.

21. Y a-t-il des aides spécifiques si je ne peux pas payer mon loyer du fait des mesures de confinement ?

Nos équipes sont formées et mobilisées pour vous accompagner en cas de difficultés.

Pour cet accompagnement, les équipes commencent par établir, systématiquement, un contact individualisé avec le locataire. Malgré le confinement exigé, nous préservons cette capacité d'établir un lien individuel.

Elles analysent, au cas par cas, la situation de chaque locataire. La crise actuelle sera bien sûr prise en compte pour apprécier les difficultés rencontrées. Nos équipes pourront saisir le Fond de Solidarité Logement (FSL) et activer les garanties et aides à destination des salariés (LOCAPASS et VISALE).

Si vous êtes salariés, vous pouvez également solliciter une aide via CIL PASS ASSISTANCE https://www.actionlogement.fr/le-cil-pass-assistancer-0

22. Je suis étudiant, le paiement de mon loyer est-il suspendu ? Puis je quitter mon logement sans préavis ?

Les dispositions annoncées par le gouvernement ne concernent que les CROUS et pas les autres bailleurs comme CDC Habitat. Pour en savoir davantage : https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid150458/epidemie-de-covid-19-mesures-prises-a-destination-des-etudiants.html

En cas de difficulté, rapprochez-vous au plus tôt du centre de contact client ou de votre agence en privilégiant votre espace locataire (rubrique mes demandes / saisir une demande).

23. Ma candidature va-t-elle être examinée en Commission d'Attribution des Logements ?

Si votre dossier est complet, il sera examiné en CAL. Le Ministère a en effet donné des consignes pour favoriser la tenue des Commissions d'Attribution des Logements pendant cette période de confinement.

24. Comment faire ou renouveler ma demande de logement social en période de confinement ?

Dans le cadre de la période de confinement décidée par le gouvernement le 16 mars 2020, vous êtes vivement invité à utiliser le site www.demande-logement-social.gouv.fr pour déposer ou renouveler vos demandes de logement social.

Si vous ne pouvez pas déposer votre demande de renouvellement dans les temps en raison de la fermeture des guichets, sachez qu'un délai supplémentaire de 3 mois est accordé pour tous les renouvellements.

25. En période de confinement, mon déménagement est-il possible ?

Selon le courrier du 1er avril 2020 de deux ministres du gouvernement, *« seuls seront autorisés les déménagements relevant d'urgences sanitaires, sociales ou de péril, de déménagements indispensables d'entreprises et de déménagements qui pourraient être rendus nécessaires dans le cadre de l'organisation des soins face à l'épidémie. » « Pour ce qui concerne les déménagements des particuliers, seuls les déménagements qui ne peuvent pas être reportés sont autorisés ». « La possibilité de recourir à un déménageur professionnel n'est maintenue que pour des situations très exceptionnelles» Pour en savoir plus :* https://www.csdemenagement.fr/images/0--2019-NL/NL-0107/m-2020.04.01-TG-CSD.pdf

26. Je dois reporter mon entrée dans les lieux, en raison du confinement et de la difficulté à organiser mon déménagement. Comment puis-je faire ?

Si vous devez reporter votre entrée dans les lieux, prévenez-nous rapidement afin que nous convenions avec vous des mesures les plus adaptées à votre situation dans le contexte exceptionnel que nous connaissons.

27. Je dois entrer dans mon nouveau logement dans quelques jours. Comment vont se passer la signature du bail et la remise des clés ?

Si vous emménagez dans votre nouveau logement, nous vous donnerons rendez-vous à l'agence (ou en loges ou au bureau d'accueil) pour vous remettre le bail à signer et les clés dans le strict respect des mesures sanitaires exigées par le gouvernement.

Dans le cas contraire Si ces mesures sanitaires ne peuvent être appliquées, les clés pourront exceptionnellement vous être envoyées par la Poste.

28. Comment va se dérouler l'état des lieux de mon nouveau logement ?

Durant la période de confinement, les personnels de proximité n'effectuent pas d'état des lieux en contact direct avec les locataires.

Nous remettrons un état des lieux pré-remplis.

Si vous constatez des écarts par rapport à ce document pré-remplis, nous vous invitons à prendre des photos et à nous signaler ces écarts dans un délai raisonnable (idéalement 5 jours) suivants votre entrée dans les lieux.

29. Je souhaite donner congé de mon logement mais je ne peux pas l'envoyer en lettre recommandée. Comment puis-je faire ?

Jusqu'à nouvel ordre, les bureaux de Poste sont ouverts. Vous pouvez néanmoins nous contacter pour étudier les meilleures solutions.

Nous vous rappelons cependant qu'en cette période de confinement, vous pourriez rencontrer des difficultés pour entrer dans les lieux de votre futur logement.

Nous vous invitons donc à apprécier l'opportunité de notifier votre congé en cette période.

30. J'avais donné congé de mon logement mais je souhaite reporter mon départ du fait des mesures de confinement. Comment puis-je faire ?

Si le logement que vous deviez libérer n'est pas destiné à un autre ménage qui doit emménager rapidement, nous vous accorderons un report de votre préavis de départ sur simple demande.

Dans le cas contraire, nous nous rapprocherons du futur locataire afin d'étudier des modalités de report qui vous conviennent sans pénaliser ce ménage.

Dans tous les cas, nous vous invitons à nous signaler la situation via l'Espace Client ou par téléphone ou par courrier afin que nous convenions avec vous des mesures les plus adaptées à votre situation dans le contexte exceptionnel que nous connaissons.

31. Je libère mon logement dans quelques jours. Comment va se dérouler l'état des lieux ?

Durant la période de confinement, les personnels de proximité n'effectuent pas d'état des lieux en contact direct avec les locataires.

Nous vous transmettrons un formulaire d'état des lieux simplifié. Nous vous invitons à le renseigner tout en prenant des photos qui pourront attester vos déclarations.

Nous vous invitons à nous communiquer ce formulaire et les photos par courriel ou voie postale.
En cas de litiges graves importants, nous étudierons les voies de recours lorsque la situation sera revenue à la normale.

32. J'ai effectué mon état des lieux à la sortie de mon logement, mais comment puis-je rendre les clés ?

Nous conviendrons avec vous des meilleures modalités de remise des clés :

- Soit en les déposant à un horaire convenu préalablement dans la boîte aux lettres de l'agence (ou de la loge ou du bureau d'accueil).
- Soit en les envoyant par La Poste à votre agence CDC Habitat lorsque votre logement est trop éloigné de nos lieux d'implantations.