



**Cristal Habitat**  
ENGAGÉ POUR VOS PROJETS

Confinement,  
Cristal Habitat déploie ses mesures  
d'accompagnement des locataires

**Communiqué de presse**

28 novembre 2020

## **Confinement, Cristal Habitat déploie ses mesures d'accompagnement des locataires**

**Prenant acte des mesures de confinement décidées par le Président de la République, Cristal Habitat, qui pendant le confinement, maintient l'ensemble de ses activités sur le terrain pour les chantiers et la gestion des immeubles et en télétravail pour toutes les fonctions supports, à immédiatement activé son protocole d'accompagnement des locataires les plus fragilisés par l'épidémie du Covid-19. Le plan d'action vise principalement à deux objectifs : la lutte contre l'isolement des personnes âgées et l'accompagnement des foyers impactés économiquement par la baisse de leurs ressources.**

### Un partenariat nouveau avec les associations des locataires

Premier bailleur social de l'agglomération de Chambéry avec 8 630 logements, Cristal Habitat est doté d'un protocole d'apurement des loyers impayés depuis de nombreuses années. Appliquées durant le premier confinement, il a été affiné, en lien avec les associations de locataires dans le cadre du Conseil de concertation locale.

La nouvelle Charte commune d'accompagnement des locataires en fragilité économique, co-rédigée avec les associations de représentant des locataires, la CNL Savoie et l'AFOC Savoie, a été enrichie au regard de la réalité du premier confinement.

### Un contact soutenu avec les personnes en difficulté qui n'osent souvent pas solliciter les services sociaux

Dès le premier jour du confinement, et durant toute la période, les services de Cristal Habitat sont mobilisés pour maintenir le lien avec les locataires et les informer le plus en amont possible sur les modes de paiement et les solutions adaptées en cas de difficultés financières. Les appels téléphoniques complètent les outils habituels comme les SMS, les courriers et les mails. Des solutions sont mises en place pour que les locataires ne brisent pas le confinement (prélèvement automatique, paiement par carte bleue). Les quatre conseillères en économie sociale et familiale (Cesf) des deux agences de proximité de Cristal Habitat assurent la continuité des engagements pris antérieurement afin d'éviter une dégradation des situations sociales et économiques.

Depuis la fin du premier confinement, de nombreux locataires ont été reçus individuellement pour la mise en place de protocoles d'apurement des loyers impayés.

A fin mai 2020, les services de Cristal Habitat estimaient que la crise du Covid-19 était la cause directe des difficultés de 250 foyers. Pour autant, la situation reste relativement stable. 13 % des locataires étaient en retard d'une échéance et 9 % de deux loyers. Entre mai 2019 et mai 2020, les proportions étaient identiques, mais la dette liée aux impayés de loyers a progressé de 10 000 euros sur la même période (46 000 euros en mai 2020 contre 36 000 euros en mai 2019).

### **Aller vers les plus fragiles**

Les quatre conseillères en économie sociale et familiale et le personnel des agences de proximité ont pris l'initiative de contacter les personnes qui peuvent rencontrer des difficultés et qui n'osent pas s'adresser aux services sociaux. Le dispositif de veille est mené au plus près du terrain, par les agences de Cristal Habitat, en lien avec les services sociaux de Chambéry et de Jacob-Bellecombette.

Les personnes seules de plus de 70 ans et les couples de 80 ans et plus sont particulièrement ciblés et régulièrement contactés par téléphone pendant le premier confinement. La discussion permet de rompre la solitude des locataires et de vérifier qu'ils vont bien, qu'ils ne manquent de rien. Il s'agit autant de vérifier leur bon moral que d'orienter vers le CCAS ou des associations proposant des services à domicile, ou vers des médecins en cas de maladie, dont les symptômes du Covid-19, ou encore en direction de services spécialisés en cas de détresse mentale liée au long isolement.

Pour un meilleur accompagnement et un suivi personnalisé, les locataires ont, le plus souvent possible, le même interlocuteur. Chaque contact fait l'objet d'un compte-rendu afin de suivre l'évolution de la situation. Durant le premier confinement plus de 900 locataires de Cristal Habitat ont été régulièrement contactés, à raison de 130 appels par semaine. Le second confinement autorisant les déplacements impérieux et les services médicaux et sociaux à domicile, le dispositif a été allégé.

En partenariat avec la Ville Chambéry, des campagnes d'affichages ont été réalisées dans les montées d'immeubles pour la prévention de la COVID19.

### Expérimenté et engagé

Depuis près de 100 ans, notre engagement quotidien, auprès des habitants, des professionnels et des élus de Grand Chambéry fonde notre expérience, notre expertise et notre fiabilité sur le terrain.

### Utile et responsable

Nous proposons des solutions efficaces et durables, qu'il s'agisse de logements ou de locaux professionnels. Tous les bénéfices générés sont réinvestis dans le territoire, et profitent pleinement aux habitants et aux entreprises.

### Proche et inventif

C'est notre capacité à écouter qui nous permet de prendre en compte les besoins et les exigences de chacun, et de trouver les solutions les plus adaptées.

Location, vente, construction, aménagement, gestion,  
chaque jour, nous allions performance  
et responsabilité sociale et environnementale

**Nous sommes au service de chacun pour le bénéfice de tous.**

### Notre situation à la fin 2018

**30%** DES LOGEMENTS LOCATIFS  
DE GRAND CHAMBÉRY

**2/3** DU PARC SOCIAL  
DE GRAND CHAMBÉRY

PRÉSENCE DANS 19 COMMUNES  
DE L'AGGLOMÉRATION

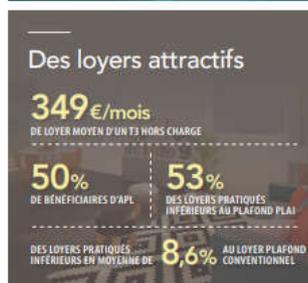
UNE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT DE LONG TERME  
POUR LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

UNE CAPACITÉ D'INTERVENTION GLOBALE  
DANS TOUS LES DOMAINES DE L'IMMOBILIER  
ET DE L'AMÉNAGEMENT

**83%** DES LOCATAIRES SATISFAITS  
DE CRISTAL HABITAT\*

**85%** DES LOCATAIRES PRÊTS  
À RECOMMANDER NOS SERVICES\*

\* Extrait de l'enquête de satisfaction 2017 réalisée par un organisme  
indépendant auprès d'un échantillon représentatif de 1283 locataires  
choisis selon la méthode des quotas.



### Contact :

César COUTURIER  
Directeur de la Communication, de  
l'Information et de la Logistique  
[direction\\_communication@cristal-habitat.fr](mailto:direction_communication@cristal-habitat.fr)  
04 79 71 99 93  
1 place du Forum  
73025 Chambéry Cedex