



**Cristal Habitat**

ENGAGÉ POUR VOS PROJETS

Covid19 - Cristal Habitat lutte  
contre l'isolement de ses locataires  
âgés

28 avril 2020

## **Covid19-Cristal Habitat lutte contre l'isolement de ses locataires âgés**

**Depuis le début du confinement, Cristal Habitat a contacté systématiquement ses 912 locataires les plus âgés afin d'éviter un trop long isolement et les aider à mobiliser des services à domicile si elles en ont besoin. Près d'un tiers d'entre eux ont souhaité être rappelé régulièrement.**

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, de Jacob-Bellecombette et des autres villes de l'agglomération. Les personnes seules de plus de 70 ans et les couples de 80 ans et plus sont systématiquement contactés par téléphone. La discussion permet de rompre la solitude des locataires et de vérifier s'ils vont bien et s'ils ne manquent de rien.

Il s'agit autant de vérifier leur bonne santé que d'apporter des solutions, vers des médecins en cas de maladie ou en direction de services spécialisés en cas de détresse liée au long isolement. Cristal Habitat travaille notamment en lien avec la cellule psychologique mise en place par le Centre Hospitalier Spécialisé de Bassens. Pour un meilleur accompagnement et un suivi personnalisé, les locataires ont, le plus souvent possible, le même interlocuteur.

*« Cette action dépasse et complète la labélisation Habitat Senior Services (HSS) dans laquelle elle s'inscrit. Cette période nous rapproche de nos locataires et nous permet de tisser un lien nouveau. Les personnes contactées sont vraiment reconnaissantes quand nous les appelons pour prendre quelques nouvelles et pour faire un brin de causette. Même si cela demande du temps, les collaborateurs de Cristal Habitat apprécient cette démarche qui leur permet d'aller plus que de coutume au-devant des attentes des locataires »,* explique Lydie Brun, coordinatrice du dispositif.

L'entretien est l'occasion d'évoquer le besoin en nourriture, en produits de première nécessité, le renouvellement des ordonnances et des médicaments. Selon les cas, le relais est passé au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), au service de soins, au service d'aide à domicile ou à la Croix Rouge.

Chaque contact fait l'objet d'un compte-rendu afin de suivre l'évolution de la situation. En cas d'absence, la famille, des proches, des voisins ou la police municipale sont sollicités pour une vérification sur place. Les listes sont comparées à celles des services municipaux afin de lever le doute. Il arrive régulièrement que des locataires répondent à un appel mais pas forcément à un autre, car ils ne connaissent pas le numéro.

Plus de 900 locataires de Cristal Habitat sont régulièrement contactés depuis le début du confinement, à raison de 130 appels par semaine (105 personnes seules et 14 couples contactés du 20 au 24 avril).

### 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

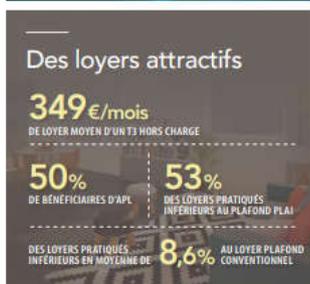
UNE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT DE LONG TERME  
POUR LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

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 cédex