

LETTRE AUX LOCATAIRES INFORMATIONS COVID-19

**opac
savoie**
Acteur de l'habitat
100 % savoyard

Avril 2020

PRENEZ SOIN DE VOUS ET DE VOS PROCHES

La situation sanitaire que notre pays traverse depuis plusieurs semaines bouleverse la santé et les habitudes quotidiennes des Français. L'OPAC DE LA SAVOIE espère que vous êtes, ainsi que vos proches, en bonne santé et conservez un bon moral dans cette période particulière.

Depuis le début de cette crise sanitaire, les équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE et les entreprises partenaires se sont organisées pour assurer la meilleure continuité possible de service tout en garantissant la sécurité des collaborateurs et locataires.

Vous trouverez ci-dessous les réponses pratiques à de nombreuses questions qui peuvent se poser dans ce contexte inhabituel et des conseils pour vivre le mieux possible la période de confinement.



LES RÉPONSES À VOS QUESTIONS

- **Les agences sont fermées.**

Comment joindre un interlocuteur de l'OPAC DE LA SAVOIE ?

Conformément aux mesures de prévention sanitaire mises en place par les pouvoirs publics, les agences sont effectivement fermées au public. Toutefois, de nombreux collaborateurs continuent de travailler à distance. Pour les contacter, il vous suffit d'envoyer un e-mail à votre agence ou d'utiliser votre Espace Locataire sur le site www.opac-savoie.fr

- **Le versement de mon loyer n'apparaît pas sur mon dernier avis d'échéance**

La mesure de confinement prise par le Gouvernement nous a obligé, compte tenu des délais d'acheminement postal, à anticiper la facturation du mois de mars. C'est pourquoi si vous avez réglé votre loyer à la date habituelle, il se peut que l'encaissement n'apparaisse pas sur l'avis d'échéance de mars. Ceci pourra éventuellement se reproduire en avril car la

facturation sera à nouveau avancée de quelques jours.

- **Informations sur l'avis de régularisation des charges**

En mars, vous avez reçu en information l'avis de régularisation des charges qui dresse le bilan entre les provisions que vous avez versées en 2019 et le montant des dépenses récupérables réalisées par l'OPAC DE LA SAVOIE. Ce résultat, au débit ou au crédit, est porté sur votre facturation du loyer d'avril que vous avez sous les yeux. Cela peut expliquer l'écart que vous constatez par rapport aux mois précédents.

- **Je ne suis pas en prélèvement automatique et je dois régler mon loyer**

Vous pouvez continuer à payer **par chèque** à l'ordre du Centre des Finances Publiques en veillant à indiquer votre compte affaire et les noms, prénoms, adresse du titulaire du bail au dos. Le chèque est à transmettre, **accompagné du coupon détachable**, à cette adresse :

CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES DE L'OPAC DE LA SAVOIE

9 rue Jean Girard-Madoux
73024 CHAMBERY CEDEX



Vous pouvez aussi régler par **virement bancaire**. Les coordonnées bancaires à utiliser sont indiquées sur votre avis d'échéance. Veillez à rappeler votre numéro de compte affaire mentionné.

Vous ne pouvez pas régler votre loyer par carte bancaire car le Centre des Finances Publiques est fermé pour les raisons sanitaires actuelles. Nous vous conseillons vivement de mettre en place le **prélèvement automatique** en vous adressant à gestionlocative@opac73.fr. En effet, ce mode de règlement est le moyen de paiement idéal pour les échéances régulières.

• J'ai une difficulté financière pour le règlement de mon loyer

Merci de laisser vos coordonnées par mail (gestionlocative@opac73.fr) pour que nous puissions vous rappeler.

• J'ai un problème technique dans ma résidence ou dans mon logement

Les équipes de l'OPAC DE LA SAVOIE mettent tout en œuvre pour traiter les problèmes techniques. Pendant cette période de confinement, nous privilégions les actions les plus urgentes : ascenseurs, chauffage et eau chaude, fuites, dégorgements, électricité, télévision et sécurité des parties communes. En cas d'urgence, vous pouvez contacter votre antenne ou - en soirée (après 17h), le week-end et les jours fériés - le 0811 250 003.

• Je m'interroge sur l'entretien des parties communes

L'OPAC DE LA SAVOIE a demandé aux entreprises de nettoyage d'assurer un service minimum tout en respectant les consignes de sécurité. Selon les résidences, ces passages s'effectuent entre une et trois fois par semaine. Une prestation supplémentaire de désinfection des zones de contact (poignées, boutons poussoirs, ...) est désormais assurée systématiquement à chaque passage.



LES BONS RÉFLEXES EN PÉRIODE DE CONFINEMENT

- 1 Faire preuve de **solidarité** et de **bienveillance** entre voisins, tout en respectant rigoureusement les mesures de prévention sanitaire et les distances entre les personnes.
- 2 Prendre des nouvelles par **téléphone** des personnes âgées de l'immeuble qui peuvent être seules ou éloignées de leurs proches.
- 3 Être responsable de la **sécurité et de l'hygiène dans les parties communes** de votre immeuble. Même si l'OPAC DE LA SAVOIE s'est organisé afin que des interventions techniques soient effectuées rapidement (ascenseurs, nettoyage, ...), les locataires doivent également être acteurs de la propreté de leur environnement proche.
- 4 Compte tenu du temps passé à domicile en période de confinement, il est indispensable de **veiller à maîtriser les bruits et le volume sonore** à l'intérieur du logement : vos voisins vous disent merci !



SOLIDARITÉ

La Croix Rouge Française a mis en place un dispositif d'écoute et de livraison solidaire pour les personnes vulnérables en situation d'isolement social.

En appelant le **09 70 28 30 00** disponible 7j/7, de 8h à 20h, les personnes en situation d'isolement social peuvent bénéficier d'une écoute, d'un soutien psychologique et de la possibilité de commander des produits de première nécessité livrés par des volontaires de la Croix Rouge.



croix-rouge chez vous
écoute & livraison solidaire
09 70 28 30 00