

EN CAS D'URGENCE TECHNIQUE



Un dégât des eaux ? Une panne générale de chauffage ? Ou d'électricité dans les parties communes ?

Pas de panique. En dehors des heures d'ouverture du C2R, le weekend et les jours fériés, IDF

Habitat a mis en place un service d'astreinte technique via une société spécialisée.

En cas d'urgence technique grave et avérée, contactez le 01 49 83 61 00, puis laissez-vous guider.



L'astreinte est destinée aux incidents techniques graves qui touchent à l'usage et à la sécurité de votre logement et/ou de votre résidence. Il ne remplace pas les services de secours.

Pour les situations les plus graves, contactez en premier les services d'urgence compétents, puis l'astreinte d'IDF Habitat :

- 18** **pompier** (incendie, fuite de gaz...)
- 17** **police** (cambriolage, agression...)
- 15** **SAMU** (personnes blessée, en détresse...)

CONTACTER LE C2R

Par téléphone :

 **01 49 83 61 00**

Du lundi au jeudi : *Le vendredi :*
8h30 - 12h00 8h30 - 12h00
14h00 - 17h00 14h00 - 16h00

Par mail :

 **contact@idfhabitat.fr**

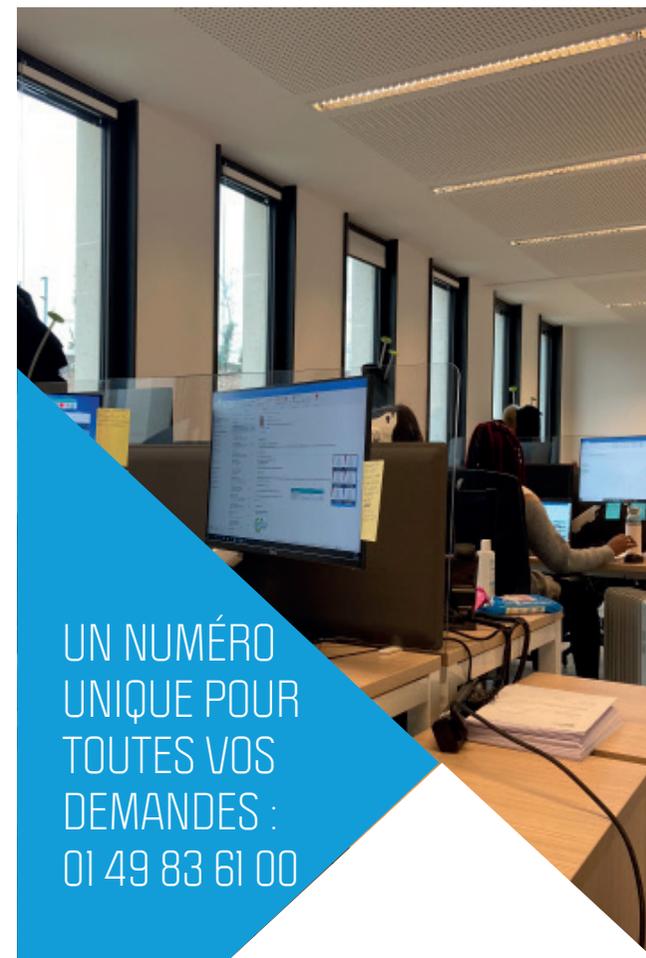
En précisant bien vos coordonnées, votre référence logement située en haut de votre quittance et votre demande

IDF Habitat
59, avenue Carnot
94507 Champigny-sur-Marne cedex
www.idfhabitat.fr

Suivez-nous !   @IDFHabitat



Service communication - VI - Octobre 2023



UN NUMÉRO
UNIQUE POUR
TOUTES VOS
DEMANDES :
01 49 83 61 00

C2R

Centre de relation résidents



LE C2R À VOTRE ÉCOUTE AU 01 49 83 61 00

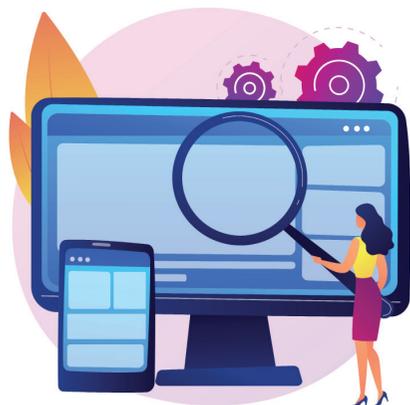
Le C2R est un centre d'appel dédié spécifiquement aux résidents d'IDF Habitat.

Ce service vous permet de **joindre IDF Habitat facilement**, de faire enregistrer vos demandes et de les orienter rapidement à l'interlocuteur identifié pour y répondre. Les services d'IDF Habitat peuvent ainsi à chaque instant en connaître l'état.

COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Des **chargés de relation résidents** répondent à vos questions, vous informent sur vos démarches, enregistrent et gèrent vos sollicitations quelle qu'elles soient.

Toutes vos demandes font l'objet d'**une traçabilité informatique** permettant d'en suivre précisément l'avancement, et un accusé de réception vous est systématiquement envoyé (SMS, mail, courrier).



QUELS AVANTAGES ?

SIMPLE ET PRATIQUE

Un **numéro unique** pour toutes vos demandes administratives (loyer, charges, assurance, changement de situation familiale etc.) et techniques (travaux, entretien, etc.).

EFFICACE

Un **meilleur suivi et traitement de vos demandes.**

ACCESSIBLE

Des temps d'attentes réduits et **une joignabilité renforcée** grâce au service de rappel par les chargés de relation résidents.

VOUS GARANTIR NOTRE JOIGNABILITÉ GRÂCE AU SYSTÈME DE RAPPEL

À certains moments de la journée, le C2R peut connaître des pics d'affluence. Nos chargés de relation résidents, déjà en ligne avec d'autres locataires, peuvent ne pas être en mesure de traiter dans l'instant votre appel.

Durant cette période de forte activité, laissez-vous guider. Un message vous invite à déposer vos coordonnées téléphoniques et l'objet de votre demande, de manière à ce que l'un de nos chargés de relation résident reprenne contact avec vous dès que possible.

POUR ÉVITER D'ATTENDRE, PRIVILÉGIEZ LES HEURES CREUSES :



- Les mardi, mercredi, jeudi de 8h30 à 9h00, puis de 16h00 à 17h00



ATTENTION : Les lundis et vendredis sont généralement des journées très chargées.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30-9h00					
9h00-10h00					
10h00-11h00					
11h00-12h00					
12h00-14h00	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé
14h00-15h00					
15h00-16h00					
16h00-17h00					Fermé
Affluence	Forte	Moyenne	Faible		

DES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ TOUJOURS PRÉSENTES

Nous vous confirmons que **nos équipes de proximité sont toujours à votre écoute**. Votre gardien(ne), présent sur site reste votre interlocuteur(trice) privilégié(e).

En l'absence de gardien(ne) et pour toute autre demande, nos équipes continuent de vous accueillir au siège et dans les antennes. Elles se déplacent sur site dès que nécessaire.