

Conseil Social de l'Habitat Francilien Téléconférence du 26/03/2020

Relevé de synthèse

Emetteur : Christophe Rabault Directeur, Florent Berger

Participants :

Président du CSHF	Jean-Luc Vidon
AFOC	Anne Szufa
CLCV	Edward Watteeuw
CNL	Michel Mittenaere
SLC	Marie Martinovitch
Elogie Siemp	Valérie de Brem
I3F	Bruno Rousseau
Paris Habitat	Stéphane Bettiol
AORIF	Christophe Rabault, Florent Berger

Objet

Gestion de crise Covid 19 : échange entre représentants des bailleurs sociaux et représentants des associations de locataires sur la gestion, dans le secteur du logement social francilien, de la grave crise sanitaire mondiale qui interroge modes de travail, organisations, relations avec les habitants et les partenaires, dans un contexte de confinement général des populations.

Point de situation par les bailleurs sociaux

Proximité

La priorité des organismes est le maintien du service de proximité et du contact avec les locataires. Les gardiens d'immeubles et les responsables de sites continuent d'assurer les tâches nécessaires à la vie des résidences : sortie des ordures ménagères, entretien ménager ciblé plus particulièrement sur l'hygiène (désinfection, nettoyage avec une fréquence adaptée à la fréquentation des espaces et aux effectifs mobilisables). Les gardiens d'immeubles ont besoin

d'équipements adéquats. Outre les gants et les produits désinfectants actuellement approvisionnés, la profession est en cours de discussion pour l'obtention des masques de protection dans le cadre de la commande annoncée par la présidente du Conseil régional d'Ile-de-France. Les organismes remercient les gardiens et équipes de proximité en cette période particulièrement anxiogène qui assurent les fonctions essentielles du maintien du service et du contact avec les locataires.

Lorsque les points d'accueils sont fermés, le contact est assuré par le service clientèle (centres de relation clients). Des campagnes téléphoniques sont lancées auprès des locataires les plus vulnérables, voire à l'ensemble des locataires, ce qui permet de faire remonter certaines situations préoccupantes. Les conseillères sociales et services de gestion clientèle indiquent les bons réflexes et orientent les locataires.

Maintenance et travaux

Les organismes continuent à assurer la maintenance technique indispensable (ascenseur, chauffage ...) et interviennent sur toute situation d'urgence, en lien avec les principaux prestataires qui restent mobilisés. Le paiement des fournisseurs est assuré. Les organismes qui disposent d'une régie la mobilisent. Les chantiers de construction ou de réhabilitation lourde (en milieu occupé) sont en revanche pour l'essentiel interrompus et mis en sécurité.

Quittancement

Les organismes poursuivent normalement le quittancement concernant les baux d'habitation. Ils demandent aux locataires de bien assurer le paiement de leur loyer et charges, tout en restant à l'écoute des difficultés financières que sont susceptibles de rencontrer une partie des habitants, notamment du fait de la perte d'activité suite au confinement (auto-entrepreneurs, artisans...).

Attributions

Un certain nombre d'organismes poursuit ou relance les processus d'attribution, en organisant des CAL dématérialisées. Le processus s'arrête à la décision CAL sans notification aux ménages des décisions, les états des lieux, visites et déménagements étant, sauf situation d'urgence avérée, suspendus. Il s'agit de préparer la sortie de confinement en travaillant sur le stock de logements vacants et sur les opérations nouvelles à mettre en location.

Point de situation par les représentants des associations de locataires

La présence et le travail des gardiens d'immeuble sont unanimement reconnus et salués. Les associations de locataires confirment l'importance de rappeler les règles d'hygiène, de distanciation sociale et de protection pour l'ensemble des personnes au sein des résidences (locataires, prestataires, gardiens d'immeuble). Elles rappellent l'importance et l'utilité du travail des gardiens notamment en ce qui concerne la désinfection des points de contacts pour la sécurité de tous.

Globalement, la mobilisation des organismes est perçue positivement, même si ponctuellement et localement, des dysfonctionnements ont pu être remontés. Les dysfonctionnements constatés portent notamment sur :

- l'intervention de prestataires dans les parties communes voire chez des locataires pour des travaux non urgents et cela sans protections adéquates (installation de la fibre, maintenance de la VMC) ;
- l'absence de gardiens sur certains sites ;
- la poursuite de travaux en milieu occupé sur certaines résidences ;
- l'interruption sur certains secteurs de la distribution du courrier et des colis lorsqu'elle était faite par le gardien.

Par ailleurs, beaucoup d'initiatives positives fleurissent sur de nombreux sites pour venir en aide aux personnes en fragilités (port de courses), pour fabriquer et distribuer des masques ... Elles sont à saluer, valoriser et encourager.

Les représentants des associations alertent les organismes sur les difficultés économiques que vont rencontrer de nombreux locataires dont l'activité professionnelle et donc les ressources vont être perturbés par le confinement. Les demandes portent sur l'accompagnement des locataires en difficulté par le renforcement des fonctions sociales des services clientèles et la mobilisation des conseillers sociaux. Sont également souhaités la mobilisation et le renforcement des FSL, la mise en place de commissions sociales, une prolongation de la trêve hivernale. Au niveau

national la CNL a demandé un moratoire sur les loyers d'habitation. Le mouvement Hlm a répondu qu'il était opposé à un tel dispositif que l'Etat finirait par faire supporter par les organismes Hlm déjà très impactés par la RLS. Le mouvement Hlm préconise une approche via un traitement individuel attentif des situations rencontrées de pertes de ressources.

Proposition d'une expression publique commune Associations de locataires - Aorif

En cette période de crise, les membres du CSHF s'accordent sur l'intérêt que présenterait un message collectif, bailleurs sociaux et associations de locataires, de solidarité notamment vers les personnels de proximité des bailleurs sociaux, les associations locales de locataires et leur militants, les habitants. Il s'agirait de :

- saluer le travail des gardiens qui assurent la continuité de service (sortie des ordures ménagères, nettoyage) et assurer les gestes d'hygiène nécessaire à la sécurité des habitants ;
- saluer les initiatives des associations locales de locataires et des habitants pour maintenir le lien social dans les résidences ;
- rappeler les consignes de sécurité, l'importance de respecter les règles de confinements dans les résidences (parties communes et espaces extérieurs) ;
- rappeler l'importance de payer son loyer tout en gardant à l'esprit que pour toutes difficultés de paiement le bailleur social reste à l'écoute de ses locataires et s'engage à examiner chacune des situations.

Un projet de communiqué commun sera soumis aux membres du CSHF dans l'objectif d'un accord sur un texte commun et en vue d'une diffusion rapide, d'ici fin mars.

Prochain point du CSHF

Une nouvelle téléconférence du CSHF est proposée le 09/04/2020 à 09h30, une invitation à cet effet sera prochainement diffusée aux membres

