

Téléconférence AORIF 75 – Gestion de crise Covid-19

Introduction

Dans un contexte de crise sanitaire lié au Covid-19 ayant un impact considérable sur les organisations des organismes Hlm, il a été proposé par le Président de l'AORIF de tenir par voie dématérialisée des conférences au sein de chaque délégation départementale pour partager les **priorités et difficultés de la continuité de gestion en période de crise**. La téléconférence de la délégation parisienne s'est tenue le **jeudi 9 avril à 11h**, animée via l'interface Microsoft Teams.

L'objectif de ce temps de travail était de :

- **Cibler les points de difficulté** pour organiser la continuité de service pendant la crise
- **Proposer des réponses collectives**, en termes de coopérations, de mutualisation d'outils/information, d'alertes aux pouvoirs publics etc.

Les éléments ci-après constituent une synthèse thématique des dispositions mises en place par les organismes.

Participants

Antin Résidences – Manuella Bidault
Batigère Ile-de-France – Claude Knapik, Marie-Anne Taraud, Stéphanie Queulin
Elogie-SIEMP – Valérie de Brem
Habitat Social Français – Stanislas Degroote
ICF La Sablière – Véronique Quéméré, Farida Benkhoulou
Immobilière 3F – David Mégrier
Logirep – Thierry Levezu
Paris Habitat – Stéphane Bettiol
Toit et Joie Poste Habitat – Leïla Sekkaki

Des éléments ont également été transmis par :

1001 Vies Habitat (Olivier Breton)
CDC Habitat Social (Carole Druenes)
RATP Habitat (Christophe Etronnier)

Synthèse des échanges

1. Organisation interne

- **Dispositions en matière de ressources humaines**

Quelques organismes ont mis en place du chômage partiel et/ou l'obligation de prendre des jours de congés ou de RTT durant la période de confinement (de 3 à 12 jours) avec dans certains cas l'impossibilité d'annuler ou de reporter les congés pris préalablement au confinement. A l'inverse, certains organismes ont laissé la possibilité de les décaler.

Une prime de 35€/brut/jour a été mise en place, dans la lignée de l'annonce de la ville de Paris par certains organismes, pour les personnels de terrain, dont les gardiens.

- **Disponibilité du matériel**

Dans la plupart des cas, les organismes ont été en capacité de fournir à leurs personnels de proximité des gants et du gel, malgré quelques difficultés d'approvisionnement. L'arrivage des masques est plus difficile et l'ensemble des organismes ayant participé à la réunion est membre du groupement de commandes de l'USH porté par Paris Habitat pour bénéficier d'un approvisionnement dans les prochaines semaines. Un organisme a fourni des masques artisanaux à ses personnels de proximité. Certaines mairies d'arrondissement mettent également à disposition des masques.

2. Gestion de proximité

Les gardiens restent pour l'essentiel mobilisés, au moins lorsqu'il s'agit de gardiens logés. Ils sont donc en capacité d'assurer le nettoyage (au moins a minima) des parties communes, la gestion des ordures ménagères et des encombrants et d'être relais pour les locataires en étant joignables. En l'absence de gardiens, les prestataires restent également majoritairement mobilisables.

La gestion des situations d'urgence est assurée mais peu d'opérations de maintenance classiques peuvent avoir lieu.

Chez certains organismes, des interventions (remise en état, diagnostics amiante et plomb) peuvent être menées dans les logements vacants, en fonction des prestataires.

3. Sécurité et tranquillité publique

Peu de difficultés majeures sont rencontrées, à l'exception de certains sites, pour la plupart déjà identifiés comme sensibles en amont du confinement.

La reprise des activités du GPIS est saluée par les organismes, certains ayant fait appel dans l'intervalle à des entreprises de sécurité privée pour assurer la sécurité dans certaines résidences. Des occupations de parkings sont également constatées, voire des cambriolages dans les parkings.

Les organismes sont en revanche nombreux à observer une augmentation des signalements pour troubles de voisinage, bruit etc., liés au confinement.

4. Gestion sociale

- **Attributions et entrées et sorties dans les logements**

La quasi-totalité des organismes a mis en place des CALEOL dématérialisées, selon des fréquences variées, qui permettent d'assurer une poursuite d'activité pour les dossiers qui étaient déjà en cours. L'instruction peut se poursuivre également lorsque les réservataires transmettent des candidats.

En revanche, les états des lieux d'entrée comme de sortie sont quasiment interrompus ; lorsque les locataires quittent les lieux, les clés sont en général déposées dans une boîte aux lettres et l'état des lieux contradictoire sera réalisé a posteriori.

- **Accompagnement des locataires**

Des campagnes d'appels ont été réalisées auprès de tout ou partie des locataires chez l'ensemble des organismes, permettant de soutenir les locataires et de les informer des dispositifs existants. Les quittances ont été envoyées mais pour les locataires qui rencontreraient des difficultés économiques, les situations seront analysées au cas par cas avec bienveillance, avec des possibilités d'étalement et de report qui seront envisagées. La mobilisation du FSL et des aides existantes est privilégiée.

Paris Habitat réfléchit également à une régularisation anticipée des charges qui permettrait de rembourser plus vite les locataires pour lesquels un trop-perçu de charges serait constaté.

Enfin, concernant la question des violences conjugales et intrafamiliales, la plupart des organismes ont communiqué sur les numéros nationaux d'urgence (par voie d'affichage et/ou envois de mails ou SMS). Paris Habitat a mis à disposition des logements pour la ville de Paris dans le cadre du dispositif de mise à l'abri.

- **Locaux commerciaux**

Parmi les organismes concernés, tous s'inscrivent évidemment dans le cadre de l'ordonnance gouvernementale : les loyers des commerces fermés ne sont pas exigibles dans la période. Nombreux sont ceux qui ont également suspendu les prélèvements automatiques. Certains organismes ont opéré une remise de loyer pour la deuxième quinzaine de mars. Dans la plupart des cas, les situations seront gérées au cas par cas avec les commerçants concernés pour envisager des reports et des étalements. Les organismes seront attentifs à ces difficultés.

5. Chantiers

La quasi-totalité des chantiers est bloquée, ce qui constitue une forte inquiétude pour les organismes pour anticiper la reprise.

Les difficultés à déterminer des modalités communes entre l'ensemble des acteurs du secteur (cf. guide des opérateurs du bâtiment, guide de l'USH, réaction des architectes etc.) témoigne de la complexité du sujet (à la fois en termes de sécurité pour les entreprises et de gestion du voisinage lorsque les chantiers sont situés à proximité des habitations, voire pour les opérations de réhabilitation en site occupé, ce qui représente la quasi-totalité des chantiers à Paris).

6. Communication

La majorité des organismes a mis en place une page dédiée sur son site internet, sur l'intranet des locataires et envoie régulièrement des mails et des SMS à ses locataires.

De nombreuses affiches sont apposées dans les halls concernant les dispositifs existants, avec parfois un risque de manque de lisibilité.