

Note du 02/04/2020

Conférence départementale téléphonique 95 – Organisation et retours d'expériences des bailleurs sur le Covid-19

Emetteur : Brice Jacquemin

Destinataires : Bailleurs sociaux du Val d'Oise

Prénom	Nom	Fonction	Organisme
Jean-Alain	STEINFELD	Délégué départemental AORIF 95	CDC Habitat Social
Marc	CAVITTE	Délégué départemental AORIF 95	Val d'Oise Habitat
Aude	BOURCEREAU	Cheffe de projet territorial	AORIF
Corinne	POINLANE	Directrice générale adjointe	Val d'Oise Habitat
Sandrine	DUHAMEL	Directrice Départementale	SEQENS
Naïma	MAROUANE	Directrice d'Agence Val d'Oise	1001 Vies Habitat
Jérôme	PERSIDAT	Responsable d'agence Nord	Erigère
Aldja	KIMPE	Directrice agence Eaubonne	CDC Habitat Social
Catherine	MALINKA	Directrice territoriale	ICF la Sablière
Marina	MARCHI	Directrice Clientèle	Immobilière du Moulin Vert
Stéphane	VIGNE	Directeur Général	Val Paris Habitat
Ramona	BOUSHABA	Directrice départementale adjointe	Immobilière 3F
Corinne	PEREZ	Directrice relations institutionnelles	Batigère en IDF

Ordre du jour

1. **Gestion de proximité :** Nettoyage, ascenseurs, Ordures Ménagères, Encombrants, Interventions dans le logement
2. **Gestion sociale :** Attributions, personnes fragiles et accompagnement, continuité des dispositifs locaux
3. **Sécurité et tranquillité résidentielle :** Occupation des halls et parties communes, squat des logements, respect du confinement
4. **Chantiers opérations neuves et Rénovation Urbaine :** Etat des chantiers et retards, intervention des entreprises
5. **Ressources Humaines :** Sécurisation matérielle du personnel, recrutement, continuité d'activité des services, négociations avec la DIRECCTE)
6. **Autres initiatives à partager ?**

1. Gestion de proximité :

Nettoyage et ordures ménagères

L'ensemble des bailleurs ont une majorité de leurs gardiens qui restent présents sur site pendant l'épidémie. Cela leur permet d'effectuer certaines tâches comme le nettoyage des parties communes et la gestion des ordures ménagères. Les gardiens sont équipés de gants et gel hydro-alcoolique, et parfois aussi des combinaisons. Aussi, plusieurs organismes demandent aux gardiens d'effectuer les tâches à des horaires aménagés où il a moins de passage. Pour des

situations d'urgences (fuites, dégradations du logement), les bailleurs continuent les interventions à domicile. Comme d'autres secteurs professionnels, les bailleurs ne disposent pas suffisamment de masques. Un groupement de commande a été fait par l'USH pour 3.5 millions de masques, qui devraient arriver dans les semaines qui viennent.

Encombrants

En raison de la fermeture des syndicats de traitement d'encombrants, les aires de stockage temporaire sont débordées. Premièrement, cela est un danger pour l'entourage, car les encombrants pose un danger d'incendie. Deuxièmement, certains bailleurs ont reçu des amendes pour avoir sorti des bennes sur la voie publique suite à des arrêtés municipaux. D'autres organismes essaient de vider les locaux de stockage en cherchant des déchetteries ouvertes sur d'autres départements.

Décision prise : Afin de trouver une réponse à la question des encombrants, les bailleurs préconisent d'ouvrir un dialogue avec le conseil départemental. Par ailleurs, ce sujet sera aussi remonté à l'échelle régionale. Premièrement car ce problème n'est pas propre au Val d'Oise. Deuxièmement, mettre en exergue l'envergure du problème faciliterait l'obtention de potentielles dérogations auprès des syndicats de traitement des encombrants.

2. Gestion sociale :

Attributions

Afin de pouvoir continuer leur activité relative à l'attribution des logements, une grande partie des organismes Hlm ont mis en place des CALEOL dématérialisées. Les bailleurs disposant de cette fonction précisent que la plateforme Teams leur permet de maintenir les CAL en respectant le RGPD. D'autres bailleurs réfléchissent à la mise en place de cette modalité.

Les candidats peuvent accepter la proposition de logement sur base de ses caractéristiques. Certains organismes précisent qu'ils envoient des photos du logement aux candidats. L'AORIF signale que la DDSC 95 craint un taux élevé de refus de ménages passés en période de confinement, car ces derniers n'étaient pas en capacité de visiter le logement.

CDC Habitat permet toujours à tout ménage de rentrer dans les lieux. Le gardien effectue l'état des lieux et le laisse pour que le locataire puisse le compléter. Ensuite, le locataire le dépose dans la loge du gardien avec le contrat signé. Suite aux nouvelles règles de confinement du 31 mars, cette pratique est rendue moins envisageable pour les futures locataires.

Pour les publics fragiles (femmes victimes de violences, personnes à la rue) les bailleurs font le nécessaire afin de les faire rentrer dans le logement.

Accompagnement des personnes fragiles

Tous les bailleurs du département prennent contact avec leurs locataires âgés (à partir de 70 ans et plus) afin de mieux connaître leur état de santé ainsi que leurs besoins. Ce sont notamment les gardiens et les CESF qui se chargent de cette tâche. En cas d'isolement ou de difficultés, les bailleurs se rapprochent du CCAS local afin de trouver des solutions pour le locataire.

La période de confinement semble avoir participé à une hausse de violences faites contre les femmes. Pour le moment, les bailleurs n'ont pas constaté cette tendance au sein de leur parc. Les bailleurs communiquent le numéro 114 aux locataires, mais s'interrogent par rapport à son efficacité. Anciennement, ce numéro était à destination des personnes sourdes, ce qui pourraient confondre les usagers par rapport à sa vocation.

Impayés de loyer

Depuis le début de la période de confinement, les bailleurs remarquent une hausse d'impayés de loyer. Une partie non-négligeable des prélèvements automatiques sont désormais refusés. Il est actuellement trop tôt pour diagnostiquer les causes de ce phénomène. Les bailleurs s'organisent pour recouvrir les impayés de loyers en appelant les locataires. Ces tâches peuvent facilement être réalisées par le personnel administratif en télétravail. Les participants à la réunion préconisent d'attendre la fin du mois d'avril afin de mieux connaître la part de locataires en impayé de loyer ainsi que pouvoir mieux appréhender la nature des impayés.

Pour répondre à ce problème, CDC Habitat donne la possibilité à tout locataire le souhaitant, de payer un loyer échelonné.

L’AORIF affirme avoir ouvert une concertation avec le FSL du 95 afin de mieux connaître leur organisation et la continuité des dispositifs locaux. Cette concertation pourra être exploitée par les bailleurs afin de répondre aux besoins de leur locataires en difficultés financières. Val d’Oise Habitat précise que la CAF assure une continuité de service.

Les bailleurs prévoient également des demandes de la part d’association de locataire pour une baisse des charges en raison d’une baisse du niveau de prestation des gardiens. La délégation reste disponible afin de connaître tout type de remontés dans ce sens.

3. Sécurité et tranquillité résidentielle :

Paradoxalement, la période de confinement présente moins de difficultés relatives à la sécurité et tranquillité résidentielle. Il a fallu prendre certaines mesures pendant la première semaine de confinement pour le faire respecter, mais désormais la majorité des résidences restent paisibles. Or, les mesures gouvernementales pour alléger la surpopulation carcérale et éviter une contamination massive vont avoir pour effet une mise en liberté de délinquants problématiques sur certains sites. Ce phénomène devra être suivi par les équipes de proximité

Segens exprime avoir des troubles réguliers à Goussainville. Le manque de réactivité des forces de l’ordre fait que les problèmes perdurent. Le bailleur a pris contact avec la préfecture afin de trouver une solution, mais la réponse des partenaires n’était pas satisfaisante.

Décision prise : Une concertation des organismes présents à Goussainville sera organisée afin de mieux caractériser le problème, et d’identifier des potentielles solutions.

4. Chantier d’opérations neuves et rénovation urbaine

Tout activité sur les chantiers d’opérations neuves est arrêtée. La majorité des travaux liés à la remise en état pour location sont également à l’arrêt.

5. Ressources humaines

De manière générale, les bailleurs jouissent d’une bonne morale au sein de leurs équipes pour s’affronter à la crise actuelle.

Cas de Covid-19 chez les employés

Certains bailleurs disent avoir eu des cas de Covid-19 au sein de leur organisme. La procédure est de confiner toute personne en contact avec le souffrant pendant une durée de 14 jours, et de désinfecter le lieu de travail de la personne.

Cas de Covid-19 chez les locataires et soutien aux gardiens

Ce sont habituellement les gardiens qui doivent gérer les conséquences de locataires atteints par l’épidémie actuelle. Dans certains cas, cette gestion peut être lourde pour les gardiens. Ainsi, CDC-Habitat met à disposition un suivi psychologique pour les équipes de proximité. Cela est pris en charge par les contrats d’accompagnement psychologique habituels.

Sécurité matérielle des employés

Comme évoqué ultérieurement, les bailleurs offrent le matériel et les conditions adéquats au personnel pour pouvoir poursuivre leurs tâches. Concernant les gardiens, le manque de masques reste problématique et fait partie du premier besoin recensé.

Chômage partiel et congés

Les organismes excluent toute possibilité de recourir au chômage partiel pour leurs employés. Cependant, certains incitent leur personnel à prendre un certain nombre de RTT par semaine ou par mois. En revanche, certains organismes comptent interdire la prise de congés pendant le ou les mois qui suit/suivent, afin de mieux gérer la surcharge de travail au moment de la reprise.

6. Autres sujets

Les bailleurs remarquent une baisse des sollicitations de locataires sur leur centre d'appels.