

Note du 02/04/2020

Téléconférence AORIF 94 – Gestion de crise Covid-19

Introduction

Dans un contexte de crise sanitaire lié au Covid-19 impactant considérablement 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 de Seine-et-Marne s'est tenue le **jeudi 02 avril à 14h30**, 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.

Une synthèse des organisations de crise mises en place par les bailleurs a été présentée en introduction et les participants ont ensuite été invités à échanger sur des problématiques identifiées comme prioritaires par la délégation départementale du Val-de-Marne.

1. Gestion de proximité

Maintien des missions de proximité (*nettoyage, gestion des déchets/encombrants, interventions techniques etc.*)

- L'ensemble des organismes participants indique avoir mis en place des organisations qui permettent d'assurer une continuité de service des missions de proximité, soit en régie soit de manière externalisée. Malgré la fermeture des points d'accueil, les équipes de proximité restent mobilisées et joignables pour gérer notamment les interventions d'urgence.
- Une problématique sur les encombrants a été relevée puisqu'un nombre important de collectivités ont indiqué suspendre leur service de collecte et fermer en grand nombre les déchetteries. Or de nombreux locataires continuent de déposer des encombrants, contribuant à constituer des dépôts sauvages. Plusieurs informations sont partagées à cet égard :
 - o Certaines communes peuvent organiser sur rendez-vous quelques ramassages ponctuels exceptionnels pour les dépôts les plus problématiques même si le service de collecte est officiellement suspendu. Il est donc conseillé aux organismes d'essayer de se mettre en lien avec leurs correspondants locaux au sein des collectivités pour négocier des ramassages dérogatoires.
 - o Plusieurs bailleurs parviennent à faire enlever les dépôts les plus problématiques/dangereux par leur prestataire ménage qui stocke temporairement dans ses entrepôts en attendant la fin du confinement.
 - o Certains bailleurs ont formulé aux EPT une demande de dérogation d'accès aux déchetteries pour les organismes Hlm qui pourraient eux-mêmes y évacuer leurs dépôts les plus problématiques. Il est convenu collectivement que l'AORIF relayerait cette demande au nom du collectif des organismes Hlm.

Protection des personnels exposés

- Les organismes Hlm tâchent d'adapter le service des personnels de proximité (horaires décalées) et de communiquer au maximum auprès des locataires (notamment via réseaux sociaux) sur les gestes barrières et l'importance du respect des consignes de confinement afin de limiter l'exposition des personnels.
- Toutefois la majorité des organismes Hlm ne dispose pas à ce jour de moyens de protection autres que les gants et le gel hydro-alcoolique. Or la demande en masques est forte de la part des gardiens. Les organismes se sont joints au groupement de commande de masques organisé par l'USH (prévu à la livraison mi-avril).

NB : Le 06/04/2020, le Conseil régional IDF a mis à disposition de l'Aorif pour ses adhérents 50 000 masques FFP1 permettant une première dotation en attendant la livraison de la commande USH.

- Même si les personnels de proximité ne travaillent pas sans protection, les organismes Hlm insistent sur la nécessité de rappeler aux pouvoirs publics que les moyens de sécurisation sanitaire de leurs interventions ne sont pas optimaux bien que leur travail soit essentiel. Plusieurs organismes ont également communiqué publiquement sur les réseaux sociaux pour saluer l'implication de leurs personnels de proximité (*voir également communiqué de presse AORIF du 01/04/2020 qui va dans ce sens*).
- Enfin des bailleurs relayent ou mettent à disposition de leurs salariés des dispositifs d'écoute et de soutien psychologique, dont la saisine est totalement anonyme et gratuite. Deux ressources sont partagées à cet égard :
 - o Le [numéro vert national](#) qui accompagne les personnes en besoin d'un accompagnement psychologique (détresse psychique liée au confinement, anxiété en cas de contamination d'un proche etc.) => **0 800 130 000**.
 - o L'Institut d'accompagnement psychologique et de ressources ([IAPR](#)) qui dispose d'une cellule psychologique mobilisée par plusieurs organismes (contact : 01 53 04 24 80 / 01 53 04 24 88)

2. Sûreté / sécurité

Problématiques de regroupement / occupations de parties communes

- Dans le Val-de-Marne, les organismes Hlm n'observent pas de difficultés particulières en matière de regroupement et d'occupation de parties communes. Les activités de trafic continuent sur certains ensembles mais les organismes parviennent à gérer ces problématiques en s'appuyant sur le partenariat existant avec les forces de police.
- L'idée d'une mutualisation inter-bailleurs des moyens de surveillance sur certains sites est évoquée mais jugée difficile à coordonner à distance et peu prioritaire au regard de la faible intensité des problématiques.

Respect du confinement

- Dans l'ensemble les mesures de confinement sont bien respectées, même si plusieurs bailleurs observent des problématiques spécifiques aux aires de jeu (notamment city stades) que les locataires continuent d'utiliser malgré leur fermeture (via rubalise).

3. Gestion locative et gestion sociale

Maintien des activités d'attribution

- Si beaucoup d'organismes ont dans un premier temps suspendu l'activité des commissions d'attribution, plusieurs bailleurs ont maintenu ou relancé les CALEOL (notamment par voie dématérialisée). Des échanges ont eu lieu sur la pratique de notification des décisions de CALEOL en période de confinement.
- Certains organismes parviennent à organiser des visites pour les relogements d'urgence via un prestataire extérieur. D'autres partagent une pratique de visites virtuelles des logements.
- Plusieurs organismes maintiennent les entrées dans les lieux dans les cas d'extrême urgence.

Quittancement et accompagnement des ménages en difficultés

- Des inquiétudes sont formulées par la délégation sur la fragilisation durable de certains ménages, notamment ceux qui avaient les conditions d'emploi les plus précaires (intérimaires, indépendants, emploi à partiel etc.) et un échange a porté sur l'organisation du quittancement et l'accompagnement social en période de confinement.
- La plupart des organismes Hlm ont anticipé le quittancement et l'envoi des avis d'échéance (uniquement par voie postale ou dématérialisée). Des notices d'information accompagnent parfois les courriers pour préciser les modalités de paiement possibles en période de confinement. Les versements de prestation et paiements en liquide devraient être facilités par la réouverture des bureaux de poste
- En matière d'accompagnement social, de nombreux bailleurs ont mis en place des démarches proactives de contact de leurs locataires. Les équipes de gestion locative, accompagnement social ou de recouvrement sont mobilisées pour anticiper au mieux les difficultés de paiement et traiter si nécessaire les situations en précontentieux. Les difficultés sont surtout anticipées pour le mois d'avril.

Demandes de remises de loyer/charges

- Des organismes font état d'une montée en puissance de demandes de réfaction de loyer et de modulation des charges, manifestant un besoin d'accompagnement de la profession sur le sujet. A ce stade la position nationale et régionale est de ne pas remettre en cause le paiement du loyer mais de déployer les mesures d'accompagnement social et l'écoute attentive des bailleurs face aux situations de locataires en difficulté. Une mobilisation particulière des Fonds de solidarité pour le logement (FSL ou FSH dans le 94) a également été demandée.
- IDF Habitat partage l'envoi imminent par son président d'un courrier au ministre du logement alertant sur le risque de difficultés de paiement propres aux locataires du parc social et sur la nécessité pour l'Etat de mettre en place des aides financières adaptées, dans le cadre des dispositifs existants (FSH).

Participants

> AORIF

HAGMANN	Cécile	AORIF	Responsable du pôle stratégies territoriales
HATTON	Thibault	AORIF	Chargé de projet territorial 77-94
VALENTIN	Delphine	AORIF	Déleguée départementale 77 <i>DG d'IDF Habitat</i>

> Organismes Hlm

BRETON	Olivier	1001 Vies Habitat	Directeur territorial MGP
BOURDAJAUD	Philippe	Valophis Habitat	Directeur adjoint à l'action territoriale
CAFFENNE	Magali	ICF Habitat la Sablière	Directrice territoriale
DAUJAN	Stéphanie	Paris Habitat	Responsable action sociale individuelle et contentieux
ETRONNIER	Christophe	RATP Habitat	Directeur de la clientèle et de l'habitat
GONCALVES	Toni	Erigere	Responsable de l'Agence Régionale IDF Sud
LIMBOURG	Laurence	Seqens	Directrice déléguée 75-77-94
NABET	Hervé	Créteil Habitat	Directeur général
PEREZ	Corinne	Espace Habitat Construction	Directrice des Activités locatives et de la relation Client
PERINAUD	Carole	OPH d'Ivry	Directrice générale adjointe
PERRET	Oliveir	3F	Directeur départemental
POULTIER	Patrick	OPH Villeneuve-Saint-Georges	Adjoint au directeur général
SEINGIER	Corinne	OPH de Villejuif	Directrice générale
VIDOT	Amélie	OPH de Thiais	Secrétaire générale