

Conseil Social de l'Habitat Francilien (CSHF) Téléconférence du 27/04/2020

Relevé de séance

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
Emmaüs Habitat	Claire Lanly
AORIF	Christophe Rabault, Damien Ravel, Florent Berger

Pour introduire la téléconférence, Jean-Luc Vidon exprime son regret de n'avoir pu aboutir à un communiqué de presse commun à l'issue du dernier CSHF, d'autant que depuis, d'autres accords ont été signés ou le seront prochainement (Charte d'engagement Seqens, Protocole USH...)

1. Proximité :

- Note de recommandations pratiques sur la sécurité (PJ)
- Note d'information sur les entreprises de désinfection (PJ)

Afin d'équiper les personnels de proximité de masques de protection, les organismes Hlm franciliens et l'AORIF ont reçu une première dotation du Conseil régional de 50 000 masques livrés début avril. Puis une commande coordonnée par l'Aorif, via la centrale d'achat mise en place par la région Ile-de-France, portant sur 500 000 masques a été lancée dont l'approvisionnement a débuté à la fin de la semaine dernière. Parallèlement, une autre commande nationale de 3,5 millions de masques a été lancée par l'Ush dont les dates d'approvisionnement ne sont pas encore connues. Une nouvelle commande via la centrale d'achat régionale pourrait être lancée prochainement.

Ces commandes de masques sont essentielles pour les organismes qui doivent fournir les équipements de protection au personnel de proximité qui doit poursuivre son activité. La solidarité inter-bailleurs et la mise en place d'une chaîne logistique efficace pour l'obtention des masques a été saluée par les organismes.

Par ailleurs, un listing d'adresses d'entreprises de nettoyage de désinfection agréées a été transmis aux organismes franciliens.

Sur les problématiques liées à des situations de non-respect du confinement dans les résidences, une note AORIF a été produite afin d'encourager les organismes à classer le niveau de difficulté des sites concernés et à en faire la remontée aux autorités publiques (forces de police, DTSP, Préfectures...). Dans l'ensemble, les organismes ne rencontrent pas de situations problématiques importantes. Des incidents ont tout de même été constatés dans plusieurs quartiers sensibles avec des échauffourées entre jeunes et forces de l'ordre (Rueil Malmaison, Gennevilliers, Asnières et dans d'autres villes...), ou encore une sortie « autoproclamée » du confinement mais sans grands débordements.

Les interventions de maintenance réalisées sur les résidences sont globalement réservées à celles présentant un caractère d'urgence et les organismes sont attentifs à ce que les prestataires soient équipés de masques et appliquent les gestes barrières. Il n'y a pas de difficulté particulière à trouver des prestataires qui soient opérationnels. Quelques interventions ont dû se dérouler avec la présence des forces de l'ordre.

Concernant les chantiers, à l'heure actuelle, les organismes observent une reprise lente et progressive qui reste anecdotique mais qui mobilise fortement les services de maîtrise d'ouvrage.

Sur le respect du confinement, M. Mittenaere observe que pour des locataires, en situation de suroccupation notamment, le respect des règles de confinement peut être difficile à vivre et que sur certaines résidences, de plus en plus de jeunes sont dehors. Il suggère d'être vigilant sur la nécessité d'accompagner les locataires, en sortie du confinement, pour la poursuite du respect des règles de protection. Il demande également à être attentif à ce que les organismes demandent aux prestataires intervenants sur les sites d'être équipés de masques et de respecter les règles de distanciations d'autant plus pour les interventions au sein des logements des locataires.

Par ailleurs, les organismes indiquent avoir très peu recours au chômage partiel, excepté les organismes ayant des activités spécifiques à l'instar de certaines coopératives centrée sur l'accession sociale à la propriété.

2. Gestion sociale et accompagnement des locataires :

- Note de recommandation sur le renforcement des activités d'accompagnement social et de prévention des impayés (PJ)
- Note relative au fonctionnement des FSL (PJ)
- Charte d'engagement Seqens (PJ)

Les CALEOL reprennent ou se poursuivent de manière dématérialisée, cependant, il y a très peu de mouvement dans le parc. Les seuls mouvements sont liés à des relogements d'urgence. Dans ces cas, les états des lieux sont réduits à leur plus simple expression lors de la remise des clés et avec de grandes précautions. Des organismes indiquent que les déménagements pourront reprendre progressivement à partir du 18 mai.

Concernant les impayés de loyers, les organismes n'observent pas à ce stade de trop fortes augmentations et constatent des impayés liés à des retards de paiements dus aux modes de règlements (par chèque, en liquide) avec des difficultés d'ordre technique. Il est probable que les difficultés financières que les locataires pourront rencontrer vont se répercuter davantage sur les quittancements de fin avril et les mois suivants.

Une enquête nationale sur les impayés de loyers a été lancée par les fédérations d'organismes et dont les AR pourront obtenir des résultats à partir de mi-mai.

Concernant les régulations de charges, des organismes pratiquent les régulations créditrices et reportent celles qui seraient débitrices.

Concernant le passage aux APL « en temps réel », la situation de confinement a entraîné la suspension de la réforme. Cela étant, le regard sur la réforme peut évoluer car la variation du montant de l'allocation selon l'évolution des revenus du bénéficiaire peut montrer son intérêt en temps de crise et de baisse soudaine de ressources.

Concernant les FSL, les délégations départementales ont pris contact avec les partenaires en charge des FSL pour s'assurer de la capacité des dispositifs à répondre aux besoins qui vont progressivement émerger que ce soit sur les questions liées aux conditions d'éligibilités ou d'abondements financiers.

3. Les initiatives des organismes :

<https://www.aorif.org/ressource/crise-covid-19-actions-dorganismes-franciliens/>

La charte d'engagement de Segens est une initiative intéressante car elle est cohérente avec le positionnement général de la profession et qu'elle a été signée par l'ensemble des associations de locataires. Cette charte est également saluée par les représentants bailleurs du Cshf, sachant que chaque les initiatives des organismes en matière d'accompagnement des locataires en difficultés peuvent prendre différentes formes selon les contextes. Ces initiatives sont la plupart du temps convergentes dans leurs intentions. Il est heureux de voir que les organismes font preuve d'agilité. Les organismes voient leurs process internes pour mieux articuler le travail social en lien avec les personnes en difficulté et pour apporter des solutions.

L'initiative portée en revanche par la municipalité de Bobigny, n'est pas partagée par le mouvement professionnel, que ce soit de l'AORIF ou de l'USH. L'AORIF n'a pas eu de réaction spécifique mais maintient sa position telle que définie dans le communiqué de presse du 01/04/2020 associant quittance du service rendu et renforcement de l'accompagnement individualisé des ménages rencontrant des difficultés.

De nombreux organismes ont développés des campagnes d'appels, pour aller vers les locataires, en complément du traitement des appels des locataires. C'est une nouvelle approche de la relation aux locataires avec l'objectif d'aller au-devant des difficultés des locataires dans cette période de crise. Ces démarches permettent d'apporter des réponses ciblées à des difficultés particulières (financières, d'approvisionnement alimentaire, psychologiques...). Certains locataires apprécient d'être appelés régulièrement. Cependant, comme les appels se font en numéro masqué, les locataires ne répondent pas toujours, d'où un taux de décroché observé assez faible. Pour les locataires qui répondent, ils peuvent parfois montrer une certaine forme de méfiance, car ils ne sont pas habitués à recevoir des appels de leur bailleur et ils peuvent craindre que l'appel provienne de personnes malintentionnées. C'est un point d'attention à avoir pour les organismes qui développent ce type d'initiative, notamment lorsqu'ils passent par des opérateurs extérieurs. Car pour les locataires qui répondent, passer ces premières surprises, ils apprécient de pouvoir parler à quelqu'un, poser des questions, avoir des réponses, et dans la plupart des cas, des solutions sont trouvées.

4. Comment anticiper au mieux la période de sortie du confinement

La question des effets sociaux de la crise actuelle va se révéler dans les mois à venir. Le président Jean-Luc Vidon rappelle que les initiatives qui ont été mises en place pendant le confinement vont se poursuivre au-delà, notamment en ce qui concerne les ménages en impayé. Plus largement, la reprise sera très progressive dans les différents domaines d'activités (entretien et maintenance, chantiers, attributions, entrées et sorties des logements, réouverture des loges...). Lorsque le télétravail est possible, notamment pour les fonctions supports, celui-ci sera encouragé et poursuivi. Les organisations et process pourront être adaptés. Cette reprise d'activité progressive se fera donc en étant extrêmement vigilant au maintien des gestes barrières et à la protection sanitaire des locataires, des personnels et des intervenants.

Les représentants de locataires partagent une certaine inquiétude quant au respect des règles de protection collective dans les résidences, à la montée progressive des situations de difficultés financières. M. Mittenhaere souhaiterait également disposer de données quantitatives qui ressortent des initiatives menées par les organismes ce qui permettrait d'avoir des éléments d'appréciations concrets. Il est demandé également la reprise des Conseils de Concertation Locative dans les organismes pour poursuivre le dialogue entre bailleurs et représentants de locataires.

Un prochain CSHF sera organisé à partir de la deuxième quinzaine de mai.