

## Compte rendu de la téléconférence départementale du 03/04/2020

**Emetteurs** : BOMBEZIN Adeline, DIALLO Samba et les déléguées départementales (Catherine GINER, Céline Dourdan)

**Destinataires** : Bailleurs du Département de l'Essonne

Participant.e.s. :

Nom, Prénom	Fonction	Organisme	Mail
Bardin Stéphane	Directeur régional	1001Vies habitat	sbardin@1001vieshabitat.fr
Bombezin Adeline	Cheffe de projet	AORIF	a.bombezin@aorif.org
Cantuel Christel	Responsable adj. agence	Plurial Novilia	christel.cantuel@plurial.novilia.fr
Diallo Samba	Chargé de projet	AORIF	s.diallo@aorif.org
Dourdan Céline	Directrice générale	Essonne Habitat	celine.dourdan@essia.fr
Goncalves Toni	Responsable d'Agence	Erigère	toni.goncalves@erigere.fr
Giner Catherine	Directrice Grand Paris	Groupe Valophis	catherine.giner@groupevalophis.fr
Hagmann Cécile	Responsable de Pôle	AORIF	c.hagmann@aorif.org
Macci Dominique	Directeur pôle social	Toit et Joie Poste Habitat	dominique.macci@toitetjoie.com
Peranzi Sébastien	Directeur territorial	Batigère en IDF	sebastien.peranzi@batigere.fr
Sekkaki Leila	Directrice du patrimoine	Toit et Joie Poste Habitat	leila.sekkaki@toitetjoie.com
Sidot Nicolas	Directeur Délégué 91	Seqens	nicolas.sidot@seqens.fr

Sur demande du Président de l'AORIF, une **conférence téléphonique départementale de l'Essonne** a eu lieu le 03 avril 2020. **L'objectif de cette téléconférence, dans ce contexte de crise sanitaire sans précédent, était de partager les difficultés pour assurer la continuité de service et partager les priorités pour les organismes du département.**

L'AORIF a rappelé les sollicitations émanant des partenaires pour connaître les mesures adoptées par la profession face aux problèmes liés au confinement :

- Demande du Conseil Départemental sur les actions préventives mises en place auprès des familles nombreuses
- Demande de la DTT 91 sur les pratiques des bailleurs
- Demande de la DDCS 91 sur la tenue des CAL

Face à une crise sanitaire imposant une nouvelle organisation du secteur Hlm, il est important de cibler les difficultés et les fragilités de la gestion de crise afin de mutualiser les moyens, les outils et les bonnes pratiques pour faciliter la solidarité inter bailleurs et assurer la poursuite de l'activité.

## 1) Gestion de Proximité

- Nettoyage des parties communes et espaces extérieurs

Les bailleurs assurent le nettoyage des parties communes mais de façon dégradée soit du fait d'une baisse des effectifs (restriction des tâches voire confinement du personnel de proximité) soit du fait de manque d'équipement de protection individuel (EPI). Ces missions peuvent être déléguées à des prestataires extérieurs. Une attention particulière est portée aux points de contacts lors des nettoyages (portes, ascenseurs, poignées, digicodes, etc) pour respecter les mesures d'hygiène et lutter contre la propagation du virus.

*Face au décès d'un locataire survenu à son domicile qui serait lié au COVID-19, Essonne Habitat a sollicité l'ARS, pour savoir si un cas de décès lié au COVID-19 leur avait été signalé à l'adresse suscitée. Le cas échéant, quelles mesures seraient à entreprendre pour éviter toute contagion ?*

*De manière plus générale, nous avons demandé à l'ARS de nous confirmer que si un décès lié au COVID-19 survenait au sein de notre patrimoine, celui-ci nous serait-il signalé pour nous permettre d'entreprendre ces mesures ?*

**Les bailleurs souhaitent partager leur expérience quant au mode opératoire à trouver pour gérer ces cas de figure.** Il a été rappelé qu'une prise de contact avec les services de l'agence régionale de la santé pouvait être une solution adaptée.

*Nb : Batigère s'est retrouvée dans une situation similaire, une désinfection du hall a pu avoir lieu l'après-midi même par une entreprise spécialisée.*

- Ordures ménagères et encombrants

Malgré la baisse de la fréquence de **ramassage des ordures ménagères par les collectivités**, les organismes sortent les OM. La suppression de ramassages de certains bacs jaunes, des encombrants et la fermeture des déchetteries posent problème en termes de stockage pour les organismes et de dépôts sauvages.

→ **Certains bailleurs sensibilisent les locataires sur la quantité des ordures et sur le respect des gestes barrières quant aux déchets (ICF)**

- Maintenance ascenseurs et intervention dans les logements

Par respect des mesures de distanciations sociales préconisées par les autorités sanitaires, les bailleurs ont réduit leurs interventions dans le cadre de la **maintenance des ascenseurs et des interventions mineures** ou non urgentes dans les logements. Quelques remises en état de logement étaient encore possibles pour préparer la relocation mais la plupart des diagnostiqueurs n'intervenant plus et les laboratoires d'analyse fermant, il n'est plus envisageable de conduire ses travaux. Les déménagements seront donc reportés.

D'une manière générale, il est observé une **forte baisse de la sollicitation des locataires pour des interventions techniques dans les logements**. Cela laisse craindre aux bailleurs, une explosion des demandes au déconfinement.

## 2) Gestion sociale

- Attributions CAL

Certains bailleurs ont provisoirement suspendu leurs CAL, d'autres les tiennent en visioconférence (en adaptant la fréquence) comme Valophis Groupe ou envisagent de les reprendre sous ce format dans les prochains jours. Le contexte actuel du confinement contraint la tenue des commissions comme à l'accoutumé avec un plus faible passage de dossiers. Si Action logement continue à présenter un candidat par logement, les autres réservataires ne proposent pas de candidatures.

Pour l'ensemble des bailleurs, les entrées dans les lieux sont différées.

*Les états des lieux de sortie ont pu être réalisés en proposant de mettre les clés dans les boîtes aux lettres (Toit et Joie).*

- Personnes fragiles et isolées

**Pour les personnes fragiles et isolées**, les organismes ont adopté des mesures adéquates. En effet, des veilles téléphoniques sont effectuées tous les jours par les travailleurs sociaux et les CESF pour prendre des nouvelles, recenser de probables difficultés et mettre en relation les CCAS quand nécessaire.

- *Adoma a déployé une équipe mobile sur le terrain pour porter assistance à ces personnes fragiles et isolées*
- *Toit et joie a recensé les personnes âgées pour lesquelles un traitement particulier est accordé. Des actions de portages de repas sont initiées mais pas par toutes les communes*

Pour les personnes fragiles notamment les femmes victimes de violences, l'Aorif a préconisé de relayer les dispositifs nationaux, aux locataires, pour les signalements de violences conjugales et intrafamiliales.

- **L'Aorif transmettra aux organismes, un répertoire des structures et partenaires à mobiliser dans le département en cas de violences intra-familiales**

- Continuité des dispositifs locaux et autres accompagnements de la population

Il est rappelé **que les dispositifs locaux** poursuivent leurs services de manière partielle et restent mobilisables pour accompagner les personnes fragiles (CAF Pro, FSL, CCAS...).

**En revanche, quelques conflits de voisinages sont relevés dans les parcs des organismes. Des tensions sont observées là où des situations de suroccupation sont connues ou bien des problématiques sociales. Une attention particulière sera à mener dans les prochaines semaines sur les conflits de voisinage.**

*Pour information, le bailleur Toit et joie a posé une question relative au mode opératoire à adopter pour déménager pendant le confinement un de ses locataires logé temporairement en hôtel dans l'attente de travaux dans son logement d'origine.*

- **Selon Seqens, le site du ministère du logement a mis en place une FAQ qui répond à toutes ces questions**

**NB : La question du moratoire des loyers a été évoquée par les organismes. Ces derniers ont évoqué la nécessité de poursuivre le règlement des loyers. Ils ont préconisé une mobilisation des aides FSL si besoin pour les locataires rencontrant des difficultés.**

- *Les bailleurs (Seqens, 1001vies, Essonne Habitat) restent attentifs et bienveillants vis-à-vis des locataires qui rencontreraient des difficultés.*
- *Pas de changement majeur chez Toit et joie hormis les justificatifs (notamment pour le plan d'apurement) et un décalage des loyers pour les activités commerciales.*

### 3) Sécurité

Pour la majeure partie des bailleurs, le squat des parties communes reste toujours un problème actuel notamment dans les zones habituelles de rassemblements et de tensions.

- *Essonne Habitat signale des sites de trafic de drogue qui continuent de rassembler les trafiquants.*

Hormis sur les points durs, la situation est relativement calme avec une crainte d'un maintien dans la durée. Cependant, un ralentissement du trafic s'opère sur ces sites actuellement. **Cette tendance n'empêche toutefois pas la vigilance des organismes qui continuent d'adopter les réflexes habituels en alertant les forces de l'ordre qui font preuve d'une grande réactivité.**

**Des tentatives de squat des logements vacants** et quelques cas sont observés dans le parc d'une partie des organismes mais globalement la situation est contrôlée par les organismes.

- *ADOMA a déployé une équipe mobile sur le terrain qui fait des patrouilles dans les logements vacants*

**Le confinement** est globalement respecté dans les patrimoines des organismes malgré quelques dérapages notés sur certains sites (locaux collectifs des foyers, présence des enfants dans les aires de jeux etc.)

- **Un réel besoin de rappel à l'ordre et de sensibilisation des locataires qui ne respectent pas le confinement**

#### **4) Chantiers et renouvellement urbain**

- Etat des chantiers, intervention des entreprises

Tous les chantiers sont à ce jour suspendus. Le travail administratif de suivi des chantiers reste d'actualité, un minimum de suivi est assuré par les services des organismes. Les opérations de relogement ne dérogent également pas à cette règle observée dans le secteur du BTP. Toutefois, les organismes ont maintenu le lien avec les locataires dans le cadre des relogements. *La MOUS 1001vies Habitat continuent d'accompagner les locataires à travers des échanges téléphoniques.*

#### **5) Ressources humaines**

- Sécurisation du personnel, matériel disponible, besoins, recrutement et mutualisation entre organisme

On note une variété de situations au sein des organismes. Si certains ont mis en place des mesures spécifiques (une partie des équipes en chômage partiel et télétravail), d'autres poursuivent le service en télétravail uniquement et/ou une permanence physique dans les agences (*Présence des chefs d'agence la matinée chez Valophis Groupe, permanence des cadres par semaine pour traiter les courriers entrants au siège pour Toit et Joie*).

**Le matériel de protection** pour la sécurité du personnel sur le terrain reste insuffisant malgré les commandes en cours de livraison. Certains bailleurs ont passé commande dans le cadre du groupement de commande de l'USH.

**Les recrutements** sont pour la plupart suspendus (reprise activité et intégration des nouveaux envisagées après le déconfinement). Il faut noter qu'une partie des organismes poursuit les recrutements (recrutements en cours en mode dématérialisé).

#### **6) Initiatives individuelles ou collectives à partager**

- *Adresse mail pour traitement des urgences (Essonne Habitat)*

**Perspective : l'AORIF produira une synthèse qui sera capitalisée dans un dossier ressource accessible via le site adhérent. Cette ressource recensera l'ensemble des problématiques et des réponses collectives de chaque département.**