

AORIF

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
D'ILE-DE-FRANCE

QUESTIONNAIRE RECONFINEMENT - RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE FLASH ADHÉRENTS



Pourquoi cette enquête ?

Objet : reconfinement, modalités d'organisation de la continuité d'activité au sein des organismes Hlm franciliens.

Enquête flash menée entre le 02/11 et le 09/11/2020 auprès des adhérents de l'AORIF.

Enquête destinée à alimenter une séance de travail du Bureau de l'AORIF le 06/11/2020.

Ces travaux donneront ensuite lieu à un retour vers l'ensemble des adhérents portant sur les bonnes pratiques franciliennes qui auront pu être identifiées. Ils permettront également de saisir les services régionaux de l'Etat des questions collectives, juridiques, administratives ou techniques, qui émergeraient.

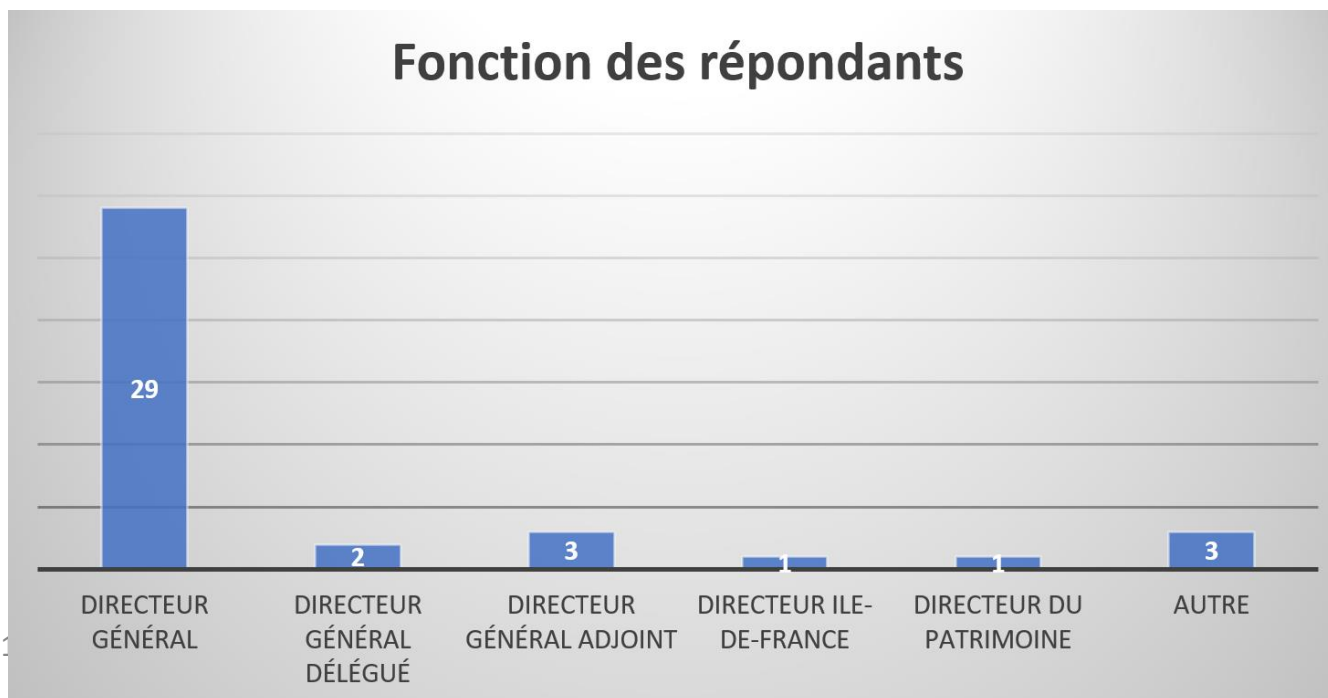
Nombre et profil des répondants

— 39 organismes répondants, représentant près de 654 000 logements locatifs sociaux (soit 50% du parc social francilien)

Organismes ayant répondu à l'enquête* : 1001 Vies Habitat, AB HABITAT, Batigère en Ile-de-France, Cachan Habitat, Créteil Habitat SEMIC, Coallia, Coopérative HLM de la Boucle de la Seine, COPROCOOP IDF, DOMNIS ESH, Emmaüs Habitat, Essonne habitat, Espace Habitat Construction, Foyer de Seine-et-Marne, HABITAT 77, Hauts-de-Bievre Habitat, ICF Habitat La Sablière, IDF Habitat, Immobilière 3F, IRP, Kremlin Bicêtre Habitat, Malakoff Habitat, MC Habitat, OPAC de l'Oise, Opaly, OPH de Coulommiers, OPH de Drancy, OPH d'Ivry sur Seine, OPH de Nanterre, OPH Seine Ouest Habitat, OPH Val d'Oise Habitat, OPH de Villeneuve-Saint-Georges, Plaine Commune Habitat, Seine-Saint-Denis Habitat, SEM Pays de Meaux Habitat, SEQENS, Toit et Joie, Val du Loing Habitat, Vallophis, Val Parisis Habitat

*Un dirigeant de Coop Hlm n'a pas répondu à toutes les questions, certaines étant sans objet pour son organisme.

— Fonction des répondants : principalement des DG d'organismes



Question 1 : organisation générale du travail



Personnels administratifs, siège et agences, personnels d'immeubles : télétravail, présentiel ?

Il existe une nette distinction entre personnels administratifs et personnels d'immeubles.

— Pour les personnels administratifs : une majorité de télétravail

Le télétravail est généralement privilégié pour les fonctions administratives. La plupart des répondants essaient de maximiser le télétravail dès que possible, d'adapter les horaires et de limiter le nombre de salariés simultanément en présentiel.

Mais la situation est variable selon les organismes : certains recommandent un télétravail à 100%, alors que d'autres imposent un ou plusieurs jours de présence par semaine. Un système de roulement de la présence est parfois mis en place pour certaines fonctions qui le nécessitent, ou pour tous les personnels (par exemple : 50% présentiel et 50% télétravail).

— Pour les personnels d'immeubles : présentiel

Le présentiel est la règle pour les personnels d'immeubles. Cependant, certains répondants précisent que les gardiens ne sont présents sur site qu'une partie de la journée et que le reste du temps ils peuvent être en télétravail quand c'est possible.

Se pose le sujet de la gestion des relations sociales dans l'entreprise (dialogue social) dans la période.

Ouverture au public (maintenue, supprimée, horaires adaptés, sur rendez-vous) ?

Généralement, les lieux d'accueil (siège, agences, loges) restent ouverts, mais l'accueil du public se fait sur rendez-vous (sauf pour urgence) et avec des horaires adaptés. Parfois, l'accès est limité à un nombre maximum de personnes.

L'accueil téléphonique est privilégié.

Pour certains organismes (9 répondants sur 39), les espaces d'accueil gardiens sont fermés (même sur rdv). Et pour 5 répondants parmi ces 9, l'accueil au public est aussi suspendu au siège et dans les agences.

L'activité et les services essentiels aux locataires sont maintenus : fonctions de gardien (sécurité du patrimoine, mesures d'hygiène, ménage et gestion des OM, relation avec les locataires, états des lieux, etc.), activité de gestion des incidents techniques, de l'astreinte et gestion des entreprises...

Question 2 : gestion locative



Reprise des dispositions pour soutenir les locataires, type appels sortants (en fragilité, personnes âgées...) ?

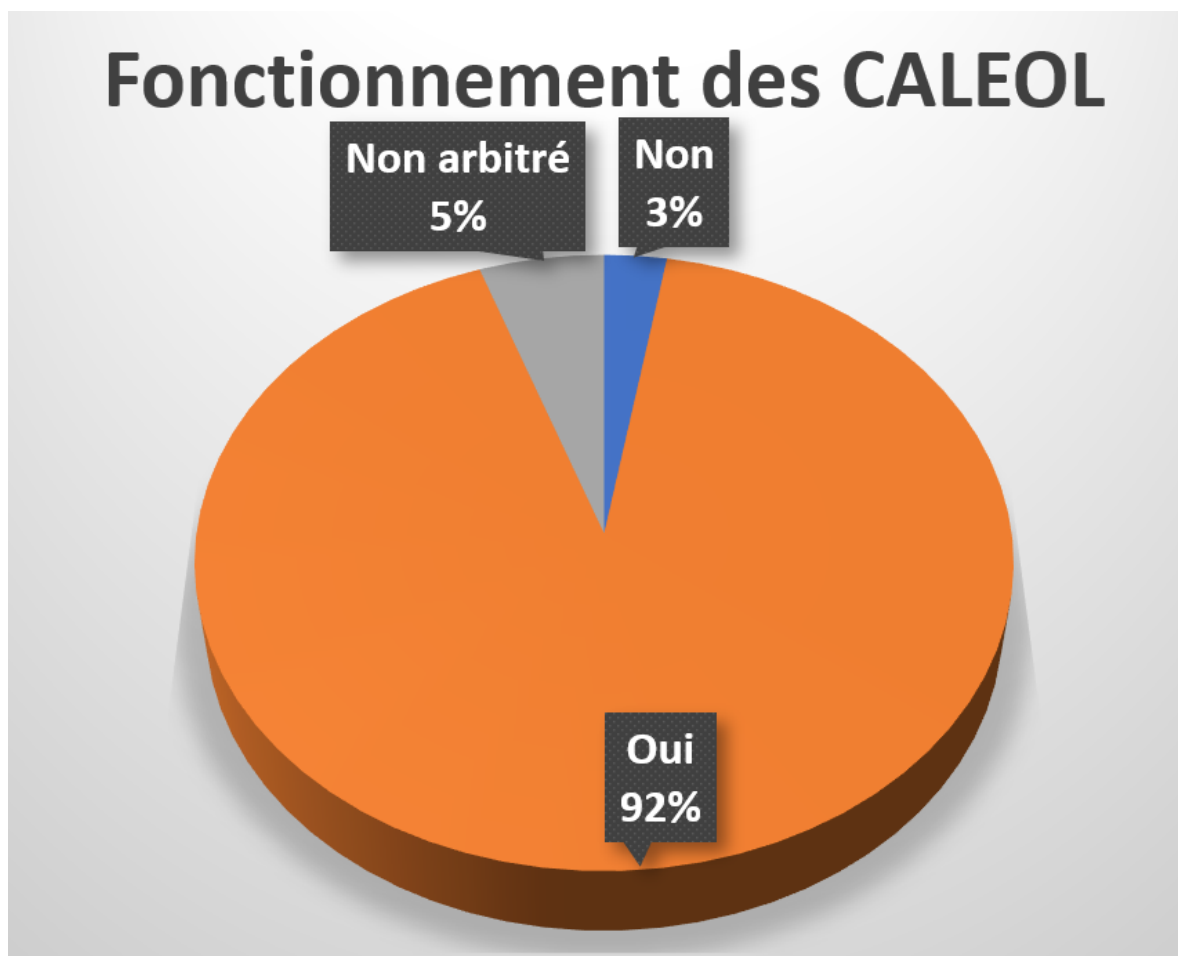


Reprise des dispositions pour soutenir les locataires, type appels sortants (en fragilité, personnes âgées...) ?

La majorité des organismes ont pris des dispositions pour soutenir les locataires, en s'appuyant sur l'expérience du premier confinement. Il s'agit principalement des mesures suivantes :

- Appels sortants aux locataires âgés de + 65 ans (recensement de leurs besoins, écoute psychologique...),
- Appels aux locataires en risque d'impayés de loyer (cellule sociale des impayés),
- Identification et accompagnement social des personnes fragiles, avec pour un bailleur un travail spécifique les étudiants, et pour un autre le maintien d'une boîte aux lettres spécifiques "Solidarité Loyers" et la mise en place d'accords de paiement à la demande
- Suivi affiné avec travailleurs sociaux ou conseillers en économie sociale et familiale en lien avec les associations de secteurs et les CCAS (centres communaux sociaux d'action sociale des communes),
- Création ou poursuite d'une cellule d'écoute et de veille pour les locataires.

Fonctionnement des CALEOL ?



Fonctionnement des CALEOL ?

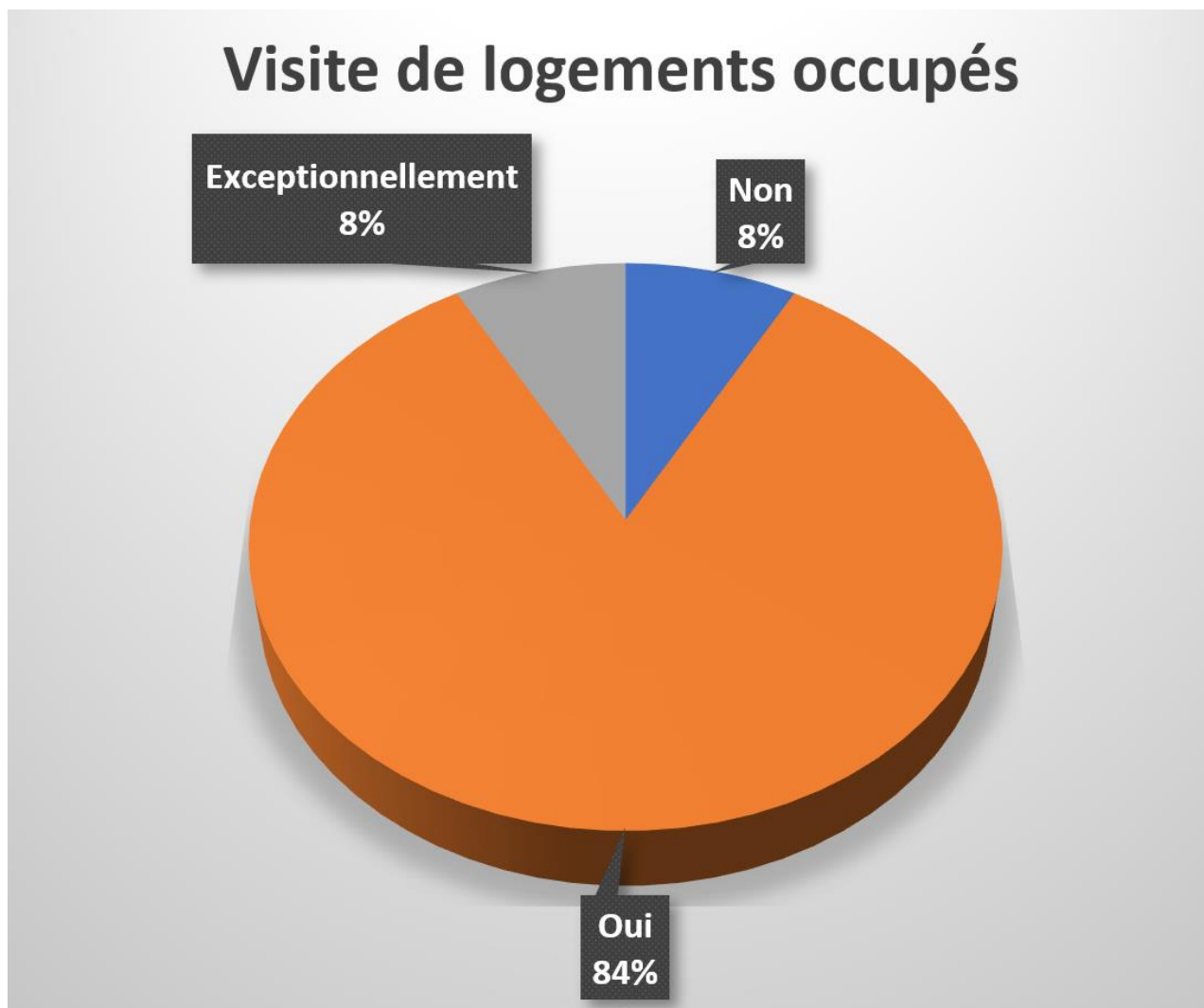
Quasiment tous les organismes maintiennent leur CALEOL.

Elles fonctionnent **majoritairement en distanciel** (audio ou visio-conférence) et de manière plus marginale en fonctionnement mixte (présentiel et distanciel) ou en présentiel avec pour justification la sensibilité des dossiers et la nécessité des échanges. Les gestes barrières et la distanciation sociale sont bien entendu la norme pour le présentiel.

Un organisme indique que les CALEOL de novembre seront reportées sur le mois de décembre.

Des organismes précisent qu'ils ont reçu l'accord du Préfet de Région pour revoir leur règlement intérieur et instaurer les CALEOL en visio-conférence.

Visites de logements occupés : maintenues ou non ?

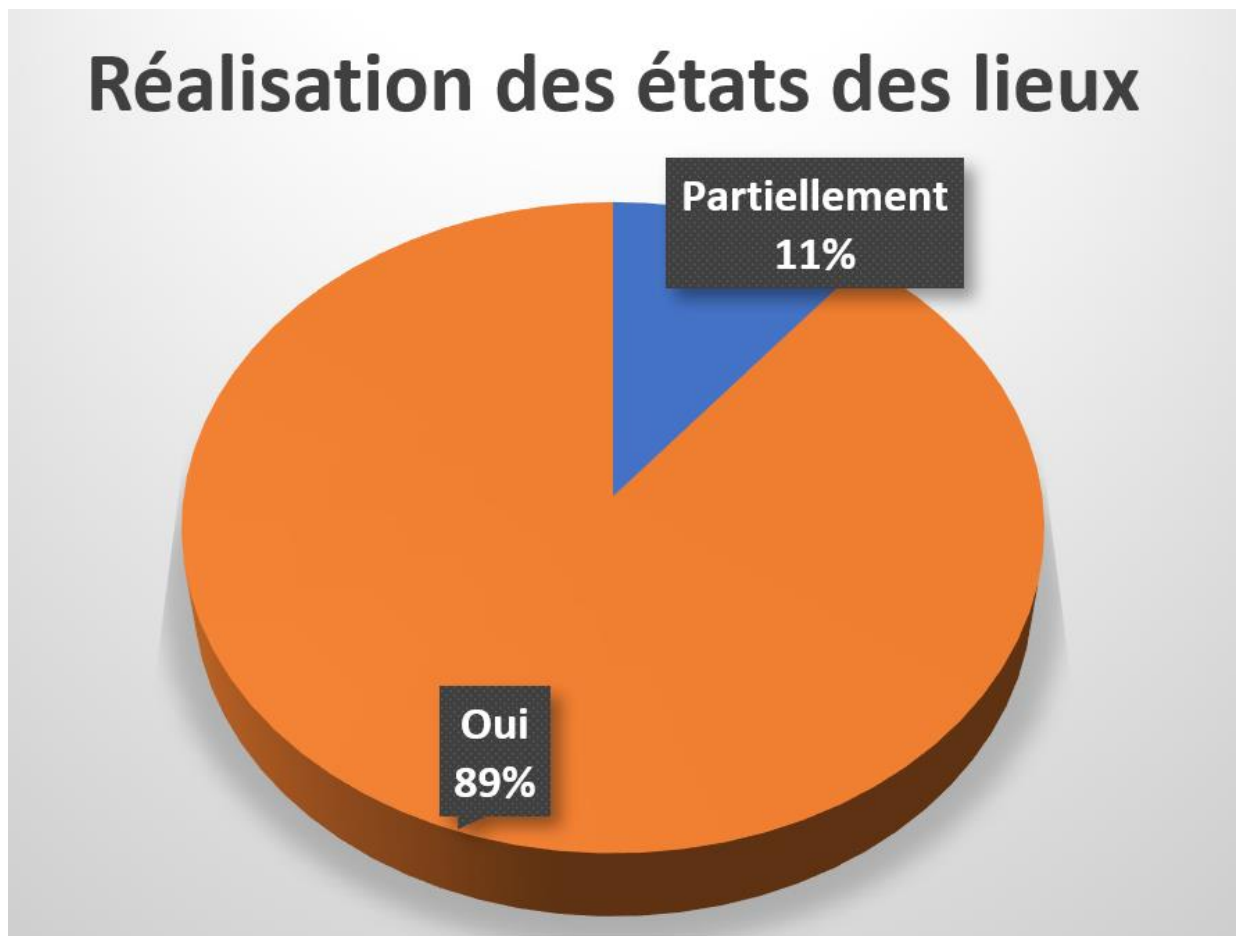


Visites de logements occupés : maintenues ou non ?

La grande majorité des organismes maintiennent les visites de logements occupés (avec l'accord du locataire) avec un protocole sanitaire strict (respect des gestes barrières, distanciation sociale, aération du logement pendant la visite, limitation du nombre de personnes, etc.). Des masques sont remis au moment de la visite si le ou les locataires en sont dépourvus. Un organisme organise des visites à distance.

Six organismes ne maintiennent pas les visites : trois pas du tout et les trois autres en organisent uniquement pour des cas d'urgence.

Etats des lieux : réalisés ou non ?



Etats des lieux : réalisés ou non ?

Les organismes maintiennent majoritairement les états des lieux de manière complète avec une limitation du nombre de personnes et le respect du protocole sanitaire. Des masques sont fournis si nécessaire.

Quatre organismes précisent ne maintenir les états de lieux que de manière partielle : les états des lieux entrants sont réalisés sans contact et/ou uniquement en contradictoire mais pas ceux sortants (EDL non contradictoire, process dégradé / déconfinement).

Signatures de baux ?

Tous les organismes concernés poursuivent l'activité de signature des baux dans le respect des gestes barrières avec un protocole dédié selon deux modalités possibles :

- Signature sur rendez-vous/convocation en présentiel à l'agence dans une pièce adaptée (plexiglas) avec remise de masque au locataire s'il en est dépourvu,
- Ou signature des baux à distance (courrier électronique).

Conditions de déménagement, d'emménagement (notamment livraison de logements neufs) ?

Les déménagements, emménagements et livraisons de logements neufs sont généralement maintenus, dans le respect des dispositions sanitaires renforcées.

Un répondant précise que les déménagements sont décalés d'un mois dans le neuf et maintenus dans l'ancien ; un autre qu'une limitation du nombre d'emménagements par jour dans les programmes neufs a été instaurée.

Un organisme a mis en place un processus d'accueil groupé de locataires, sans coactivité d'autres entreprises sur l'immeuble et avec un nombre de personnes limité.

Gestion des retards de paiement ou impayés : reprise des dispositions du printemps ?

Les organismes maintiennent leur vigilance et la plupart ont repris les dispositions prises au printemps pour accompagner au mieux les locataires se trouvant en difficultés, sur la base d'un accompagnement personnalisé.

La communication aux locataires est renforcée. Certains organismes ont mis en place une campagne d'appel aux locataires, et/ou une communication spécifique sur les moyens de paiements, sur le rôle du service prévention de l'impayé, etc.

Un répondant précise être en attente des conséquences sur les aides sociales et l'organisation des partenaires (sociaux, préfectoraux, municipaux et CAF).

La préoccupation et le soutien se portent sur les logements, mais aussi sur les commerces et activités (pieds d'immeubles).

Question 3 : gestion patrimoniale



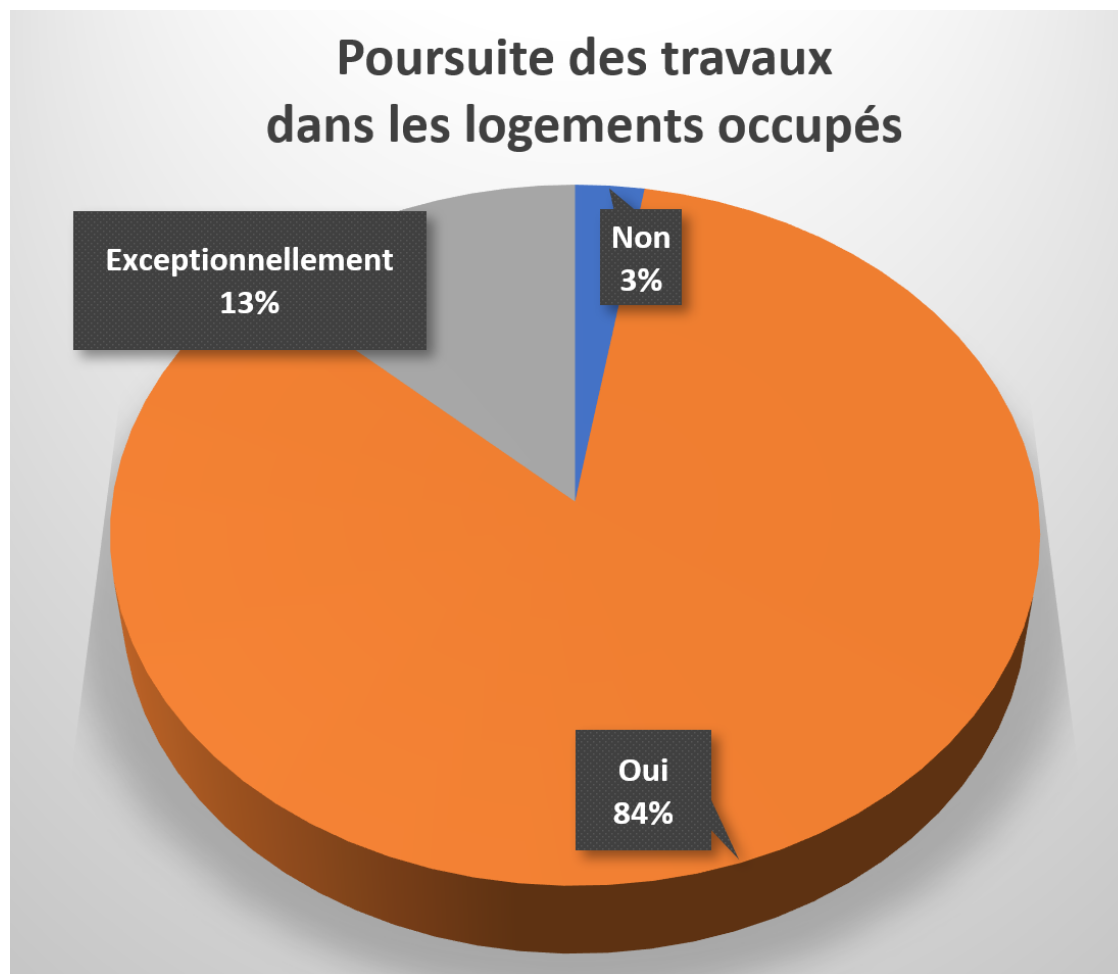
Poursuite des chantiers, en neuf, en réhabilitation ?

Unanimité des répondants : pas d'arrêt de chantiers.

Tous les organismes poursuivent leurs chantiers dans le neuf et en réhabilitation (sauf un seul qui ne poursuit que les chantiers neufs), dans le respect des protocoles existants (OPPBT...) et grâce l'expérience acquise du premier confinement.

Un répondant précise qu'une attention particulière est portée aux travaux en logements occupés et un autre que les chantiers de réhabilitation se poursuivent pour le moment uniquement dans les lieux inoccupés et pour les travaux extérieurs.

Travaux dans les logements occupés ?



Travaux dans les logements occupés ?

Dans leur grande majorité, les organismes poursuivent les travaux dans les logements occupés si accord et présence du locataire, accord et disponibilité de l'entreprise, sous réserve du respect strict du protocole sanitaire (dont une limitation idéalement du nombre de personnes dans le logement).

Cependant, certains organismes ne les poursuivent qu'à titre exceptionnel (5 sur 39 répondants), si les travaux revêtent un caractère d'urgence, et un organisme les a suspendus.