

LETTRE D'INFORMATION

USH CENTRE-VAL DE LOIRE - 34 ORGANISMES AU SERVICE DU TERRITOIRE

N°10
JUILLET
2020



GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

Edito

La soudaine crise sanitaire qui a frappé nos territoires depuis quelques mois a amené, comme pour l'ensemble des secteurs d'activité, de profonds bouleversements dans le quotidien du Mouvement Hlm. La gestion de cette crise nous permet aujourd'hui de dresser deux constats positifs :

- Les organismes Hlm se sont unanimement et de manière très réactive, fortement mobilisés auprès de leurs locataires, de leurs partenaires et des entreprises pour organiser une continuité de leurs services, même en mode réduit.
- Les associations régionales ont été confortées dans leur rôle de facilitatrices et de représentation des intérêts de la profession auprès des pouvoirs publics.

L'agilité aura été au cœur des organisations de travail qui se sont adaptées, en s'appropriant dans des délais rapides de nouveaux process et modes de communication.

Cette lettre d'info dresse un état des lieux des initiatives menées par les acteur-trices du logement social de la région, au service des habitant-es et de l'économie locale.

Jean Luc TRIOLLET,
Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Centre-Val de Loire

I
SOLIDARITÉ p. 2

II
QUALITÉ DE SERVICE
ET INNOVATIONS p. 4

III
PARTICIPATION
À L'ÉCONOMIE p. 6

CONCLUSION
"Les locataires
et les partenaires
témoignent" p. 7



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE
la région Centre-Val de Loire

I SOLIDARITÉ

VALLOIRE HABITAT

Dispositifs d'écoute solidaire

Les bailleurs sociaux ont renforcé leurs missions d'accompagnement social en étant au plus près des locataires qui rencontreraient des difficultés économiques ou sociales. Ce soutien aux locataires « fragilisés-es » (isolé-es, présentant un handicap, étudiant-es, seniors) se concrétise notamment par des appels téléphoniques réguliers voire la mise en relation avec les services compétents.

LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS : Appels de courtoisie

Près de 200 locataires contacté-es par téléphone. La volonté : rompre l'isolement, être à leurs côtés, informer, prévenir, orienter. Les appels se poursuivent !



FRANCE LOIRE : Participation à la mise en place de la Conciergerie Solidaire "Croix-Rouge chez vous" :

En complément de son dispositif d'écoute solidaire, France Loire s'est engagée activement dans la mise en place, auprès de ses habitant-es fragiles, en situation de handicap ou de + 70 ans, de "Croix-Rouge chez vous", ce service d'écoute et de livraison solidaire de la Croix-Rouge française. Un appel à bénévoles avait également été lancé auprès des habitant-es et des collaborateur-trices France Loire pour devenir livreuse-ur solidaire. Emmanuela Dequenec, attachée Relation Client-es-

gardienne à France Loire témoigne : "J'ai eu besoin de me rendre utile. Nous avons fait les courses et les avons livrées au domicile du bénéficiaire. Le monsieur était très content, il voulait nous laisser sa monnaie et même nous offrir un café ! Nous avons refusé bien sûr".

Une réflexion commune est actuellement en cours pour développer des services pour nos habitant-es.



SCALIS : Liens de convivialité

Dispositif de bienveillance envers les client-es seniors et fragiles via des appels téléphoniques couplés à une attention particulière vis-à-vis des locataires âgé-es et seul-es par le personnel de proximité.

TOURAINÉ LOGEMENT : Mobilisation durable

Appels de la part des collaborateur-trices aux seniors pour s'informer de leur situation et de leur bien-être. Pour certains locataires, un suivi téléphonique hebdomadaire est effectué et continue aujourd'hui.



+ de 800 appels
des locataires touchés
par cette démarche,
disent merci aux équipes de TL

3F CENTRE-VAL DE LOIRE : Maintien du lien social

Plus de 500 locataires seniors contactés par les chargé-e-s de mission d'accompagnement social.



Protection des victimes de violences familiales

Le contexte de confinement risquant malheureusement d'augmenter les violences conjugales et intra-familiales, les bailleurs ont relayé la campagne de prévention gouvernementale. De plus, ils ont géré des signalements et accueilli des familles en lien avec les collectivités, les services de l'Etat et les associations.

HABITAT EURÉLIEN :

Relogement en urgence pour femmes battues

Grâce à la réactivité du bailleur et au partenariat territorial, Habitat Eurélien a pu mettre à l'abri une femme avec deux enfants en leur proposant un relogement d'urgence.

VALLOIRE HABITAT

Campagne auprès des victimes pour diffuser les nouveaux numéros d'appels et l'accès aux pharmacies pendant le confinement.

VIOLENCES FAMILIALES
Plus que jamais, en cette période de confinement, soyons vigilant !

Vous êtes victime ou témoin de violences familiales...
RÉAGISSEZ !
Appelez le 119 ou envoyez un sms au 114 24h/24, 7j/7

www.valloire-habitat.com

Valloire Habitat
Groupe Actiorlogement

VAL TOURAINE HABITAT

Dès la mise en place du protocole départemental de lutte contre les violences faites aux femmes sous l'égide de l'Etat, Val Touraine Habitat s'est engagé avec d'autres partenaires dans la prise en charge des victimes. Ce protocole a permis l'attribution de 247 logements par Val Touraine Habitat depuis 2008.

Violences faites aux femmes :
VTH s'engage

Mesures d'accompagnement des locataires en difficultés de paiement des loyers

Les bailleurs ont accentué leurs actions auprès des locataires en situation de fragilité économique liée à la crise sanitaire afin de co-construire des solutions adaptées notamment en proposant l'étalement du paiement des loyers et des charges.

TERRES DE LOIRE HABITAT :

Faciliter le paiement du loyer par téléphone ou par dépôt en boîte aux lettres de proximité.



Information Coronavirus

Même confinés, pensez à payer votre loyer !

C'est possible depuis chez vous, sans vous déplacer.



Par carte bancaire

via "je paye en ligne" sur notre site internet
www.terresdeloirehabitat.fr



Par virement automatique

sur le compte bancaire de Terres de Loire Habitat
(coordonnées au dos de votre avis d'échéance)



VAL TOURAINE HABITAT :

Forte mobilisation des personnes spécialisées au sein des organismes (assistantes sociales, conseillères en économie sociale et solidaire et chargées de recouvrement) qui ont pu gérer :

- le suivi des personnes âgées et/ou handicapées et demeure vigilant sur les situations particulières des personnes les plus fragiles
- l'augmentation importante des violences familiales
- la forte progression des impayés (665 familles supplémentaires en situation d'impayé) en proposant des solutions d'étalement et un accompagnement renforcé.

FRANCE LOIRE :

L'identification et l'accompagnement des difficultés financières des locataires liées à la crise sanitaire.

Une charte a été signée avec 4 associations de locataires (INDECOSA-CGT, AFOC, CNL et CLCV) pour accompagner les habitant-es en fragilité économique, liées à la période de confinement. "Nous proposons une solution adaptée à chaque situation : étalement du paiement du loyer et des charges pour les échéances jusqu'au mois de septembre 2020 inclus, mobilisation d'aides..." explique Sophie Buchet, Directrice Gestion Clients & Ingénierie Sociale.

Une remise immédiate a aussi été effectuée sur les provisions d'entretien ménager des résidences où la prestation avait été diminuée.

HABITAT EURÉLIEN :

Permanence du contact

Environ 1000 locataires ont été appelés-es par nos conseillers sociaux (personnes âgées, fragiles, en difficulté de paiement...)



II QUALITÉ DE SERVICE ET INNOVATIONS



FRANCE LOIRE

Continuité des missions des équipes de proximité

Préserver le lien avec les locataires reste une des priorités des organismes qui ont mis en place des dispositifs et organisations dédiés. Ainsi, les équipes de proximité sont présentes afin de répondre au mieux aux besoins des locataires. Une attention particulière a été portée au maintien de la propreté des espaces collectifs et à la gestion des ordures ménagères. Une action spécifique de désinfection réalisée sur les points de contacts reste de rigueur sur l'ensemble du parc social.

SCALIS

Challenge Félicitons nos Héros du Terrain : Gardien-nes



ICF HABITAT ATLANTIQUE

Livraison de masques



3F CENTRE-VAL DE LOIRE

Mobilisation du personnel



VAL TOURAINE HABITAT

Entretien par les agents de proximité



Maintien des interventions techniques

Durant la période de confinement, les bailleurs sociaux se sont efforcés de conserver et de renforcer les interventions techniques dans le respect le plus strict des règles sanitaires.

VAL DE BERRY

HABITAT EURELIEN

Services d'astreinte 7j/7 et 24h/24



TERRES DE LOIRE HABITAT

Service d'astreinte étendu

Information Coronavirus

Un problème technique ? Pas de panique !

Fuite d'eau, panne de chauffage ...
Nos agences sont disponibles par téléphone ou par mail en cas d'urgence technique.

📞 Le soir et le week-end, contactez le numéro d'astreinte : 09 60 30 41 41 (numéro non surtaxé)

Nos équipes étant en effectif réduit, elles priorisent les urgences. Merci pour votre compréhension !

Mobilisation des équipes et communication interne

Les organismes se sont donnés pour objectif de maintenir le lien avec leurs salarié-es confiné-es à domicile afin de poursuivre au mieux leurs missions. Cette cohésion a permis de conserver les liens et des cellules de crise ont pu s'organiser pour répondre au mieux aux besoins des locataires. L'organisation nouvelle s'est concrétisée par :

Le télétravail :

VAL TOURAINE HABITAT

L'activité s'est poursuivie grâce à la mobilisation exceptionnelle de nombreux-ses collaborateur-trices, facilitée par la mise en œuvre rapide du télétravail. Dès les premiers jours de la crise sanitaire, une cellule de crise a été installée et placée sous l'autorité du Directeur général, permettant rapidité des décisions et efficacité dans la gestion de la crise. L'équipe de la Direction des Systèmes d'Information s'est vite retrouvée en première ligne pour faire face à une situation exceptionnelle et permettre de travailler à distance dans des délais très courts.



Les Newsletters internes :

FRANCE LOIRE LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS LOGEMLOIRET



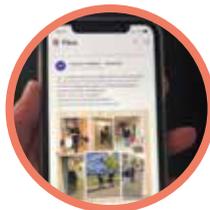
Réseau Social d'Entreprise :

VALLOIRE HABITAT

le réseau social d'entreprise YAMMER mis en place fin janvier a permis de garder le lien entre les salarié-es. La période de confinement a fortement favorisé le nombre de collaborateur-trices actif-ves sur Yammer, soit par des publications, soit par des "J'aime" ou des commentaires.

Quelques chiffres :

63 % des salarié-es
actif-ves,
265 publications
par mois



Des challenges :

SCALIS : Challenge #TCSMTE (Tous chez soi mais tous ensemble)

Le service communication a proposé dès la 1^{ère} semaine, à tous-tes les collègues de garder le contact et des liens grâce au challenge #TCSMTE. Suite à son appel, il a reçu une cinquantaine de photos de collaborateur-trices en situation de télétravail ; elles ont servi à alimenter les réseaux sociaux et l'intranet. Elles ont également permis de communiquer sur le fait que malgré les événements, le bailleur est une entreprise riche en valeurs, en motivation, en qualité de service rendu à ses client-e-s et qu'elle a su s'adapter grâce à ses collaborateur-trices engagé-es !



Innovation et accélération numériques

L'innovation et la transformation numériques font partie intégrante de la qualité de service proposée aux locataires. Cette période a favorisé le développement et la prise en main des outils numériques grâce à la dématérialisation.

CDC HABITAT SOCIAL

3 numéros flash
"Info-Covid 19"



VALLOIRE HABITAT

Journal des locataires MURS-MURS
en version digitale



LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS

Espace extranet personnalisé



LOGEMLOIRET

Newsletter
client-e
spécifique



SCALIS

Publication
numérique
"Entre Nous"

III PARTICIPATION À L'ÉCONOMIE



VAL TOURAINE HABITAT

Réduction des délais de paiement des fournisseurs

L'ensemble des chantiers de travaux pilotés par les organismes, que ce soit en construction neuve ou en réhabilitation, ont été mis à l'arrêt dès le début du confinement. Pendant toute cette durée, les services concernés se sont attachés à sécuriser ces arrêts de chantiers en lien avec les autres parties prenantes. Afin de ne pas ajouter de difficultés supplémentaires pour les entreprises, les délais de paiement des factures ont été largement optimisés, et des avances ont été consenties.

TOURAINE LOGEMENT : Diminution des délais de paiement envers l'ensemble des partenaires

LIGÉRI : Réduction des délais de règlement au bénéfice des partenaires et entreprises (15 jours)

VAL DE BERRY : Traitement des factures accéléré au bénéfice des partenaires et entreprises

FRANCE LOIRE : Paiement accéléré des factures mis en place, passant de 30 jours à 8 jours.

Aux côtés des entreprises du BTP

Signature par les fédérations des acteurs de la construction d'une charte partenariale de valeurs partagées.

L'USH Centre-Val de Loire a pris attache avec la FFB Centre-Val de Loire dès le mois de mars, afin d'organiser au mieux la gestion de cette période et d'anticiper sur la reprise d'activité. De ces échanges réguliers sont nées plusieurs actions structurantes : la signature d'une charte partenariale de valeurs partagées, l'organisation d'actions de sensibilisation des maîtres d'ouvrage en lien avec l'OPPBTP et la CARSAT Centre-Val de Loire, la remontée des informations sur le suivi de la reprise des chantiers auprès des services de l'Etat ...

Reprise des chantiers :



3F CENTRE-VAL DE LOIRE



VAL DE BERRY



VAL TOURAINE HABITAT

Avenants de prolongation des marchés en cours



Lancement d'appels d'offres :

Pour soutenir l'activité construction, France Loire a lancé 4 appels d'offres sur le Loiret et le Cher, soit une centaine de logements.



Mesures exceptionnelles sur les baux commerciaux

Certains organismes ont accordé des mesures de facilité de paiement des loyers aux entreprises locataires.

FRANCE LOIRE

33 locataires professionnels (très petites entreprises, petites et moyennes entreprises, cabinets de médecin, infirmière, sociétés de restauration, ...) ont été contactés afin de leur proposer de reporter intégralement ou d'étaler le paiement du loyer et des charges, sans pénalité ni intérêt de retard.

Nos engagements pour la relance

Le Mouvement Hlm, acteur économique majeur sur le territoire régional se mobilise d'ores et déjà aux côtés des services de l'Etat pour organiser la relance de l'activité économique.

CDC HABITAT SOCIAL

Le Groupe s'est engagé dans un plan de soutien exceptionnel au secteur de l'immobilier : plan de relance de 40 000 logements.

VALLOIRE HABITAT

CONCLUSION

“Les locataires et les partenaires témoignent”



MAÉLYS ET ABIGAËL

Cette forte mobilisation du mouvement Hlm s’est traduit par de nombreux retours positifs des locataires et de l’ensemble des collaborateurs·trices.

Les locataires

TOURAINNE LOGEMENT

“Vous êtes une petite pilule hebdomadaire de bien-être”,
“Si je vais mieux c’est grâce à vous ! J’attends votre appel et ça me fait du bien de vous parler”
“Je suis quelqu’un de très sensible vous savez, cela me touche beaucoup que vous m’appeliez et que vous pensiez à moi”

VALLOIRE HABITAT

Ovation des locataires pour le personnel de proximité qui assurait la continuité de services



LOGEMLOIRET

“Merci pour votre message. Nous espérons que toute l’équipe se porte bien ainsi que vos proches. [...] Belle journée, portez-vous bien.”
“Tout va bien les plus jeunes gèrent les plus âgés.”
“Content de voir que vous êtes tant concerné par notre santé et notre bien-être. À travers ce mail en ces temps difficiles, on ressent vraiment toute votre sollicitude.”

3F CENTRE-VAL DE LOIRE

Des locataires, reconnaissant·es du travail effectué par les équipes de proximité. Un grand merci à nos gardiens, gardiennes et employé·es de proximité pour leur engagement au service des locataires.

LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS



SCALIS



Les partenaires

FRANCE LOIRE

“Nous sommes extrêmement reconnaissants de votre compréhension et de votre soutien aux artisans et entreprises. Merci pour votre action.”





ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

Chartres Habitat Métropole, Habitat Drouais, Habitat Eurélien, Le Logement Dunois, Les résidences de l'Orléanais, LogemLoiret, Nogent Perche Habitat, Tours Habitat, OPAC 36, Terres de Loire Habitat, Val de Berry, Val Touraine Habitat

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)

Eure-et-Loir Habitat, France Loire, ICF Habitat, 3F Centre-Val de Loire, La Rosaie, Loir&Cher Logement, CDC Habitat Social, Pierres et Lumières, Scalis, SIAP, Touraine Logement, Valloire Habitat

Sociétés Coopératives

Cogeco, Coopéa, La Ruche Habitat, Le Foyer d'Eure-et-Loir, SCP d'Hlm d'Indre-et-Loire, Vie & Lumière

Sociétés Anonymes Coopérative d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

Procivis Berry, Procivis Eure-et-Loir

Autres adhérents

Ligéris, Ficosil



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE
la région Centre-Val de Loire

22, rue du Pot de Fer
45000 Orléans
Tél : 02 188 45 000
arhlmce@union-habitat.org

WWW.USH-CENTRE.ORG  @ush_cvd

L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :

- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.