

# EN DIRECT DES ORGANISMES



Hors Série N°1  
Crise Sanitaire  
COVID-19



AURA  
HLM

# PREAMBULE

C'est dans un contexte inédit, face à une crise sanitaire sans précédent, que l'AURA-HLM vous propose ce numéro spécial COVID-19. Depuis le début du confinement, les bailleurs sociaux ont mis en place des dispositifs adaptés pour garder ce contact capital avec les habitants : lignes téléphoniques dédiées, adresses mails spécifiques, centres de relations clients mobilisés, affichages, informations sur leurs sites internet respectifs, interventions des personnels de proximité sur le terrain pour assurer les missions importantes de nettoyage et de sortie des ordures ménagères, etc... Dans ce Hors-série, découvrez leurs initiatives pour assurer au mieux la continuité du service aux locataires et protéger leurs salariés.

**Un grand merci à L'ensemble du personnel des organismes mobilisés quotidiennement !**

# SOMMAIRE

**P3. BATIGÈRE RHÔNE-ALPES : ALLER VERS NOS CLIENTS RETOUR D'EXPERIENCE : RELATION CLIENT ET SERVICE SOCIAL**

**P6. OPÉRATION « ENCORE PLUS PROCHE ! » CAMPAGNE TÉLÉPHONIQUE POUR LES LOCATAIRES DE VALENCE ROMANS HABITAT DE 75 ANS ET PLUS**

**P9. SOLIDARITÉ COVID-19 : L'OPÉRATION #APPARTSOLIDAIRE AVEC POLYGONE**

**P11. ACTIS : ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS LA CRISE SANITAIRE DU CODIV 19**

**P13. ÉVOLÉA S'ADAPTE FACE AU COVID19 ET SOUTIENT SES LOCATAIRES, LES COMMERÇANTS ET ASSOCIATIONS DANS L'ALLIER**

**P17. HALPADES - COMMUNIQUÉ DE PRESSE 25/03/2020 - LA QUALITÉ DE SERVICE AU TEMPS DU CONFINEMENT...**

**P19. HAUTE-SAVOIE HABITAT : ACTIONS MISES EN ŒUVRE**

**P23. LA SACVL RÉPOND AUX BESOINS DES MARAÎCHERS**

**P24. CDC HABITAT CONTINUE D'ASSURER LA PROTECTION DE SES SALARIÉS ET DE SES LOCATAIRES**

**P28. ACTIONS AUVERGNE HABITAT POUR ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS CETTE CRISE SANITAIRE**

**P30. CANTAL HABITAT - ORGANISATION COVID- LES GRANDS POINTS DU DISPOSITIF AU DÉPART**

**P34. « GARDONS LE LIEN » : LA COMMUNICATION INTERNE DE LOGIDÔME**

**P37. OPAC DU RHÔNE : VEILLE SOCIALE ET SOLIDARITÉ EN TEMPS DE CRISE**

**P39. GESTION DE LA CRISE À ALPES ISÈRE HABITAT**

**P41. BOURG HABITAT FACE AU COVID-19 : DE NOMBREUSES INITIATIVES AU SERVICE DES LOCATAIRES**

**P44. LYON MÉTROPOLE HABITAT, UNE COMMUNICATION « MULTI-CANAL »**

**P45. LYON MÉTROPOLE HABITAT RENFORCE L'ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS**

**P46. LA GESTION DE CRISE COVID19 PAR OPHIS PUY-DE-DÔME - S'ADAPTER : LE MAÎTRE MOT !**

**P49. MOBILISATION DE TOUTES LES ÉQUIPES D'EST MÉTROPOLE HABITAT**



## **BATIGÈRE Rhône-ALPES : ALLER VERS NOS CLIENTS**

### **Retour d'expérience : Relation client et service social**

« Nous vivons une période de crise sans précédents qui entraîne un isolement accentué des personnes âgées ou fragiles. Dès le démarrage du confinement, les équipes de la «relation clients» et du service social de BATIGERE RHONE-ALPES ont organisé des appels téléphoniques vers les locataires de plus de 75 ans ou en situation de vulnérabilité. Les retours de nos clients ou de nos équipes sont très positifs comme le démontrent les témoignages

suyants. Cette action souligne le rôle incontournable de BATIGERE RHONEALPES dans la chaîne de solidarité. Merci du fond du coeur de votre mobilisation, la direction peut être fière de ses équipes.»

**Christine JUILLAND**  
**Directrice Générale**  
**BATIGERE Rhône-Alpes**

### CHIFFRES CLÉS DÉMARCHE

Appels sortants : **488**

Nombre de locataires appelés : **447**

Agence de Lyon : **331** appels vers des locataires de + de 75 ans

Agence de Saint-Etienne : **116** appels vers des locataires de + de 75 ans et des plus fragiles

Service social : **41**

**41 appels** à destination des plus fragiles et isolés accompagnés ou connus dont

**11 appels récurrents hebdomadaires** pour rompre l'isolement et prendre des nouvelles

**7 mises en relation avec la Croix Rouge et les CCAS** pour le portage de repas, de courses, soutien à l'entretien du logement

**4 résidences Trait social** en veille active en lien avec des locataires relais

«J'ai eu un ressenti plus que positif. En effet les locataires comme leurs familles ont été très touchés par cette démarche et même les locataires les plus entourés ont souhaité que je les rappelle de temps en temps...»

**Charlène MOYRE (arrivée le 27.02!)**

"Je pense aussi que ce type d'action est gratifiante à la fois pour nous et pour BATIGERE dans son ensemble."

**Cyril PAIRE**

"Cette situation, si difficile dans la rapidité par laquelle elle s'est imposée à tous, redonne toute SA VALEUR au contact humain avec nos locataires... Dans nos relations partenariales, parties prenantes RSE, cette action est perçue très positivement : « elle donne une autre place au bailleur"

**Nathalie LEFEUVRE**

"Ils apprécient la considération qu'on leur porte et nous témoignent d'emblée. Nous prenons plaisir aussi dans ces échanges et c'est humainement très valorisant pour nous."

**Cécile MARCHAL**

"Cette solidarité est touchante, et prouve que dans les périodes difficiles le mot voisin (proche) prend tout son sens."

**Nadège GODARD**

"Simplement prendre le temps d'échanger, de rassurer reste une belle expérience "et "permet de se rappeler combien notre travail peut être important et précieux.

**Grégory DI CARLO**

"L'échange d'énergie est parfois mutuel. Une locataire de 91 ans m'a dit " J'aime la vie, je ne me laisserai pas faire, il faut lutter." Tout est dit !"

**Isabelle PERRET AULAS**

"Des conversations profondément humaines qui apportent du réconfort à tout le monde"

**Quentin GRANGE**

Certains locataires souhaitent un appel hebdomadaire afin de maintenir un autre lien avec l'extérieur, et être rassuré sur le fait qu'ils ne sont pas seuls.

**Nassima BENCHACHOU**

"C'est gratifiant, intéressant parfois un peu triste mais de les entendre contents de nous avoir eu quelques instants, on sait déjà qu'ils vont attendre nos prochains appels...et nous aussi..."

**Marilyne MOULINEAU**

"Les nombreux "merci" que j'ai pu recevoir ces derniers jours sont autant de bonnes raisons qui motivent mon engagement au quotidien"

**Nadine BRAULT**

"Prendre des nouvelles régulièrement, s'assurer que tout va bien, mettre en lien avec les formidables réseaux d'entraide associatifs et citoyens : des actions au coeur de notre métier de bailleur social."

**Faustine WAECKEL**

"Au moment où BATIGERE RHÔNE-ALPES engage une réflexion profonde sur sa relation client le COVID-19 s'impose dans nos agendas, dans nos projets, dans nos méthodes et bouleverse tout. Et pourtant j'ose dire que, sur ce sujet en tout cas, il nous remet à notre place, là où nous devons être"

**Sophie CEZANNE**

" Prendre le temps, notre société actuelle ne nous permet plus d'être altruiste alors qu'on le souhaiterait. Le fait d'appeler les personnes âgées et souvent seules pour savoir si elles n'ont aucun besoin et surtout leurs dire "on est là pour vous "

**Hervé NTAÏS**

**CONTACT**

**Sophie Cézanne**  
Directrice de la Relation Clients  
Batigère Rhône-Alpes  
sophie.cezanne@batigere.fr

# Opération « ENCORE PLUS PROCHE ! »

## Campagne téléphonique pour les locataires de Valence Romans Habitat de 75 ans et plus

> Première quinzaine d'avril 2020

### LE PITCH

Tous nos locataires âgés de 75 ans et plus ont été contactés par téléphone par nos Responsables d'Agence et Responsables adjoint au cours des 10 premiers jours d'avril 2020.

#### L'objectif est simple :

- > Prendre de leurs nouvelles
- > Les orienter sur des demandes spécifiques (courses, traitement médical...)
- > Etre présent à leurs côtés dans cette période si particulière.

Ce sont plus de 1200 locataires de VALENCE ROMANS HABITAT qui sont concernés par ce dispositif de lien bienveillant en coordination étroite avec les Villes de Valence et Romans-sur-Isère.

### Campagne digitale « Encore plus proche » de Valence Romans Habitat



## ENCORE PLUS PROCHE !

Tous nos locataires âgés de **75 ans** et plus seront contactés par téléphone par nos Responsables d'Agence et Responsables adjoint dans les jours qui viennent.

#### L'objectif est simple :

- prendre de leurs nouvelles,
- les orienter sur des demandes spécifiques (courses, traitement médical...)
- être présent à leurs côtés dans cette période si particulière.

Ce sont plus de **1200 locataires** de Valence Romans Habitat qui sont concernés par ce dispositif de lien bienveillant.

[www.gouvernement.fr/info-coronavirus](http://www.gouvernement.fr/info-coronavirus) COVID-19

[www.valenceromanshabitat.fr](http://www.valenceromanshabitat.fr)

**valence  
ROMANS  
HABITAT**



### QUELS CANAUX ?

- Phoning
- Affiche a la UNE du site internet de VRH
- Post sur LinkedIn dans la rubrique « JE DIS DECOUVERTE »

### 6 AGENCES CONCERNEES, 4 A VALENCE ET 2 A ROMANS-SUR-ISERE

#### Agence Valence Est

159 locataires (de 75 ans et plus) à contacter au total.

#### Agence Valence Nord

191 locataires (de 75 ans et plus) à contacter au total.

#### Agence Valence Centre

300 locataires (de 75 ans et plus) à contacter au total.

#### Agence Valence Sud

228 locataires (de 75 ans et plus) à contacter au total.

#### Agence Romans Centre

160 locataires (de 75 ans et plus) à contacter au total.

#### Agence Romans Est

168 locataires (de 75 ans et plus) à contacter au total.

### SYNTHESE

1206 locataires de 75 ans et plus contactés sur l'ensemble du patrimoine de Valence Romans Habitat et 80% ont répondu.

### LES RETOURS

Globalement, les locataires qui ont été contactés sont ravis. Ravis que l'on prenne de leurs nouvelles, que l'on s'intéresse à eux tout simplement. Dans de nombreux cas, ce sont leurs enfants qui s'occupent d'eux. Beaucoup connaissaient déjà les « numéros verts » des Villes de Valence et de Romans-sur-Isère et mais il a été utile dans certains cas de faire le lien. Le champ lexical « des émotions » a été très largement utilisé : ému, touché, surpris, ravi... Bravo les HLM !

On peut dire que cette opération est clairement une réussite car les objectifs de départ ont rencontré les attentes des locataires.

Les Responsables d'Agence et Responsables adjoint indiquent que cela a été un travail conséquent mais très enrichissant. L'occasion pour eux de rentrer en contact direct avec leurs locataires, de faire du lien et d'engager une relation de proximité authentique et sans filtre. Les locataires qui n'ont pas répondu seront recontactés dans les jours qui viennent.

Ces actions à forte densité RSE sont très prisées par le grand public et particulièrement dans ces périodes instables. Elles remettent du lien entre les personnes, les locataires peuvent avoir un accès immédiat aux cadres de leur Agence et la relation de proximité devient factuelle et non plus un slogan.

### VERBATIM « LE BEST OF »

**« Je suis content de recevoir votre appel, cela fait un mois que je n'ai parlé à personne, je suis seul, vous pouvez rester au téléphone un moment avec moi et me**

**rappeler svp ».**

**« Bravo, alors là bravo les HLM, c'est super et très gentil de votre part ».**

**« Garder le moral on va s'en sortir, allez à plus, ciao ! ».**

**« Je vous attends cet après-midi pour faire mon ménage, je vous ferai un excellent gâteau »**

**« Avant j'avais la liberté de sortir et je ne sortais pas et maintenant que je ne peux pas sortir j'ai une folle envie de sortir, c'est le comble... ».**

**« Soyez préservés par ce foutu virus, vous, votre famille et tous les employés des HLM ».**

### ET APRES ?

Dans un second temps, ce sont les locataires de la tranche d'âge 65 – 75 ans qui seront contactés.

### CONTACT

**Romain BOUDREAUX,**  
Responsable de la communication  
Valence Romans Habitat  
[r.boudreaux@valenceromanshabitat.fr](mailto:r.boudreaux@valenceromanshabitat.fr)





## #APPARTSOLIDAIRE

*Cet après-midi, le premier renfort soignant est rentré dans un appartement Polygone de la Résidence Étudiante Roger Besse à Aurillac.*

**Merci à nos partenaires AXA Fabre-Geneste & EDF-Enedis, mobilisés pour l'occasion !**

**SOLIDARITÉ COVID-19**



#APPARTSOLIDAIRE POLYGONE  
© Facebook POLYGONE SA.

# SOLIDARITÉ COVID-19 : L'OPÉRATION #APPARTSOLIDAIRE avec POLYGONE

Dans le cadre de l'effort collectif pour contenir l'épidémie du Coronavirus, Polygone a décidé de mettre à disposition, gratuitement, des logements vacants au personnel soignant.

A Aurillac, dans le Cantal, sept appartements meublés de la résidence étudiante Roger Besse, libres au moment du confinement et appartenant à Polygone sont désormais réservés à des soignants qui viendraient en renfort dans le département pour les

équipes du centre hospitalier ou du centre médico-chirurgical.

De nombreux soignants sont d'ores et déjà rentrés dans leurs nouveaux appartements, proches de leur lieu de travail temporaire. Polygone tient particulièrement à remercier ses partenaires mobilisés pour l'occasion, à savoir, AXA Fabre/Geneste Aurillac pour l'assurance, Edf et Enedis pour leur réactivité, notamment grâce au compteur Linky ayant permis la mise en service à

distance en un temps record et Wifirst pour la connexion Internet.

L'opération #AppartSolidaire est également proposée à Tulle, en Corrèze et à Cahors, dans le Lot où Polygone dispose de résidences étudiantes avec des appartements meublés, à proximité des centres hospitaliers.

Si vous êtes intéressé par cette opération, vous pouvez nous contacter par téléphone au 04 71 46 24 24 ou par mail [gl@polygone-sa.fr](mailto:gl@polygone-sa.fr).

**Contact**  
**Pascal AREIAS,**  
**Chef du Service Locatif**  
**Polygone**  
**T.06 49 73 25 15**

### LIENS D'ARTICLES DE MÉDIAS LOCAUX SUR NOTRE OPÉRATION :

➤ Journal La Montagne : [https://www.lamontagne.fr/aurillac-15000/actualites/le-bailleur-polygone-met-des-logements-gratuits-a-disposition-des-soignants-a-aurillac-13773740/?fbclid=IwAR3FLr7Tmul7kdJfgl4Ajx\\_7VnHvODGzgsocEgs5cQAmYXVp90B0bna8tQo](https://www.lamontagne.fr/aurillac-15000/actualites/le-bailleur-polygone-met-des-logements-gratuits-a-disposition-des-soignants-a-aurillac-13773740/?fbclid=IwAR3FLr7Tmul7kdJfgl4Ajx_7VnHvODGzgsocEgs5cQAmYXVp90B0bna8tQo)

➤ Radio Jordanne FM, interview de M. Areias, chef du service locatif chez Polygone : <https://www.jordannefm.fr/news/des-logements-etudiants-pour-les-soignants-21548?fbclid=IwAR3MxhHhPhayawW1m1VasOnZf2Vr1NZ9h7H1i-rc17UUXE9PHzOQnE3GpHk>

➤ Journal La Voix du Cantal : <https://actu.fr/auvergne-rhone-alpes/aurillac-15014/aurillac-bailleur-social-polygone-propose-gratuitement-logements-personnel-soignant-32716133.html>

### PRÉFET DU CANTAL :



**Préfet du Cantal**  
31 mars, 09:23 · 🌐

[#COVID19 #Tousmobilisés #AppartSolidaire]

👉 Le préfet salut l'initiative de Polygone, bailleur social, qui va mettre à disposition gratuitement dès cette semaine 7 logements meublés sur Aurillac pour les soignants.

Si vous êtes propriétaire, et que vous souhaitez aussi mettre à disposition votre #logement pour un #soignant afin de le rapprocher de son travail, vous pouvez vous inscrire sur la plateforme lancée par le ministère de la cohésion des territoires en partenariat avec Airbnb : <https://www.airbnb.fr/d/solidante-medicale>

**Vous souhaitez mettre à disposition votre logement pour un soignant ?**

**#AppartSolidaire**

Vous et 46 autres personnes · 4 commentaires · 55 partages

J'adore · Commenter · Partager

# ACTIS : ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS LA CRISE SANITAIRE DU CODIV 19

**Quand une Responsable d'agence  
Fournit ses équipes en masques  
faits mains, on dit Bravo et Merci !**

En plus de ses missions, elle n'a pas hésité à passer du temps à concevoir et coudre ces masques.

En attendant les commandes de masques passées par Actis, ces masques sont une alternative essentielle pour toutes les équipes d'astreinte.

D'autres couturières étaient également sur le coup et ont équipé les autres agences et l'astreinte du siège. Chapeau !

**Contact**  
**Alexandra Nicolas**  
Responsable communication  
Actis  
[alexandra.nicolas@actis.fr](mailto:alexandra.nicolas@actis.fr)



# ACTIS : ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS LA CRISE SANITAIRE DU CODIV 19

## Une campagne d'appel de courtoisie

Une mobilisation exceptionnelle de salariés d'Actis a permis de lancer une vaste campagne d'appel de courtoisie aux locataires.

L'objectif est de joindre un maximum de locataires afin de prendre de leurs nouvelles et de faire le point sur leur situation.

Plusieurs axes prioritaires ont été déterminés par les équipes : les locataires de plus de 70 ans, les demandeurs de mutation prioritaires et les locataires en difficultés de paiement.

Des questionnaires spécifiques ont été conçu pour répondre le mieux possible aux besoins.

Concernant les personnes âgées, le lien avec les services dédiés des principales communes a été fait afin de pouvoir leur signaler les éventuels problèmes.

### CONTACT

**Alexandra Nicolas**  
Responsable communication  
Actis  
[alexandra.nicolas@actis.fr](mailto:alexandra.nicolas@actis.fr)





© ÉVOLÉA

## ÉVOLÉA ADAPTE SON ACTIVITE FACE AU COVID19

**Dans le cadre du dispositif national Covid-19 et suite à l'annonce du 16 mars 2020 du Président de la République, la Direction d'Évoléa a rapidement réagi. Un plan de continuation d'activité a été mis en place afin d'assurer un service minimum aux locataires, dans le souci de préserver leur santé et celle des salariés.**

La Direction a annoncé dans un communiqué que son siège social, ses agences et antennes ont été fermés au public sur l'ensemble du département de l'Allier pour une durée indéterminée.

Les interventions d'urgence de sécurité et d'entretien sont assurées grâce à la

mobilisation des entreprises partenaires. La Direction prête une attention particulière aux prestations d'entretien minima, en particulier la gestion des ordures ménagères.

La Direction a dû suspendre, jusqu'à nouvel ordre, les états des lieux. Le personnel n'interviendra pas dans les logements sauf pour des raisons de sécurité imminentes. Les chantiers et travaux en cours dans les logements ont également été suspendus.

### Contact

Evoléa : [evolea@evolea.fr](mailto:evolea@evolea.fr)

T. 04 70 48 16 00

# ÉVOLÉA MAINTIENT LES ECHANGES AVEC SES LOCATAIRES

Afin de garantir les meilleurs services aux locataires, la Direction a mis en place et communiqué à ses locataires plusieurs lignes :

➤ Une ligne pour les réclamations techniques gérée par le service relations clients, aux heures ouvrables.

➤ En cas d'urgence techniques, des lignes d'astreintes pour tous les sites (Moulins, Commentry, Montluçon et Vichy).

➤ Pour toutes les autres demandes, l'agence habituelle ou le standard restent à l'écoute des locataires et les accompagne pour

trouver une solution. Le personnel d'Évoléa est également joignable par mail ou via le formulaire de contact du site internet.

Pour le paiement du loyer, la Direction d'Évoléa a recommandé aux locataires le paiement en ligne via le site, rubrique « Je suis locataire » puis « Je paye mon loyer ». Une vidéo réalisée par l'ANIL a également été mise en ligne sur le site d'Évoléa. Elle explique que le paiement des loyers reste obligatoire.

## **Contact :**

Evoléa : [evolea@evolea.fr](mailto:evolea@evolea.fr)

T. 04 70 48 16 00

---

# ÉVOLÉA SOUTIENT SES LOCATAIRES

Dans un courrier adressé aux locataires, la Direction leur conseille de contacter le personnel par email ou par téléphone s'ils rencontrent la moindre difficulté ou s'ils ont connaissance d'une personne rencontrant des difficultés durant cette période particulière.

La Direction a également instauré un service d'appels aux locataires seniors âgés de plus de 70 ans, afin de prendre de leurs nouvelles, de les sensibiliser aux

gestes barrières et de leur communiquer les numéros de téléphone utiles entre autres. Environ 1 400 locataires ont été contactés au moins une fois. Si des seniors ont besoin d'être contactés à nouveau, un suivi personnalisé sera mis en place.

## **Contact**

Evoléa : [evolea@evolea.fr](mailto:evolea@evolea.fr)

T. 04 70 48 16 00

# ÉVOLEA SOUTIENT SES COMMERÇANTS, PROFESSIONNELS ET ASSOCIATIONS CARITATIVES

**Évoléa a déjà pris des dispositions dans le cadre législatif et réglementaire liés à la crise du Covid-19 : report ou étalement des loyers non familiaux imposé par l'État.**

La Direction a spécifiquement souhaité élargir et améliorer ce dispositif, au vu du caractère d'intérêt général de ses missions et, dans le cadre de sa politique d'actions de solidarité par des remises totales ou partielles de loyer.

**Ces nouvelles dispositions concernent l'ensemble des loyers de Mars, Avril et Mai 2020 pour les acteurs concernés répartis ainsi :**

➤ Remise totale ou partielle des loyers et charges au profit des professionnels ou de structures dont l'activité économique ou sociale a été fortement affectée, voire totalement arrêtée par la crise du Covid-19.

➤ Remise totale des loyers et charges au profit des associations caritatives ou structure d'entraide par soutien citoyen dans le cadre de son action de mécénat solidaire sans demande particulière de l'association ou de la structure.

## **CONTACT**

**Evoléa : [evolea@evolea.fr](mailto:evolea@evolea.fr)**

**T. 04 70 48 16 00**





## ÉVOLÉA, LES ACTIONS DE SOLIDARITE DANS L'ALLIER

Pour solidariser les habitants entre eux, la Direction a partagé sur son site internet les actions de l'association Voisins Solidaires. Un kit « Coronavirus : et si on s'organisait entre voisins ? » permet aux voisins d'organiser une entraide (affiche, tract, annuaire des voisins...).

D'autres actions ont été mises en place comme à la résidence intergénérationnelle. Les personnes vulnérables peuvent confier leurs listes de courses aux plus jeunes afin d'éviter tout risque de contamination. La livraison de repas à domicile a également

été mise en place ainsi que la livraison de pains, une fois par semaine.

Des associations, comme la Banque alimentaire ou la Croix Rouge, ont sollicité la Direction afin que des salariés d'Évoléa puissent participer à des missions solidaires d'intérêt général. Ainsi, Évoléa prendra à sa charge intégralement le salaire de ces personnes.

### Contact

Evoléa : [evolea@evolea.fr](mailto:evolea@evolea.fr)

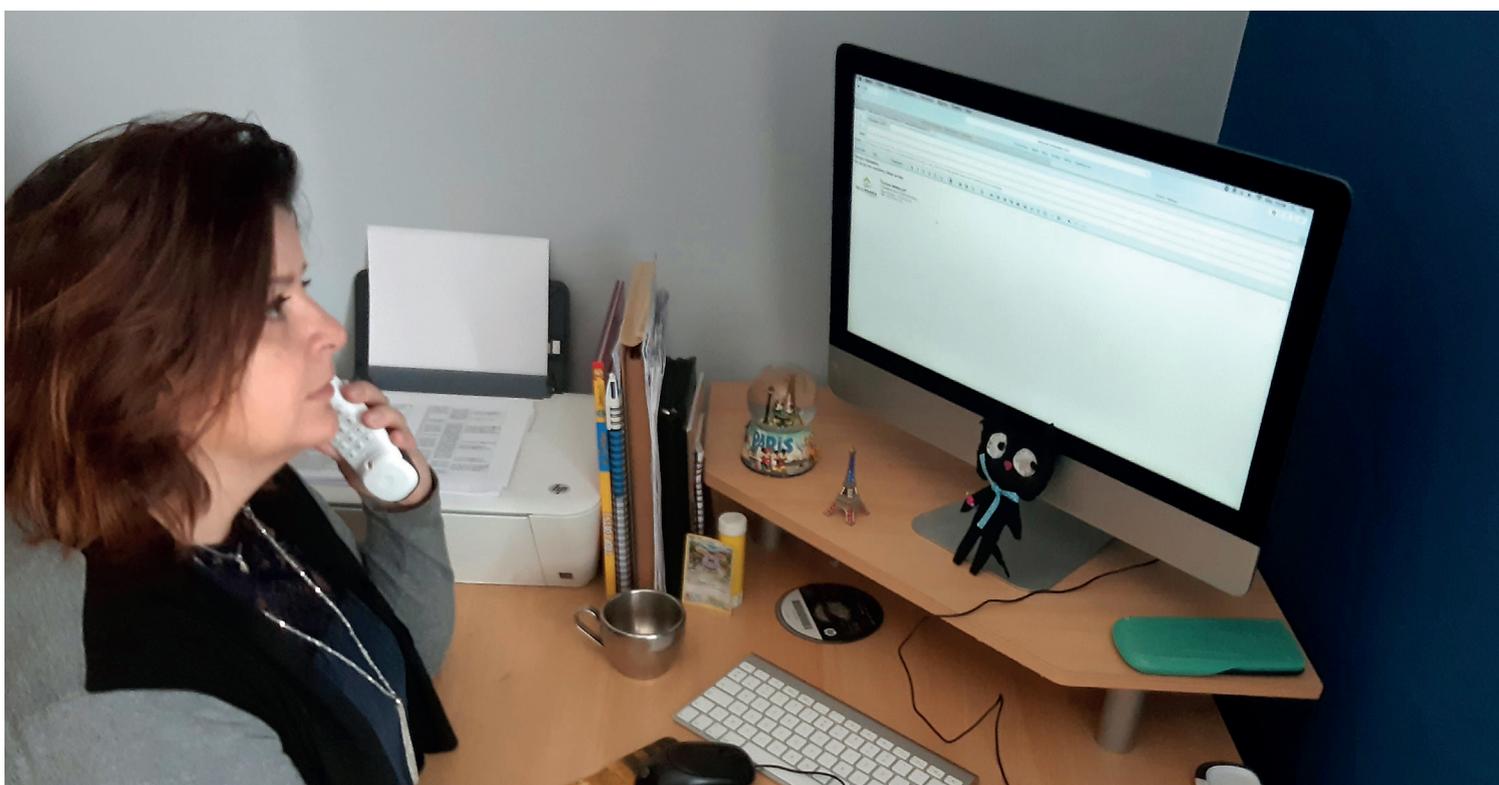
T. 04 70 48 16 00

# Halpades - Communiqué de presse

## 25/03/2020 - La qualité de service au TEMPS DU CONFINEMENT...

Depuis le début du confinement lié à l'épidémie de Coronavirus COVID-19, Halpades maintient sa qualité de service clients avec la mise en place de mesures permettant la continuité de son activité, ceci dans le respect de la santé de ses collaborateurs et partenaires. Le bailleur social, présent en Pays de Savoie et dans l'Ain, s'est donc rapidement organisé pour mettre en place le télétravail au sein de ses équipes et agences réparties sur le territoire.

Après avoir répertorié les prestations proposées par ses différents partenaires sociaux - associations locales, Pôles Médico-Sociaux, Centres Communaux d'Action Sociale... -, Halpades contacte actuellement par téléphone environ 1 000 locataires de plus de 70 ans, et notamment les seniors isolés ou en situation de handicap. Les équipes Halpades prennent de leurs nouvelles et identifient si ces locataires ont, dans leur entourage, des personnes pouvant leur apporter de l'aide. Halpades



peut ensuite les orienter, si besoin, vers ses partenaires pour du portage de repas, des courses alimentaires ou l'achat de médicaments, des offres de transport, de l'écoute ponctuelle... Halpades s'engage à re-contacter régulièrement les personnes les plus vulnérables ou les moins entourées.

Pour des raisons sanitaires, Halpades propose également, en collaboration avec les entreprises concernées, le maintien des prestations de ménage dans les résidences et la gestion des containers à ordures ménagères. Halpades leur demande une vigilance accrue en matière de sécurité des personnes et des biens afin de pouvoir rapidement sécuriser les espaces communs en cas de besoin. Des entreprises partenaires sont mobilisées pour gérer ces urgences (fuite de gaz, fuite d'eau, panne d'ascenseur, problème de chauffage ou d'eau chaude, panne électrique...) y compris dans les logements, avec des mesures spécifiques d'intervention.

Concernant les attributions de logements, Halpades poursuit l'instruction des dossiers des demandeurs qui peuvent transmettre leurs documents par voie électronique. Les visites de logement sont bien sûr rendues impossibles pour le moment du fait du confinement mais les collaborateurs

Halpades reprendront contact avec les demandeurs pour organiser les entretiens nécessaires.

Malgré le confinement et la fermeture de ses agences, Halpades reste joignable par téléphone 7j/7 et 24h/24 pour les urgences uniquement et par mail ou via le compte client sur son site internet pour les autres demandes.

Enfin, Halpades soutient l'activité économique en accompagnant ses prestataires. Le bailleur social leur propose, en effet, de transmettre des factures dématérialisées afin de pouvoir les régler dans les meilleurs délais et ainsi favoriser la gestion de leur trésorerie dans cette période compliquée pour un certain nombre d'entre eux.

Ainsi s'organise la qualité de service clients et prestataires chez Halpades au temps du confinement..., dans le respect de la santé de tous.

### **Contact**

**Rachel Lavabre**

**Chargée de Marketing-Communication**

**Halpades**

**T. 04 50 10 11 83**

**[rlavabre@halpades.fr](mailto:rlavabre@halpades.fr)**



# HAUTE-SAVOIE HABITAT : ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Grâce à sa démarche d'entreprise libérée (engagée depuis 2015), Haute-Savoie HABITAT était plutôt bien préparé au télétravail lors de l'annonce du confinement. La quasi-totalité de ses équipes administratives avait expérimenté au moins une fois le travail à distance et une bonne partie le pratiquait régulièrement, voire assidument.

Que ce soit sur le plan technique ou sur les aspects organisationnels et bien que la situation de crise sanitaire que nous traversons n'avait pas été imaginée, toutes

les dispositions prises au fil des dernières années afin de favoriser la souplesse dans la gestion du temps de travail et la transversalité par le biais du coworking interne, ont permis aux équipes de Haute-Savoie HABITAT d'aborder la période de confinement avec une certaine sérénité. Du jour au lendemain, elles ont pu continuer à travailler dans de bonnes conditions d'accès à leurs outils métiers depuis leur domicile. Celles et ceux qui n'étaient pas équipés ont rapatrié chez eux tout le matériel informatique professionnel (pc, écran...) nécessaire au télétravail.



Comme tous les bailleurs sociaux, Haute-Savoie HABITAT poursuit sa mission d'intérêt général en étant aussi proche que possible de ses locataires

### **Maintenir le lien avec les locataires**

➤ **WEBINAIRES LOCATAIRES** : afin de maintenir le dialogue avec les locataires et de les tenir informés de la nouvelle organisation provisoire des équipes de gestion de locative de proximité, les équipes territoriales de Haute-Savoie HABITAT organisent régulièrement des webinaires d'une heure en moyenne auxquels elles convient l'ensemble de leurs locataires (territoire par territoire). En 15 jours, une dizaine de ces webinaires ont été organisés.

➤ **WEBINAIRES DE TYPE « REUNION EN PIED D'IMMEUBLE »** : ces réunions en ligne permettent aux équipes de terrain de continuer à échanger avec les habitants sur des thématiques particulières et des actualités liées à leur résidence, comme elles le faisaient au préalable en présentiel. Les premiers webinaires viennent d'être organisés. La participation à ces rendez-vous dématérialisés est plutôt bonne et semble convenir aux participants. La difficulté demeure d'arriver à communiquer avec tout le monde, surtout avec ceux qui ne sont pas très à l'aise en informatique.

➤ **WEBINAIRES ESS « THE – CAFE »** : pour continuer à aller au-delà de sa mission d'intérêt général et continuer à être un véritable partenaire du quotidien de ses locataires, Haute-Savoie HABITAT a demandé à son Pole en Economie Sociale et Solidaire d'innover en organisant des webinaires ESS afin de poursuivre son

investissement dans l'amélioration de la qualité des habitants, tout en réduisant au maximum leurs dépenses, et notamment celles liées au logement.

Ainsi, depuis la fin du mois de mars, tous les lundis (échange libre avec les locataires et recueil de leurs envies pour les ateliers du mercredi et vendredi), mercredis (thématiques parents/enfants) et vendredis (thématiques pour tous) de 13h30 à 14h30, l'ensemble des locataires sont invités à participer aux webinaires « Thé – Café » : recettes de cuisine gourmandes et économiques, confection de produits d'hygiène et d'entretien pour limiter les dépenses....L'animation est assurée par une chargée de mission en ESS. Elle est parfois accompagnée d'un(e) collègue selon le thème et en fonction de ses connaissances et compétences professionnelles et/ou privées.

### **Maintenir les commissions d'attribution de logements (CAL)**

Depuis le début du confinement, aucune CAL n'a été annulée. Elles ont toutes eu lieu à la fréquence habituelle (hebdomadaire) et se sont déroulées en visioconférence avec les différents réservataires.

Depuis le 15 mars, 139 attributions de logements ont été prononcées.

### **Faciliter les démarches des locataires**

➤ **PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE** : depuis plusieurs semaines, les locataires ont la possibilité de prendre rendez-vous avec leur chargé de recouvrement depuis myAPPILOC (appli mobile ou extranet web). Ils peuvent, en cas de difficultés financières et à la manière de www.

doctolib.fr, sélectionner directement dans l'agenda de leur interlocuteur le créneau qui leur convient le plus.

**> ORIENTER VERS LES MODES DE PAIEMENT LES PLUS ADAPTES :** les services postaux étant eux aussi impactés par la crise sanitaire, afin d'éviter aux locataires habitués à régler leur loyer par chèque ou en espèces (à La Poste) d'avoir le désagrément d'un retard de loyer, Haute-Savoie HABITAT leur a adressé une communication destinée à les orienter vers des modes paiement (prélèvement automatique, CB, virement) plus adaptés au contexte sociétal.

### ÊTRE ENCORE PLUS PROCHE DES PERSONNES FRAGILES

**> APPEL DES LOCATAIRES SENIORS :** depuis le début du confinement, les équipes territoriales appellent chaque locataire senior (65 ans et +) afin de prendre de ses nouvelles et de s'assurer que tout va bien. Les plus fragiles (les plus âgés vivant seuls) ont été contactés prioritairement. A ce jour (15/04), près de 3 000 personnes ont été contactées sur les 3 860 seniors actuellement locataires. Cette opération a permis de détecter des cas de souffrance extrême et d'engager des démarches de prise en charge des problématiques avec les partenaires sociaux.

**> JOURNAL SENIORS :** créer toujours plus de lien avec les seniors, tel est l'objectif du journal baptisé « C POUR VOUS » : un journal semestriel écrit par et pour les locataires seniors de Haute-Savoie HABITAT. Un premier webinaire destiné à constituer un comité de rédaction aura lieu le 22 avril. Une fois l'équipe de reporters recrutée (locataires

volontaires), les sujets seront débattus puis couchés sur le papier. Le premier numéro devrait sortir au mois de juin prochain.

- APPELER A LA VIGILANCE SUR LA VIOLENCE : durant le confinement, les tensions au sein des familles sont exacerbées. Afin de contribuer à la protection des personnes les plus vulnérables (femmes et enfants), Haute-Savoie HABITAT a communiqué auprès de ses locataires (myAPPILOC et Facebook) sur les numéros dédiés à l'accueil des personnes exposées à la violence (119 et 3919) ainsi que sur les numéros d'urgence.

### MAINTENIR LE LIEN ENTRE COLLEGUES

**> CODIR DEMATERIALISES OUVERTS :** depuis le début du confinement, tous les matins, de 8h à 9h a lieu un CODIR ouvert à tous les salariés de Haute-Savoie HABITAT. Organisé sous forme de webinaire, il permet à tous de suivre les échanges entre membres du CODIR et les différents intervenants, selon des thématiques. Qu'ils soient managers ou non, les salariés sont invités à intervenir pour éclairer l'ensemble des participants sur des dossiers et sujets particuliers. En moyenne, une centaine de collaborateurs participe à ces CODIR journaliers.

**> WEBINAIRES LUDIQUES :** depuis plusieurs années, les membres du club Partage Mon Sourire (salariés désireux d'afficher leur bien-être au sein de la structure et de partager des moments de convivialité entre collègues) organisent régulièrement des sorties et tirages au sort pour gagner tickets de cinéma et autres places de spectacles. En cette période de confinement, il était

plus que jamais nécessaire d'engager des actions visant à resserrer les liens entre salariés. C'est ainsi qu'est né « TabooDÉZik », un savant mélange des jeux Taboo et Dessinez c'est gagné, pimenté d'un blind test musical. Une fois par semaine, une dizaine de salariés se donne rendez-vous en ligne pour partager une heure de bonne humeur et garder le lien.

### **Un séminaire en ligne pour bâtir l'après confinement**

Au terme des trois premières semaines de confinement, la Direction générale de Haute-Savoie HABITAT a convié l'ensemble de ses collaborateurs à réfléchir à l'après confinement et aux enseignements à tirer de cette expérience. Dix sous groupes ont été formés de manière aléatoire. Ils ont échangé et mis en communs leurs attentes et autres pistes d'amélioration des pratiques en termes de gestion locative, de travail en transversalité, d'équipements informatiques...

Objectif : penser l'avenir en étant mieux préparé à faire face à un tel contexte en termes organisationnels et managériaux. Plus de 100 salariés ont participé à ce webinaire.

### **Aider le personnel soignant**

Le Fonds de dotation de Haute-Savoie HABITAT vient en aide personnels soignants locataires de l'organisme. D'ici quelques

jours et sur simple déclaration, les locataires occupant une profession médicale pourront demander une subvention exceptionnelle au Fonds de dotation Haute-Savoie HABITAT pouvant aller jusqu'à 3 mois de loyer.

### **Developper la solidarite et l'entraide : confection de masques**

Le 10 avril 2020, Haute-Savoie HABITAT a lancé un sondage (emailing) auprès de l'ensemble de ses locataires et de ses salariés afin de les questionner sur leur volonté/ possibilité de participer à la confection de masques de protection contre le COVID-19 destinés aux locataires et aux employés de l'organisme. 1 108 réponses ont été enregistrées en quelques jours seulement. 219 personnes se déclarent prêtes à confectionner des masques pour Haute-Savoie HABITAT et 88 pourraient fournir des matières premières (tissu, élastiques...). La piste finalement retenue est que les locataires volontaires confectionnent des masques pour leurs homologues et que les salariés de Haute-Savoie HABITAT le fassent pour leurs collègues.

### **Contact**

**Julien GAULE**  
**Chargé de communication**  
**Haute-Savoie HABITAT**  
**T.06 76 78 81 02**  
**[jgaule@oph74.fr](mailto:jgaule@oph74.fr)**



## La SACVL répond aux besoins des maraîchers

**Avec la fermeture des marchés, les maraîchers ont dû trouver des solutions pour vendre leurs productions : vente directe sur leur exploitation avec prise de rendez-vous afin de contrôler la circulation des personnes, publication sur Facebook des solutions de distribution et des points de vente...**

Wilfried Mollin, exploitant agricole depuis 22 ans dans la commune de Saint Martin en Haut, a dû lui aussi s'adapter à l'état d'urgence sanitaire. N'ayant plus la possibilité de vendre sa production, il a donc sollicité la SACVL qui a mis à sa disposition un local commercial situé 46, Boulevard de Balmont (Lyon 9ème), participant ainsi à l'effort de solidarité nationale. Chaque samedi matin, de 8h à 11h, il peut donc poursuivre son activité et proposer à la

population locale des paniers alimentaires composés de fruits, légumes, volailles, fromages et œufs.

De même, Pascal Bonjour, maraîcher présent depuis 32 ans au marché de Champvert, a rapidement été contacté par ses clients habituels et ne pouvait plus faire face aux commandes qui s'accumulaient. Afin de l'aider à délivrer les paniers précommandés tous les samedis matins de 7h à 9h, la SACVL met à sa disposition un local au 213, avenue Barthélémy Buyer (Lyon 5ème) pendant toute la période de confinement.

**Contact**  
**SACVL - 36, quai Fulchiron – 69005 LYON**  
**T.04.72.77.34.34**  
**www.sacvl.fr**

# CDC Habitat continue d'assurer la protection de ses salariés et de ses locataires



CDC Habitat a mis en place dès le début du confinement son plan de continuité d'activité pour assurer la protection de ses salariés et de ses locataires.

Toutes les implantations recevant du public, les 5 agences, Agence du RHONE, agence AURA, agence ISERE, agence AIN 2 SAVOIE, agence AUVERGNE et les 44 bureaux d'accueil répartis sur l'ensemble de la région Auvergne-Rhône-Alpes ont été fermées.

Plus de 90% du personnel administratif a été équipé pour le travail à domicile.

Les gardiens, en première ligne, ont été équipés de gants jetables, de masques, de sur-combinaison, de produits désinfectants afin d'exercer en sécurité les tâches minimum d'hygiène et de salubrité des résidences.

Le contact avec les locataires est assuré par voie électronique, mail, sms, ou par le biais de notre extranet locataire ainsi que par voie d'affichage dans les halls de nos résidences.

Les états des lieux entrée/sortie sont effectués de manière unilatérale par les locataires eux-mêmes sur la base d'un formulaire fourni par nos agences. Cet état des lieux déclaratif doit être accompagné de photos prises par le locataire et attestant de la réalité de l'état de l'appartement.

## Une communication PLUS IMPORTANTE POUR INFORMER NOS LOCATAIRES ET GARDER LE

### Lien

Dès le 13 mars, des affiches concernant les gestes barrières ont été posées dans les halls de nos résidences et dans l'extranet locataire. Dans le même temps, nous les informons de la fermeture de nos 5 agences et des 44 bureaux de proximité ; et nous les invitons à faire leurs demandes via l'extranet ou le Centre de contact client. CDC Habitat Auvergne-Rhône-Alpes met tout en oeuvre pour alimenter régulièrement les personnels de proximité de documents nécessaires à la communication avec nos locataires avec la création de 8 affiches :

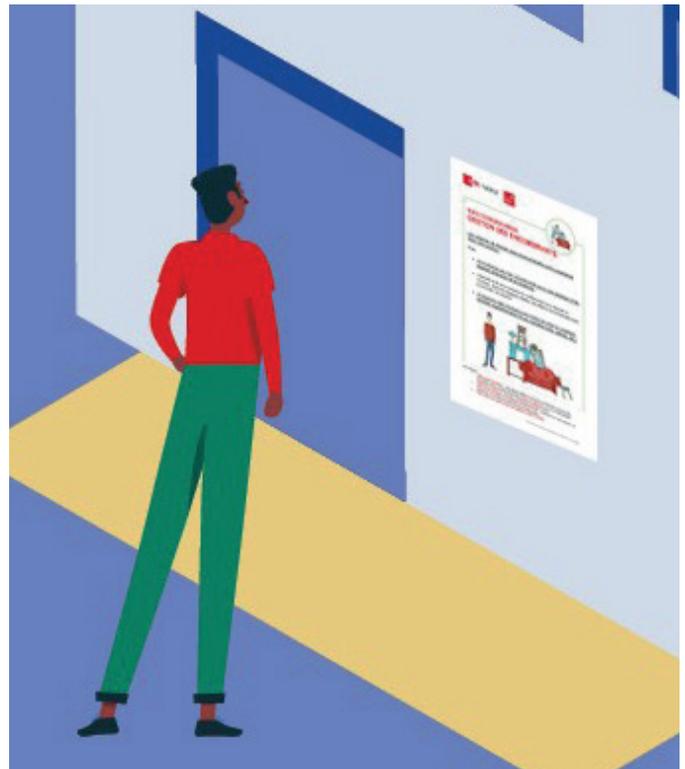
- Les gestes barrières
- La fermeture des bureaux d'accueil et des agences
- La gestion des ordures ménagères
- La gestion des encombrants
- Le nettoyage des parties communes
- Les règles de confinement
- Bruit et voisinage : ensemble, adoptons les bons gestes pour faciliter notre quotidien
- Soyons solidaires avec nos voisins.

Une Foire aux questions, FAQ, a été mise en ligne sur les extranets pour répondre aux interrogations de nos locataires. Cette liste de questions-réponses, une trentaine, explique les conséquences des mesures relatives à la lutte contre le COVID-19 et

les principales dispositions prises par CDC Habitat.

Enfin, un Flash info spécial COVID-19 a été adressé le 10 avril à l'ensemble des locataires dont nous avons l'adresse mail. Cette « Lettre des Locataires » rappelle toutes les mesures prises par CDC Habitat pour assurer la continuité de service tout en protégeant leur sécurité et celle de nos salariés, au travers de 4 engagements :

- Rester à leur écoute
- Faciliter leurs démarches
- Assurer la continuité de service et leur sécurité
- Continuer à gérer les états des lieux d'entrée et de sortie



### **Mise en place des « appels bienveillants »** **Dans ce contexte d'isolement, CDC Habitat Auvergne-Rhône-Alpes est préoccupé par les populations les plus fragiles, notamment les personnes âgées ou en situation de handicap.**

Le Groupe a donc mis en place des « appels bienveillants » à tous les locataires de plus de 70 ans ou en situation de handicap ou de fragilité.

Prendre le temps de discuter avec eux, avoir une écoute attentive, est important dans ce contexte d'isolement. Nous devons nous assurer que nos locataires aient des contacts avec leur famille, ami ou voisin, qu'ils puissent solliciter en cas de besoin, pour faire les courses par exemple. Il est aussi essentiel de vérifier qu'ils ont bien connaissance des gestes barrières,

des consignes de confinement et de l'attestation obligatoire de sortie.

Si une problématique est identifiée, nous faisons le lien avec le CCAS ou le travailleur social du territoire du Conseil départemental ou encore une association locale identifiée. Dans le cas d'une problématique de santé urgente décelée, nous contactons directement le SAMU (15).



---

### **CDC Habitat lance un appel à projet pour la production de 40 000 logements**

**Face à la crise, et pour accompagner nos partenaires promoteurs, constructeurs et aménageurs, nous lançons un appel à projets pour la production de 40 000 logements à engager dans les 12 prochains mois.**

Alors que le pays traverse une grave crise, CDC Habitat se mobilise pour participer activement à la relance du secteur immobilier et soutenir l'économie des territoires. Nous lançons ainsi dès aujourd'hui une commande de 40 000 logements neufs,

en mobilisant notre réseau de partenaires, promoteurs et organismes de logement social membres du réseau « CDC Habitat Partenaires ».

En pratique, ces programmes seront réservés auprès des promoteurs immobiliers dans les 12 prochains mois, pour être construits d'ici à 2023. Ces logements seront construits en priorité dans les zones tendues (A bis, A et B1) et dans les communes du programme Action cœur de ville. Ils seront commandés en VEFA, dans le cadre notamment de partenariats à grande échelle permettant les achats en blocs.

## En CHIFFRES :

> 15 000 LOGEMENTS SOCIAUX NEUFS

> 10 000 LOGEMENTS LOCATIFS

INTERMÉDIAIRES NEUFS

> 15 000 LOGEMENTS LOCATIFS ABORDABLES  
NEUFS

«À terme, de nombreux territoires pourront bénéficier de cette nouvelle offre de logements. Et dès à présent, c'est tout le secteur de la construction dont nous voulons soutenir la relance concrète, rapide, et

dans le cadre des partenariats que nous entretenons avec les acteurs du secteur.», André Yché, président du directoire de CDC Habitat.

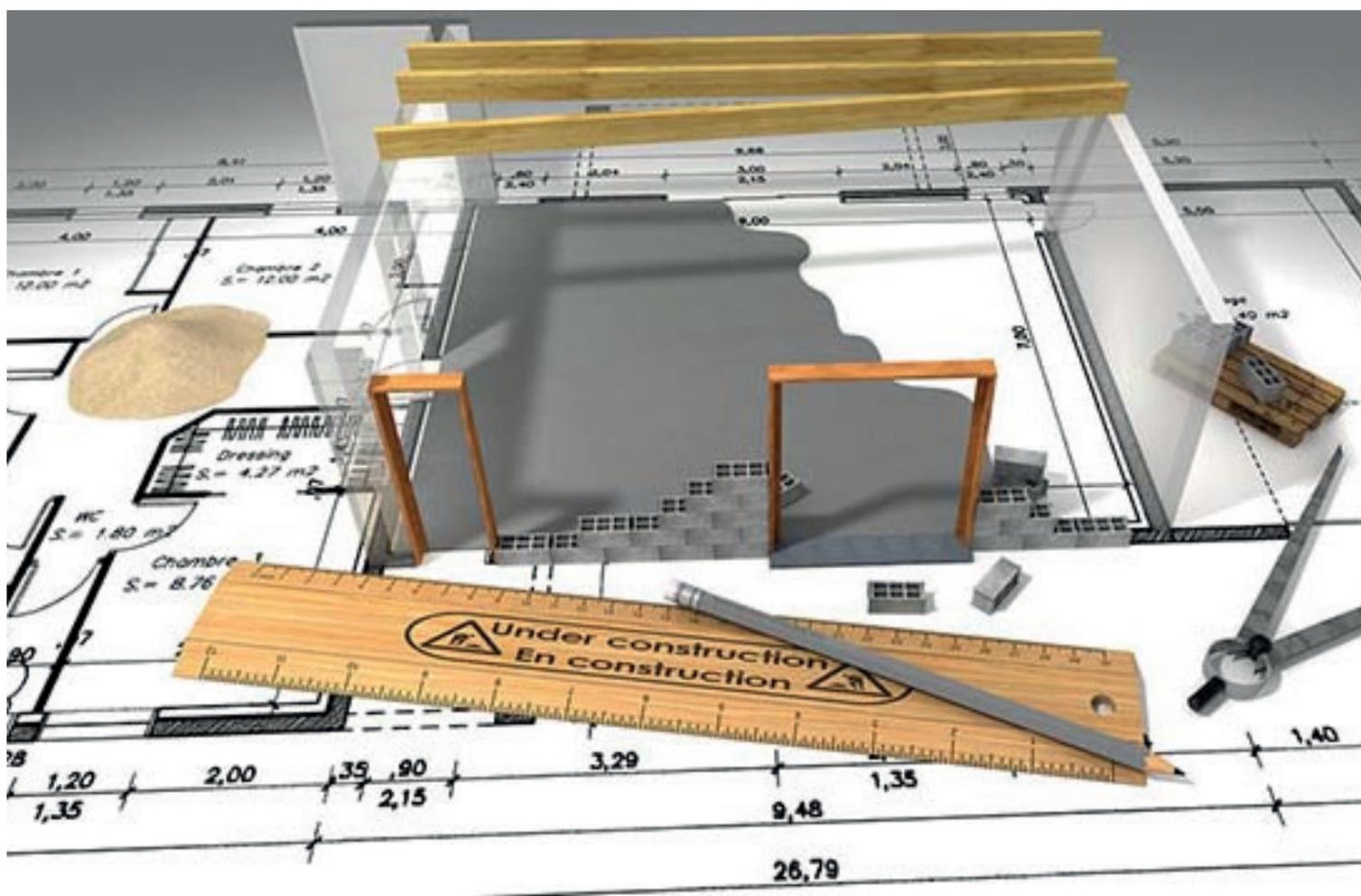
## CONTACT

Karine GIORDANO

Responsable de la communication  
CDC Habitat

T. 06.25.97.73.69

Karine.giordano@cdc-habitat.com



# ACTIONS AUVERGNE HABITAT POUR ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS CETTE CRISE SANITAIRE

## 1. NOTRE PRIORITÉ : ASSURER NOS MISSIONS ESSENTIELLES FACE À CE CONTEXTE !

Pour préserver la santé et la sécurité de tous, tout en maintenant les échanges avec ses locataires et partenaires, Auvergne Habitat a adapté son organisation pour assurer ses missions essentielles.

Des numéros d'appels et adresses mails ont été spécifiquement mis en place et toutes les équipes d'Auvergne Habitat se sont mobilisées pour :

- traiter les urgences techniques,
- offrir un accompagnement adapté pour faire face aux éventuelles difficultés personnelles ou financières des locataires,
- assurer l'entretien grâce à nos personnels de proximité en adaptant le service au sein de nos résidences,
- maintenir nos engagements vis-à-vis de nos fournisseurs pour contribuer à l'équilibre de notre économie locale,
- accompagner nos locataires les plus fragiles en déployant une campagne d'appels téléphoniques.

Notre mobilisation est entière afin que ces difficultés inédites soient surmontées dans les meilleures conditions pour tous ceux qui nous font confiance depuis 90 ans !



## 2. Campagne d'appels téléphoniques « Comment allez-vous ? »

Parce que nous sommes soucieux de nos locataires nous souhaitons continuer à prendre soin d'eux au quotidien. La distanciation sociale est une véritable épreuve, Auvergne Habitat lutte, à son échelle, contre l'isolement en déployant une campagne d'appels téléphoniques baptisée « Comment allez-vous ? » qui consiste à veiller sur les plus fragiles.

Nos équipes, chargés d'accueil, de clientèle, de secteur, de suivi social et les gardiens volontaires, qu'ils soient sur le terrain, en agences ou en télétravail, sont mobilisés pour appeler, prendre des nouvelles et rassurer nos 2 700 locataires de 70 ans et +, ainsi que les locataires pouvant être fragilisés au regard du

contexte (situation personnelle particulière ou financière difficile).

Nous voulons prendre avant tout le temps de les écouter pour répondre à leurs questions, pour les rassurer, pour les aider si besoin et les rappeler. Restons soudés en cette épreuve et soyons solidaires.

### **Contact**

**Céline SERIEYS**

**Chargée de communication**

**Auvergne Habitat**

**T. 06 73 53 75 53**

**[c.serieys@auvergne-habitat.fr](mailto:c.serieys@auvergne-habitat.fr)**



# CANTAL HABITAT - ORGANISATION COVID

## LES GRANDS POINTS DU DISPOSITIF AU DÉPART

- Tous les 2 à 3 jours le CODIR se réunit dans la salle du conseil d'administration pour gérer la crise, un point est fait avec chaque direction et service sur la poursuite de l'activité,
- Les cadres de Cantal Habitat sont présents tous les jours, trois responsables de secteur assurent l'encadrement des cités pour le traitement de la réclamation locative et technique, avec les agents de proximité pour ménage des résidences, des collaboratrices et collaborateurs qui viennent au siège pour assurer tâches administratives, selon un calendrier établi, par chaque direction ou service sur la semaine ou la quinzaine ?
- Accueil téléphonique tous les jours de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00,
- Organisation d'une cellule entretien pour les résidences, les agents de proximité évoluent sur les sites tous les 2 jours pour l'entretien des parties communes et la propreté des abords,
- Les réclamations techniques traitées avec entreprises titulaires des marchés à bon de commande.
- Les services de la gestion locative sont assurés, les mouvements des locataires sont traités au cas par cas avec mise en place d'une convention d'occupation précaire pour les locataires en fin de bail et qui ne peuvent déménager,
- Une CALEOL dématérialisée a été mise en place à compter du 01 avril pour assurer la continuité de service et anticiper la fin du confinement, le conseil d'administration également réuni par voie dématérialisée l'ayant autorisé,
- Les relances pour impayés de loyer sont effectuées,
- Les réclamations pour troubles de voisinage sont également traitées en lien direct avec la police urbaine,
- Les dossiers contentieux se déroulent au ralenti mais les étapes sont respectées et les actes avocats /huissiers sont adressés aux locataires concernés,
- Aucune action de développement social urbain n'est entreprise,
- Une permanence sociale est possible avec habitants via le téléphone, le relais sur site mais aussi par le réseau des agents de proximité,
- NPNRU informations et mise en place d'un plan de reprise du relogement, la chargée de relogement et l'adulte relais étant confinés.



➤ Cantal Habitat a pris le parti de prolonger les délais d'exécution des chantiers, par la signature d'avenants aux marchés et de laisser travailler les entreprises qui le souhaitent à condition de respecter les consignes, (inspection du travail, coordonnateurs sécurité et protection de santé...),

➤ Service comptable : paiements factures fournisseurs, balances avec un service des collaborateurs par rotation. Il a été procédé au paiement d'un maximum d'entreprises sans tenir compte des délais réglementaires. Concernant les locataires, leurs comptes ont été mis à jour du quittancement et des paiements sont effectués par chèques, virements, prélèvements, paiement

en ligne et espèces. Les dépôts de garantie locataires ont été restitués et les remboursements APL à la CAF assurés. Enfin les cotisations salariales et autres déclarations (CGLLS, INSEE) sont à jour.

➤ Gestion de la crise COVID 19 par le service des ressources humaines en positionnant les agents en fonction de leur situation familiale et de santé : télétravail (2 agents concernés) ,placement en congé de maladie pour garde d'enfants de moins de 16 ans, congé de maladie en raison d'une fragilité liée au virus, placement en confinement pour la plupart des agents du siège sachant que beaucoup exercent partiellement leur activité en travail à distance.

Un plan de continuité d'activité (PCA) a été établi et un projet d'accord d'entreprise sur la prise de congés annuels 2020 limité à 4,5 jours ouvrés est en cours suite à l'ordonnance du 25 mars 2020.

➤ Des masques chirurgicaux ont été remis aux agents de proximité pour qu'ils puissent effectuer sereinement le ménage dans les cages d'escalier avec fourniture de gel hydro-alcoolique et de gants ; bien entendu ils ne pénètrent pas chez les locataires pour traiter des réclamations, ce sont les responsables de secteur ou les entreprises titulaires des marchés d'entretien à bons de commande qui les enregistrent et les traitent.

### **NOTRE PAGE FACEBOOK « CŒURS DE CITÉS, MÉMOIRES DES QUARTIERS : »**

Cette page Facebook consiste à créer une collecte via internet d'images, de témoignages ou d'écrits de nos locataires depuis la création de nos résidences jusqu'à nos jours.

L'objectif étant de créer à la fois du lien social en se connectant à la page Facebook dédiée mais surtout que chacun des locataires puissent y apporter sa contribution.

Cette participation active des locataires pourra rompre l'isolement et être génératrice de lien.

Nous avons également sollicité d'anciens locataires.

Tous les jours une photographie et/ ou un témoignage sont publiés sur la page. Et en fin d'année Cantal Habitat organisera une exposition pour présenter toutes les contributions.

### **Les nouvelles technologies :**

➤ **COVID-19 // Mise en œuvre // Nouvelle technologie :**

➤ **Télé travail // 2 solutions mises en œuvre //**  
**Connexion via un VPN (fonctionnalité offerte par notre firewall « Stormshield »)**  
**Connexion via « connexion à un bureau distant » (Logiciel de prise en main à distance « Anydesk »)**

➤ **Démocratisation de l'accès à la messagerie professionnelle à partir d'un portail web ou d'une application mobile**

➤ **Pont audio & Web conférence (Solution contractée auprès de notre opérateur « Orange »)**

➤ **Incitation des locataires au paiement en ligne à partir de l'intranet**

### **CONTACT**

**Gilles GIMENEZ**

**Directeur de l'ingénierie sociale**

**Cantal Habitat**

**T.04 71 48 20 16**

**g.gimenez@cantal-habitat.fr**

## Les 5 engagements :



## INFORMATION SUR LE DISPOSITIF D'APPEL BIENVEILLANT AUX SÉNIORS (aînés isolés âgés de + de 75 ans) DE NOTRE PARC IMMOBILIER.

### 2. Retour // Action menée vers « Nos aînés isolés »

-  Dans une grande majorité, les locataires appelés **ont très apprécié notre démarche.**
-  **67 %** des appels ont aboutis (174/258)
-  **173 / 174** sont en contact avec des proches ou des connaissances
-  **19 / 174** ont souhaité être rappelés régulièrement par nos services pendant la période de confinement afin de conserver un lien
-  **1** locataire en difficulté car se sentant très isolé (sans famille et/ou sans connaissance)

# « GARDONS LE LIEN » : La communication interne de Logidôme

Créé en seulement quelques jours par le Service Informatique de Logidôme, un site intranet permet à l'ensemble des salariés

de l'entreprise de se connecter et de rester ainsi informé de l'actualité de leur organisme.



☆ Les nouvelles du terrain

☆ Du côté du télétravail

☆ Quoi de neuf à la maison ?

donc pour cela que ce support a été créé, parce qu'il est apparu très rapidement essentiel que tous les salariés de l'entreprise gardent un lien... d'information et de convivialité.

**Que peut-on lire dans « GARDONS LE LIEN » ?** Le site intranet version « crise sanitaire » de Logidôme est alimenté par ses salariés eux-mêmes. Véritables « reporters » de terrain, les collaborateurs se sont très vite prêtés à l'exercice et alimentent quotidiennement le service communication en informations et photos. Et contexte oblige, le « terrain » s'entend « en télétravail », « sur le parc immobilier » ou « à la maison ». Ces 3 rubriques reviennent d'ailleurs chaque semaine. Au sein de chacune d'elles, l'actualité des salariés est

L'importance de « garder le lien » dans ce contexte Préserver et même dynamiser l'esprit d'entreprise est sans doute le 1er enjeu de ce support digital dans ce contexte inédit où les salariés en télétravail se retrouvent, une grande majorité de leur temps, seuls face à leur écran. Qui plus est, « gardons le lien » devient le dénominateur commun entre les salariés de terrain (principalement les gardiens), les salariés en télétravail et ceux qui ont été contraints de stopper leurs missions habituelles. C'est

déployée. L'ensemble des dossiers, actions mis en œuvre est ainsi accessible à tous et traités quasi en temps réel.

**Exemples :** l'équipe du pôle accueil fait part des demandes des locataires, la direction financière évoque les actions mises en place pour permettre à l'Organisme d'assurer la continuité du paiement de ses factures auprès des prestataires, les gardiens évoquent leur quotidien... Et cela est important, des anecdotes plus personnelles liées au confinement sont partagées. Une playlist spéciale confinement est co-alimentée depuis les 1ers jours. **Ce mode collaboratif, cher à l'entreprise, fonctionne et « gardons le lien » entame sa 5e semaine d'existence !**

## « SOLIDARITÉ SÉNIORS » : une action menée par Logidôme depuis plusieurs semaines

**C'est partie à Logidôme !** Lors des dix premiers jours du confinement, Logidôme s'est organisé pour prendre soin de ses clients seniors. Cette action s'est rapidement mise en place. Elle a été basée sur le volontariat des salariés en chômage partiel. Son succès est d'ailleurs dû au nombre de collaborateurs qui s'est immédiatement manifesté pour participer. En seulement, trois jours, « Solidarité Seniors » bénéficiaient d'une trentaine d'appelants, issus de tous les services de Logidôme. Cet élan transversal a été vécu comme très positif par l'ensemble de l'entreprise.

**Quelle organisation ?** Concrètement, chaque volontaire reçoit un à deux fichiers par semaine (en fonction du temps qu'il dispose). Il s'organise bien entendu comme il le souhaite pour contacter ses « protégés ». Au moment du lancement de l'opération, chaque salarié participant a également reçu un guide d'entretien qui lui permet non seulement de mener une conversation, mais aussi de qualifier la situation dans laquelle se trouve son « protégé ». Il ne faut en effet pas perdre de vue, qu'au-delà de son aspect convivial, « Solidarité Senior » permet à Logidôme de détecter les situations d'urgence ou d'isolement que le salarié juge nécessaire de signaler à ses collègues de la gestion de proximité. Pour ce faire, chaque situation rencontrée est graduée par le salarié.

**Quelle réussite !** Depuis le début de cette opération, la totalité des locataires de plus de 75 ans a été contactée. Et depuis le 13 avril, ce sont les locataires âgés entre 70 et 75

ans qui sont appelés. A noter que pour leurs aînés, seulement une dizaine de situations d'urgence ont été détectées. Un travail partenarial s'est alors mis en place avec les services sociaux concernés. La réussite de cette action réside également dans le fait que du côté des appelants, comme des appelés, le lien créé a été perçu comme un vrai « plus » dans ce contexte. Il y a ceux qui se sont sentis utiles et ceux qui ont été si contents de l'attention qu'on leur portait. Comme l'action le prévoit, plus d'une centaine de seniors ont demandé, à ce jour, de pouvoir être rappelés. Le rendez-vous est donc pris chaque semaine. Et les anecdotes ne manquent pas... Echange de recettes, confidences sur les actions de solidarité menées par les locataires eux-mêmes. Les locataires couturières, à la retraite, se sont par exemple mis depuis déjà plusieurs semaines à la fabrication de masques lavables pour alimenter le CHU, les cabinets d'infirmières ou encore leur gardien(ne) !

## INFORMATIQUE SOLIDAIRE

**Un geste qui permet à de jeunes habitants de ne pas être victimes de la fracture numérique.** Quand cela est possible, c'est bien de pouvoir le faire. En partenariat avec la Ville de Clermont-Ferrand, Logidôme et plus particulièrement son service informatique ont permis à plusieurs enfants de se connecter et de retrouver ainsi le chemin digital de leur école ou de leur collègue. Depuis un peu plus d'une semaine maintenant, ces enfants sont en effet équipés d'un ordinateur et d'une imprimante qui ne servaient plus à personne au sein de l'entreprise.

### **LOGIDÔME VEILLE SUR SES LOCATAIRES POSSIBLEMENT « VULNÉRABLES »**

Alors que ses habitudes de travail et de partenariat ont été fortement bousculées par la crise sanitaire et le nécessaire confinement, Logidôme et ses équipes ont questionné leur organisation pour pouvoir réagir rapidement auprès des locataires « vulnérables », lorsque cela s'avère nécessaire.

#### **Pouvoir s'appuyer sur nos partenaires**

Dans ce contexte inhabituel où les réunions et les échanges sont contraints. Le 1er objectif de la Gestion locative de Logidôme a été de s'assurer du fonctionnement de son « réseau », composés de ses partenaires incontournables comme la DDSU (Direction du Développement Social et Urbain) de la Ville, les nombreuses associations, les associations de locataires, le Conseil départemental... Pouvoir s'appuyer sur un travail partenarial est gage de rapidité et d'efficacité, dans ce contexte inédit.

Sur le terrain, les gardiens et gardiennes ont

été sensibilisés pour accentuer leur veille sociale auprès des personnes âgées et plus globalement auprès des habitants, pouvant être considérés comme « vulnérables » au sens large. Bien-sûr l'opération « Solidarité Séniors » vient compléter cette veille. Parallèlement, les troubles de voisinage pouvant être source de détection d'une situation de violence, sont étudiés de prêt. Chaque signalement fait ainsi l'objet d'une attention particulière. Enfin, le service location a été rapidement en ordre de marche pour répondre aux situations de violence conjugale ou d'hébergement précaire. Les quelques cas auxquels Logidôme a répondu, depuis le début du confinement, ont pu se concrétiser par un emménagement en urgence au sein d'une de ses résidences.

#### **Contact**

**Alice Battut**

**Responsable communication**

**Logidôme**

**T. 06 63 18 88 20**



**Gardons le lien !** De nombreux salariés Logidôme, se sont portés volontaires pour appeler dès lundi et durant les jours à venir nos locataires séniors : un appel pour simplement discuter ou trouver ensemble les solutions qui faciliteront leur quotidien...





## Opac du Rhône : Veille sociale et SOLIDARITÉ EN TEMPS DE CRISE

Depuis mi-mars, l'Opac du Rhône appelle les locataires seuls de plus de 75 ans pour s'assurer qu'ils vont bien et recueillir d'éventuels besoins.

La responsable du service développement social de l'Opac du Rhône et trois conseillères sociales se sont mobilisées pour contacter quelque 700 locataires ayant plus de 75 ans et étant veufs, séparés ou seuls.

### Des personnes assez autonomes mais inquiètes

« Nous constatons que ces locataires sont globalement bien organisés pour leurs courses, surtout dans les petites communes qui proposent un service de livraison. La solidarité de voisinage n'est pas très présente mais elle est compensée par des liens familiaux, près de la moitié des locataires ayant de la famille qui vit dans leur commune ou à proximité.

*Bien sûr, une bonne partie des locataires évoquent leur solitude et surtout des inquiétudes vis-à-vis de leur santé. Dans une résidence de Saint-Romain-en-Gal, deux personnes ont été très choquées par le décès d'une voisine due au coronavirus, sentiment qui a été accompagné d'une crainte de propagation lors de l'intervention, pourtant très professionnelle, des pompiers » relate Khédidja Laïchi, responsable du service développement social.*

### **Un accompagnement indispensable**

Avant d'entamer la campagne d'appels, les conseillères sociales se sont informées des dispositifs proposés par les communes et leurs partenaires afin de pouvoir répondre aux questions et besoins des locataires âgés. Elles ont aussi parfois pris contact avec un voisin pour imprimer une attestation ou rendre un autre service. Elles ont identifié une vingtaine de personnes particulièrement fragiles qui nécessitent un

accompagnement plus approfondi.

Par ailleurs, une conseillère sociale par agence poursuit à temps partiel pour assurer entre autres les mesures d'accompagnement social liées au logement pour les locataires dont la situation était déjà connue et suivie. Elles pourront également intervenir si une urgence sociale se présentait, sur sollicitation de l'agence.

L'action conduite par l'Opac du Rhône a été extrêmement bien perçue de la part des personnes âgées, touchées de cette attention, et qui venait pour beaucoup rompre leur solitude.

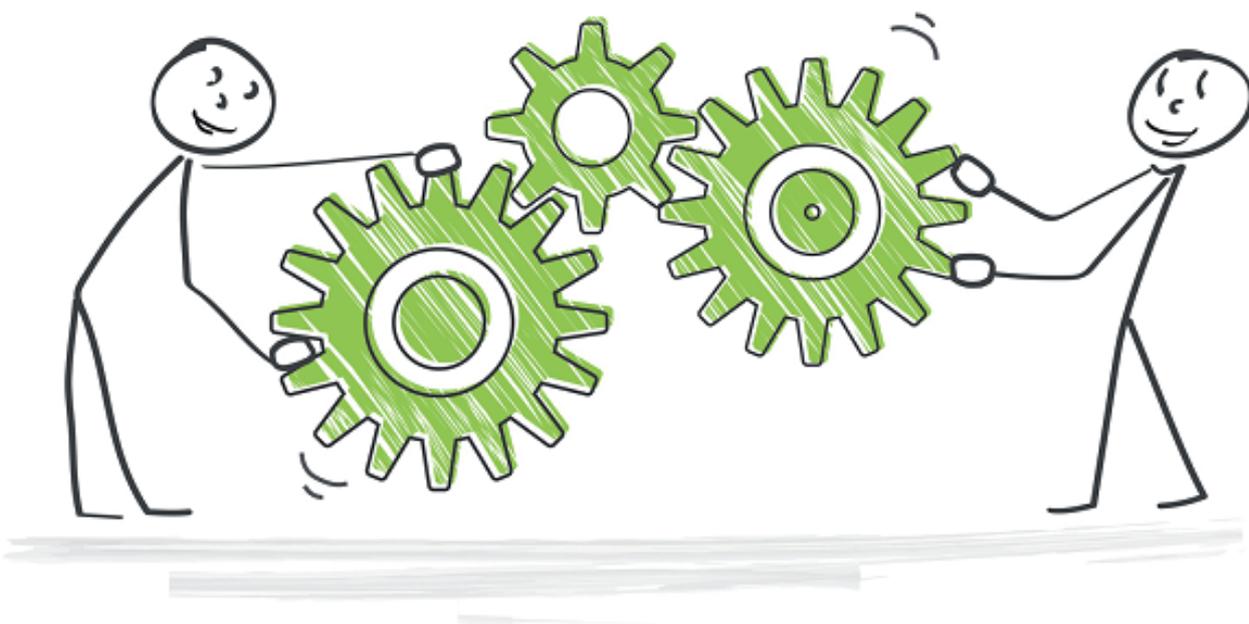
### **Contact**

**Khédidja Laïchi**

**Responsable du service développement social - Opac du Rhône**

**T. 06 84 27 69 16**

**[klaichi@opacdurhone.fr](mailto:klaichi@opacdurhone.fr)**





## Gestion de la crise à ALPES ISÈRE HABITAT

A Alpes Isère Habitat, le télétravail a été déployé en masse dès l'annonce du 16 mars 2020 (environ 400 personnes sur près de 570 sont en télétravail). Les salariés de la proximité, 150 assistants de résidence, sont quant à eux dotés de matériel permettant le respect des gestes barrières.

Chaque jour, Isabelle Rueff, Directrice Générale s'adresse à l'ensemble du personnel via « Le Lien » afin d'informer sur les actualités mais également proposer à tous de participer à des défis.

**Le registre de la solidarité reste une priorité pour l'organisme qui met en œuvre plusieurs actions concrètes en ces temps troublés :**

➤ La présence quotidienne des assistants

de résidence pour à la fois les actions de nettoyage et de gestion des ordures ménagères mais aussi pour des actions solidaires : à Pont-de-Chérury des assistants de résidences ont fait des courses pour des personnes âgées, ont organisé la distribution des chocolats de Pâques (photos en fin de texte).

➤ La mise à disposition des logements (6 logements de type 2) pour le personnel soignant sur la commune de La Tronche (commune d'implantation du Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble).

➤ La « campagne seniors » : il s'agit d'une campagne d'appels des locataires de plus de 70 ans (4182 clients identifiés) pour recenser les personnes isolées afin de pouvoir leur apporter une solution et les rediriger si

nécessaire vers les plateformes d'entraide. Plus d'une centaine de collaborateurs se sont portés volontaires pour contacter les clients les plus fragiles.

### **A SITUATION EXCEPTIONNELLE, ACTIVITÉ ADAPTÉE :**

- La commercialisation avec des visites virtuelles et des photos et des conseillers disponibles pour répondre aux prospects.
- La gestion des états des lieux asynchrone afin de respecter les gestes barrières.
- Les instances de gouvernance en visio : bureaux, conseils d'administration, CSE, CALEOL, Codir.

### **L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE EST MAINTENUE POUR SOUTENIR LES ENTREPRISES :**

**11 millions d'euros de paiement fournisseurs depuis le début du confinement (données au 9 avril 2020, deux autres paiements ont eu lieu depuis).**

- La CALEOL virtuelle examine en continu les dossiers. Depuis le début du confinement, 248 dossiers sont passés en CALEOL, en grande partie soutenus par l'offre nouvelle, 114 attributions concernant des logements neufs.

➤ 6 collaborateurs ont pris leurs fonctions pendant le confinement sur des postes aussi variés qu'assistant de résidence, concepteur d'opération, assistant comptable ou conseillère clientèle.

➤ Toutes les analyses d'appels d'offres se poursuivent.

➤ Tous les contrats avec de l'astreinte sont assurés : astreinte multi prestations, décontamination/nettoyage spécifique et débouchage afin de maintenir la sécurité des résidents et des bâtiments.

➤ Concernant les urgences techniques, plomberie et électricité, les ¾ des entreprises interviennent. Certains plombiers proposent également leur service d'astreinte.

➤ Pour le nettoyage, la majorité des entreprises sont ouvertes (88%).

➤ Concernant les situations d'urgence et la gestion des logements vacants, 63% des entreprises sont ouvertes et interviennent sur notre patrimoine.

### **CONTACT**

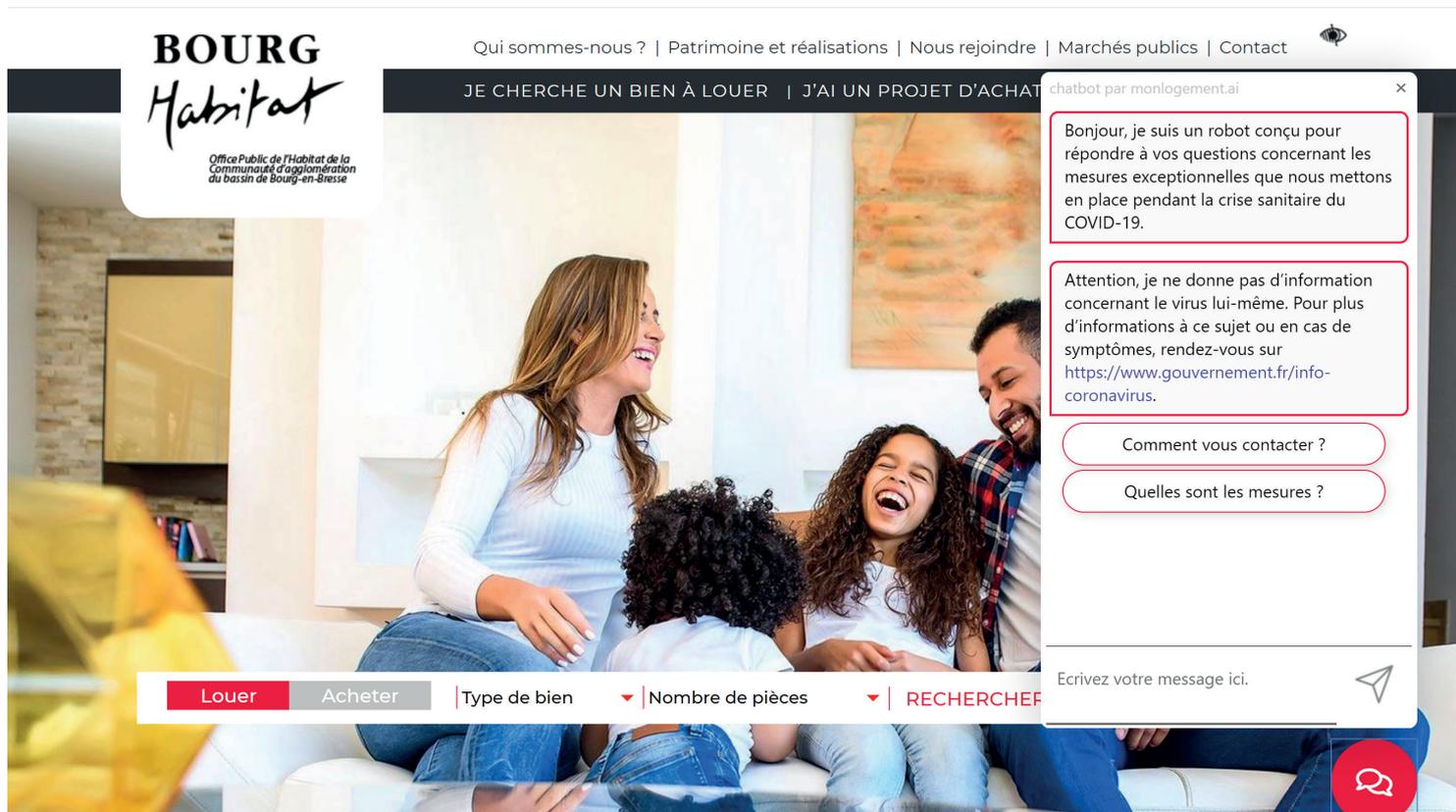
**Anne-Christine Rebelle**

**Responsable Communication**

**Alpes Isère Habitat**

**[anne-christine.rebelle@alpeshabitat.fr](mailto:anne-christine.rebelle@alpeshabitat.fr)**





# BOURG HABITAT FACE AU COVID-19 : DE NOMBREUSES INITIATIVES AU SERVICE DES LOCATAIRES

Depuis le début de l'épidémie de Covid19 en France, les priorités de Bourg Habitat restent les mêmes : poursuivre nos missions en tant que bailleur social, protéger la santé des collaborateurs et des locataires et participer à l'effort collectif pour limiter la propagation du virus.

Pour cela, Bourg Habitat a adapté son activité et pris de nombreuses mesures pour sécuriser le travail de ses équipes, soutenir l'activité économique et bien sûr,

accompagner ses locataires, notamment les plus vulnérables.

## Le chatbot, nouveau canal d'information des locataires

Affichage dans les halls d'immeubles, flyer en boîte aux lettres, courriers, posts sur les réseaux sociaux et sur notre site internet... les outils traditionnels ont été largement mobilisés pour informer nos locataires de manière régulière sur les mesures mises en œuvre par Bourg Habitat en lien avec la

crise sanitaire du Covid19.

Pour compléter le dispositif existant, Bourg Habitat a testé l'outil « chatbot » de MonLogement.ai, mis à disposition des bailleurs gratuitement durant la crise sanitaire du Covid19. Ce robot a été spécialement conçu et entraîné pour répondre aux questions concernant les mesures spécialement mises en place dans le cadre de l'épidémie en cours (ouverture des points d'accueil, modalités de contact, attribution des logements, paiement des loyers, états des lieux...).

Grâce à la réactivité des équipes, Bourg Habitat a mis en ligne une première version du chatbot dès le 18 mars. Depuis, l'outil a été enrichi à chaque fois que nécessaire

pour permettre l'intégration de nouvelles informations ou l'ajustement des réponses aux questions déjà existantes en fonction de l'évolution des dispositifs mis en œuvre. Il répond aujourd'hui à une vingtaine de question. Depuis son lancement, plus de 300 conversations ont été enregistrées ; la plupart concernant les modalités de contact et de paiement des loyers.

### CONTACT

Séverine RENAULT

Responsable communication

Bourg Habitat

severine.renault@bourg-habitat.com

Merci de votre appel à mon papa 🙏🙏🙏 même si je suis confinée avec lui je trouve ça très rassurant!

RESTONS CHEZ NOUS

Belle initiative

BOURG Habitat

COVID-19

@BOURG\_HABITAT

Prendre des nouvelles, s'assurer que tout va bien, informer sur les gestes barrières et les dispositifs existants...

Pendant le confinement, Bourg Habitat garde le lien, par téléphone, avec plus de 1100 seniors !

Plus d'informations : [www.bourg-habitat.com](http://www.bourg-habitat.com)

@bourg\_habitat

BOURG-EN-BRESSE

### « GARDONS LE LIEN », DES APPELS BIENVEILLANTS À NOS LOCATAIRES DE 70 ANS ET PLUS

Le 26 mars, Bourg Habitat a lancé l'opération « gardons le lien » à destination de ses locataires âgés de plus de 70 ans. Prendre des nouvelles, identifier des besoins spécifiques, renseigner sur les dispositifs existants, tout simplement être là... Plus de 1100 seniors ont ainsi été identifiés puis contactés par téléphone par les équipes de Bourg Habitat pour rompre l'isolement et sensibiliser sur les bons gestes à adopter en période de confinement.

En 4 semaines, les chargés de secteur de Bourg Habitat ont ainsi passés près de 3000 appels. Le dispositif est très bien accueilli par les locataires et ceux qui, parfois, vivent avec eux cette période de confinement.

### CONTACT

Ouadie MEHDI

Responsable d'agence

Bourg Habitat

Ouadie.mehdi@bourg-habitat.com

### DIFFICULTÉS FINANCIÈRES À CAUSE DE LA CRISE SANITAIRE ?

Bourg Habitat créé une cellule dédiée pour accompagner les ménages.

Conscient des impacts financiers de la crise sanitaire en cours, Bourg Habitat a décidé de réorganiser ses services et de lancer sa Cellule Prévention Sociale et Impayés pour accompagner au mieux les locataires concernés. Les membres de l'équipe ainsi constituée sont tous formés et mobilisés pour examiner de manière personnalisée la situation de chacun et proposer des solutions adaptées à la nature des difficultés rencontrées.

Ils sont également à disposition des partenaires sociaux avec lesquels Bourg Habitat travaille - depuis longtemps et de manière régulière - pour prévenir les impayés et lutter contre les expulsions.

### CONTACT

Gérald LONJARET

Responsable du pôle prévention sociale et impayés

Bourg Habitat

Gerald.lonjaret@bourg-habitat.com

B O U R G



**CHALLENGE**

**#JBOUGEchezMOI**

**DU 20 AVRIL AU 3 MAI 2020**

**BOUGEZ CHEZ VOUS SANS BOUGER DE CHEZ VOUS  
ET RELEVEZ DE MULTIPLES DÉFIS !**

**1/ TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION OUIMOVEUP**

**2/ ENTREZ VOTRE CODE... ET C'EST PARTI !**

# Lyon MÉTROPOLE Habitat, une communication « MULTI-canal »

**Plus réactive et plus fréquente, c'est ainsi que LMH a adapté sa communication locataires pour faire face à la crise du Coronavirus.**

## **INFORMER ET SENSIBILISER**

Au début du confinement, l'objectif était de communiquer rapidement les modalités mises en œuvre pour assurer la gestion des urgences. Puis la communication s'est attachée à donner aux locataires des conseils utiles pour préserver au maximum le cadre de vie des résidences en faisant preuve de civisme et de solidarité. Autre objectif identifié : tenter de limiter les impayés de loyer.

## **Une communication « MULTI-canal »**

Pas toujours simple de communiquer auprès de nos locataires quand certains

sont hyper connectés alors que d'autres subissent la fracture numérique. Quand nous ne disposons des adresses mails que de la moitié de nos clients. Quand tous n'ont pas un compte personnel sur notre site internet ... La stratégie est donc d'utiliser tous les canaux possibles : affichage dans les halls d'immeuble, SMS, email, courrier, site internet et réseaux sociaux.

De nouveaux supports

Cette crise incite à réagir vite et à trouver des solutions inédites, comme la création d'une « @Lettre des locataires spécial confinement », envoyée par emailing à 15 000 locataires début avril.

Et nos locataires aussi modifient leurs habitudes en raison de la crise : la 1ère semaine d'avril, le nombre de création de comptes locataires a augmenté de 210% par rapport à la normale.





## LYON MÉTROPOLE HABITAT RENFORCE L'ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS

**« C'est vraiment gentil à vous ! » : c'est avec ces mots, et beaucoup de reconnaissance, que sont accueillis les appels des conseillères sociales de Lyon Métropole Habitat aux locataires âgés ! Si les seniors sont généralement bien entourés par leurs familles, ils apprécient que leur bailleur social prennent ainsi de leurs nouvelles régulièrement pendant cette période de confinement. Et pour certains, l'appel de la conseillère sociale est un rendez-vous indispensable pour rompre la solitude.**

### **LMH MOBILISÉ POUR LES PLUS FRAGILES**

Afin de maintenir sa mission sociale envers les plus fragiles en cette période de crise, Lyon Métropole Habitat a mis en place un dispositif d'appels téléphoniques à destination des locataires seniors. LMH compte 4720 locataires (signataires de bail) de plus de 70 ans dont 287 de plus de 90 ans.

Les conseillers sociaux actuellement en télétravail les contactent pour prendre de leurs nouvelles. L'objectif de ces appels est de veiller à ce que les besoins de première

nécessité sont remplis (alimentation, santé, ouverture de droits...) mais aussi à vérifier qu'ils sont en lien avec leur famille ou leurs voisins.

En cas de problème, les conseillers sociaux établissent un contact avec les structures locales qui continuent d'agir auprès des personnes en difficultés (portage de repas, numéro d'écoute téléphonique, etc...). A l'occasion de chaque appel, les conseillers sociaux évaluent si la personne âgée est bien entourée ou si elle a besoin d'être contactée régulièrement.

Lyon Métropole Habitat est chef de file de la thématique du vieillissement au sein du pôle public de l'habitat de la Métropole de Lyon,

### **Contact**

**Sophie DESCROIX**

**Directrice de la communication  
Lyon Métropole Habitat**

**T. 04 78 71 61 16**

**T. 06 86 08 83 21**

# La gestion de crise COVID19 par OPHIS Puy-de-Dôme

## S'adapter : le maître mot !

**En cette période si particulière, notre organisation a dû s'adapter très vite et mettre en place un plan de continuité d'activité pour informer les locataires, prioriser les interventions, soutenir les plus vulnérables, préserver l'activité de nos prestataires, accompagner et protéger nos personnels sur le terrain, déployer le télétravail, imaginer de nouvelle façon de travailler, etc. Retour sur cette gestion de crise sans précédent.**

Dès le premier jour, toutes les équipes d'Ophis et de notre filiale Clerdôme se sont fortement mobilisées afin d'assurer notre mission essentielle : loger nos locataires dans les meilleures conditions et leur assurer le meilleur service.

Pour permettre cette continuité, nous avons dû, en un temps record, revoir l'ensemble de nos méthodes de travail, apprendre à travailler à distance, et adapter très rapidement nos process à cette situation inédite. Ainsi, grâce à l'engagement de toutes et tous, nous avons pu, dès les premiers jours, répondre aux sollicitations urgentes

de nos locataires tout en garantissant la sécurité de nos collaborateurs.

### **Le télétravail au service de la gestion de crise**

Parmi les adaptations nécessaires à notre continuité de service, le télétravail qui n'était pas d'usage à l'Ophis jusqu'ici, a été déployé massivement et en un temps record grâce à l'équipe SI. Plus de 100 collaborateurs sont désormais équipés et connectés à distance permettant ainsi d'assurer les missions vitales de l'entreprise (quittancement, réclamations, paiement fournisseurs, paie, etc.)

### **Une gouvernance dématérialisée**

Grâce au système de visio-conférences, de nombreuses instances ont pu se tenir malgré le confinement : Bureau du Conseil d'Administration, CSE, CSSCT, CAO..

**« Restons connectés »** : maintien du lien avec les collaborateurs confinés

La semaine suivant la fermeture de nos bureaux, le service communication a déployé « Restons connectés » un site



internet dédié à la gestion de la crise avec l'objectif premier de garder le lien avec l'ensemble des 325 collaborateurs de l'organisme. Chaque jour, le site est alimenté d'actualités, en lien avec la mise en place de la continuité de service. Un formulaire de contact permet à chaque salarié de poser ses questions et une réponse lui est apportée sous les meilleurs délais par le Comité de Direction qui se réunit chaque jour en visio-conférence.

### **SUR LE TERRAIN : nos équipes de proximité SUR LE PONT**

Nos équipes de proximité (gardiens, responsables de site, service entretien) n'ont pas cessé d'assurer le suivi et l'entretien des résidences indispensables à l'hygiène et à la propreté, en respectant toutes les précautions de rigueur !

### **DES PROCESS SIMPLIFIÉS POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES URGENTES DE NOS CLIENTS**

Une « Task force » a été dédiée dès le premier jour à la gestion des demandes urgentes des locataires. Une organisation efficace a permis de répondre à tous dans les meilleurs délais et aucune gestion de situation délicate n'a été à déplorer.

Pour répondre aux questions les plus fréquentes des locataires, une Foire aux questions spécifique a été mise en ligne sur [www.ophis.fr](http://www.ophis.fr) et publiée dans chaque espace locataire. Grâce à cette proactivité, nous avons pu limiter des demandes de contacts de la part de nos clients et nous concentrer sur les véritables urgences.

### **GARDER LE LIEN AVEC LES PLUS FRAGILES : UNE ÉQUIPE DE VEILLE ACTIVE AU BOUT DU FIL**

Pour prévenir l'isolement de nos locataires les plus vulnérables (+70 ans et locataires de nos résidences sociales), une équipe dédiée se charge de les contacter pour prendre des nouvelles, les informer, s'assurer de leur santé, et selon les cas, réaliser un signalement, faire intervenir une entreprise, etc. Notre mobilisation devrait aboutir à la fin de la période de confinement à joindre 2 477 locataires.

Une démarche évidemment appréciée par les principaux intéressés :

- «ça fait du bien de parler un peu»
- «ça fait du bien de savoir que quelqu'un pense à nous»
- «vous remercieriez l'Ophis de nous avoir appelés, c'est vraiment touchant»
- «merci, merci 1000 fois d'appeler et de prendre des nouvelles»
- «merci, ce que vous faites est très utile et très gentil»

Ce travail est réalisé en coordination avec les services du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme, et en partenariat avec les CCAS de Clermont-Fd, Riom et Thiers.

### **PRÉVENIR LES VIOLENCES FAMILIALES**

En plus de diffuser largement le n° d'écoute national, l'Ophis a réalisé un emménagement exceptionnel pour répondre à l'une de ces situations toujours trop nombreuses. Un process spécifique d'entrée dans les lieux a été mis en place pour l'occasion.

### **SOUTENIR NOS FOURNISSEURS EN DIFFICULTÉ**

Afin de préserver la santé financière de nos fournisseurs et participer ainsi à l'élan de solidarité national, nous nous sommes **engagés à régler au plus vite les factures des entreprises fragilisées par la crise sanitaire en cours. Une adresse mail a été créée spécifiquement pour eux et une communication spécifique a été déployée auprès de 1 790 fournisseurs.**

**Un grand merci à tous ceux grâce à qui tout cela est possible ! Bravo à tous.**

### **CONTACT**

**Magalie BURTART**

**Responsable communication, marketing & relation clients**

**Ophis Puy-de-Dôme**

**MBURTART@ophis.fr**



## MOBILISATION DE TOUTES LES ÉQUIPES D'EST MÉTROPOLÉ HABITAT

A l'annonce du confinement, le lundi 16 mars, Est Métropole Habitat dès le lendemain ferme ses accueils physiques au public, place l'ensemble de ses collaborateurs administratifs en télétravail et instaure un service minimum pour les responsables d'immeubles avec les consignes des gestes barrière. Notre priorité : assurer la sécurité sanitaire des équipes tout en continuant

d'assurer un minimum d'entretien sur les résidences.

**Une PÉRIODE INÉDITE :** c'est une première dans l'histoire de notre organisme et dans notre culture d'entreprise que de ne plus pouvoir aller à la rencontre de nos habitants ...

Pourtant, et malgré tout, le lien avec les locataires est maintenu, sous une forme différente mais maintenue. Grâce à l'immense mobilisation de toutes les équipes d'Est Métropole Habitat et au niveau de développement de nos outils informatiques.

### **D'ABORD NOS RESPONSABLES D'IMMEUBLES**

: même derrière des masques en tissu, fabriqués par quelques couturières aux doigts de fée d'Est Métropole Habitat, ils restent investis et mobilisés avec la volonté « d'assurer ». Très tôt le matin, de façon à croiser le moins de monde possible, ils assurent l'entretien quotidien des halls des résidences et un contrôle visuel des montées d'escaliers afin d'aller au plus urgent. Ils désinfectent les surfaces de contact (boutons d'ascenseurs, interrupteurs, poignées, mains courantes) quotidiennement. Le « piquetage » sur les espaces extérieurs est fait seulement si nécessaire et en alternance avec le reste. Enfin, ils traitent les sollicitations des locataires sur tablette depuis leur domicile, et ils restent bien sûr joignables sur leur téléphone professionnel.

**Nos conseiller(e)s clientèle**, toutes et tous en télétravail, continuent leur mission de réponse aux locataires, aux demandeurs de logement et aux partenaires. Ils assurent aussi, comme d'habitude, le lien avec les entreprises, pour les interventions urgentes et autorisées dans le contexte, ainsi qu'avec les personnes qui candidatent pour travailler chez EMH.

Notre centre de relation client répond à toutes les sollicitations reçues par mail ou sur notre répondeur téléphonique en

prenant soin de rappeler tous les locataires en difficulté. Il s'occupe également des sollicitations qui arrivent via Facebook.

### **RELATION CLIENT : DES OUTILS DIGITAUX CONSOLIDÉS ET DÉVELOPPÉS :**

➤ site internet : dès la connexion à notre site, une fenêtre incontournable spéciale « covid-19 » s'affiche. Les consignes des gestes barrière sont largement diffusées, ainsi que les nouvelles modalités pour entrer en contact avec notre organisme. Le Chatbot (zone de dialogue) présent sur notre site a été enrichi de nouveaux éléments de réponse en lien avec le contexte. Il permet de désengorger le centre de relation client en apportant rapidement des réponses aux locataires.

➤ les messages téléphoniques reçus sur notre ligne unique sont convertis en messages écrits sur notre boîte mails afin de pouvoir les traiter plus facilement.

➤ Même confinés, l'envoi de courrier reste possible grâce au développement d'une plateforme de transfert permettant à nos équipes d'envoyer des courriers postaux directement depuis leur ordinateur à domicile.

➤ les modes de paiement dématérialisés habituels (paiement en ligne via le site, prélèvement automatique) sont largement mis en avant, le paiement en ligne par carte bancaire est mis en place avec une prise en charge dédiée.

### **UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À L'ÉGARD DE NOS LOCATAIRES SENIORS :**

Sur l'ensemble de notre patrimoine plus de 3500 personnes sont seniors (plus de 65 ans) et, parmi elles, plus de 2250 vivent

seules. Ces personnes âgées, parfois même isolées, représentent sans aucun doute la population la plus vulnérable face à cette crise du coronavirus. Un appel à volontaires a été lancé en interne pour réaliser des appels bienveillants auprès de ces personnes. Une cinquantaine de salariés a répondu présent.

L'objectif principal de ces appels est simplement de prendre des nouvelles, de s'assurer que tout va bien et de faire preuve d'écoute. En discutant avec les seniors, des problématiques peuvent apparaître : nos équipes leur transmettent alors le numéro de téléphone du CCAS de la commune. Ou, si nécessaire, elles appellent directement de la part du locataire.

### **Une communication proactive et une communication de crise :**

Déjà présent sur plusieurs canaux digitaux, Est Métropole Habitat ne fait que renforcer sa communication sur ces médias. Facebook, Twitter, LinkedIn, site internet et espace locataires. Certes tous les locataires ne sont pas présents sur les réseaux sociaux. Mais en cette période où il n'est pas pensable d'envoyer nos équipes de proximité faire de l'affichage ou du boitage, aucun média digital n'est à négliger.

Régulièrement, de nombreuses communications sont faites pour rappeler les gestes barrières, mais aussi les bons comportements à adopter en étant confinés. Nous avons ainsi abordé les thèmes des encombrants, des jets par les fenêtres, du bruit, de la tolérance, de la solidarité et de l'entraide entre voisins. Des posts également pour, bien sûr, remercier

nos personnels de proximité et aussi relayer les belles initiatives. D'autres publications visent à donner à nos locataires quelques idées d'activité (recettes d'ailleurs proposées par les locataires eux-mêmes, sorties virtuelles) pour vivre le confinement le mieux possible.

Eloignés mais toujours près des locataires. Si la mise en place de ce confinement a mis un coup d'arrêt brutal aux réunions, aux rencontres locataires, aux échanges du quotidien pour les équipes de proximité, nous mettons tout en œuvre pour maintenir notre relation locataires. Grâce aux différents dispositifs et outils collaboratifs mis en place, grâce à l'importante mobilisation des équipes (terrain et administratifs), grâce aux réseaux sociaux (y compris les nombreux groupes whatsapp créés dans les équipes) l'information circule. Cela nous aide à être le plus réactif possible envers les locataires.

N'en doutons pas : tous, nous aurons fait un bond en avant dans la maîtrise de ces outils digitaux !

Pour autant, c'est avec grand plaisir - et de l'impatience aussi ! - que nous nous retrouverons après cette période et que, dans le même temps, nous retrouverons une relation client « normale » !  
Pour en savoir plus

### **Contact**

**Françoise Lagarde**

**Responsable communication**

**Est Métropole Habitat**

**T. 06 74 83 23 45**

**f.lagarde@est-metropole-habitat.fr**

# Hors Série N°1 Crise Sanitaire COVID-19



Renseignements - Service Communication AURA-HLM  
Chloé Giraud - Chargée de mission communication  
Tél. 04 78 77 01 13  
c.giraud@aura-hlm.org

