

# COVID -19

## Compte rendu des actions menées par le Toit de Gascogne

**Dans cette période si particulière, la SA Gasconne d'HLM renforce son accompagnement social avec notamment des contacts permanents auprès des locataires les plus fragiles et les plus isolés, et des solutions d'accompagnement adaptées.**

De nouvelles organisations sont mises en place avec des salariés en télétravail, avec du personnel sur le terrain pour rassurer et protéger nos clients, des prestataires qui eux-mêmes se réorganisent et assurent leurs interventions (et il y en a, malgré la FFB...)

### Assurer la continuité des services aux locataires

Dès les premiers jours de confinement, notre organisme a défini un plan d'actions pour permettre **la continuité réelle et effective de l'activité afin d'organiser les interventions, d'informer les locataires et d'assurer de façon dématérialisée nos missions de bailleur** : l'attribution de logements, le paiement de nos fournisseurs, le règlement des loyers en ligne, la gestion des réclamations à « distance » etc.

#### **1. L'Information des locataires :**

Différentes méthodes pour informer les locataires, des actions et de nouvelles organisations ont été mises en place :

- **Affichage**, dans les Halls des résidences, des mesures barrières à respecter durant ce confinement.
- Diffusion via les **réseaux sociaux** et le **Site internet** des recommandations à respecter durant cette épidémie.
- SMS communiquant l'adresse mail **[accueil@toitdegascogne.fr](mailto:accueil@toitdegascogne.fr)** pour garantir un point de contact entre les locataires et notre organisme, suite à la mise en télétravail des équipes administratives.
- SMS d'information concernant le traitement des réclamations techniques durant la période et d'information concernant la gestion des locaux de stockage de déchets et ordures ménagères.
- SMS d'information arrêt / suivi ou reprise des entretiens de parties communes

#### **2. Continuité de la maintenance et de la gestion des immeubles**

La gestion des bâtiments notamment l'entretien des parties communes a été interrompue pour 35 résidences pour une durée de deux semaines. Après organisation de plannings et mise en place d'équipement de protection individuelle (EPI), l'entretien a pu reprendre normalement, avec des plannings adaptés.

Trois résidences n'ont pas été impactés et l'entretien habituel a été maintenu et deux ont vu le temps d'intervention réduit.

A ce jour, l'entretien des parties communes est toujours interrompu sur 7 résidences (de petite taille).

### 3. Gestion des attributions de logements et Etats des Lieux

Les Commissions d'Attribution des Logements sont, durant cette période, dématérialisées. Notre prestataire informatique, à rapidement pu nous équiper afin d'organiser, à distance, les commission d'attribution prévue, via une Chambre de Conférence téléphonique « sécurisée et dédiée ».

Grâce à cette installation, trois CAL ont pu être réalisées (CAL mensuelle Avril et Mai + CAL livraison Masseurbe).

Nos équipes ainsi que les membres de la commission ont dû s'adapter à cette nouvelle organisation et ces premières expériences se sont révélées efficaces, en « présence » des membres habituels, dont l'Etat.

Un Accord-Cadre a été mis en place pour permettre la réalisation des Etats des Lieux (entrants et sortants) par nos Huissiers référencés, tout en respectant les mesures de distanciation sociale et en veillant au port des équipements de protection individuelle que nous leur avons fourni.

### 4. Accompagnement social

Durant cette période de confinement, nous avons renforcé nos campagnes de phoning et de mailing pour détecter les situations difficiles (locataires de plus de 75 ans, allocataires AAH, Travailleurs non-salariés...)

Nous avons également développé l'accompagnement des locataires en difficultés de paiement de loyer dues aux confinement : impossibilité de déposer un chèque à l'accueil, non réception de la quittance, impossibilité de se rendre à la Poste pour réaliser un envoi, difficultés économiques, durables, passagères...

Nos équipes ont contacté les locataires afin de les informer sur leurs droits et de les conseiller sur les solutions les plus adaptées à leur situation : Paiement en ligne (par Carte Bancaire), plan d'apurement, report du paiement au mois suivant...

A début mai nous observons un retard de paiement sur les quittancements de mars et avril de 8.8 %, et une progression en nombre de locataires en retard de 12%. Globalement donc la baisse d'activité en attributions (réduction des départs) va nous permettre de renforcer l'action de pré-contentieux. Et ce dès le 11 Mai.

## 5. Vente HLM

Pour l'activité vente HLM, la gestion à distance des actes notariés avec nos études habituelles ont permis de proposer la mise en place de rendez-vous « tournants » à compter du 11 mai, pour la signature des sous seings authentiques ou la réitération des actes. Soit des engagements précédant le confinement, soit pendant. L'objectif de 15 ventes pour l'année sera tenu.

## Anticiper les situations délicates, maintenir l'activité « bâtiment »

### 1. Prévention et solidarité

Certaines catégories de locataires sont plus exposées que d'autres aux difficultés en cette période (indépendants, étudiants, retraités en minimum vieillesse). Pour eux, la Direction a fait le choix d'opérer les actions suivantes à proportion due de leur loyer résiduel principal (APL déduite) :

- Remise sur le loyer et réduction de préavis pour les étudiants
- Remise sur le loyer pour les personnes ayant + de 20 ans d'ancienneté
- Remise sur le loyer pour les travailleurs non-salariés.
- Remise sur le loyer des + de 75 ans

Nous avons aussi mis à disposition de l'Etat des logements étudiant vacants pour (en tant que de besoin) :

- Le personnel soignant éloigné
- Les femmes victimes de violences conjugales
- Les fonctionnaires en transit
- Les archéologues en reprise de chantiers

### 2. Proactif et « constructif »

Pour la partie construction neuve, acquisition amélioration, ainsi que pour la partie rénovation et contrairement à ce qui a été pratiqué en Occitanie ou au niveau national (arrêt de 80 à 100% des chantiers selon les départements), nous avons maintenu 80% de nos chantiers ouverts et en sous activité. Grâce à l'engagement à nos côtés de quelques Coordonnateurs Sécurité, et en discussion et avec l'accord de la DIRECTE32.

Il est à noter que Madame la Préfète et la DDT32 ont repris « le flambeau » de notre volonté de ne pas délivrer d'OS d'interruptions de chantiers ; et ont organisé des conférences téléphoniques et engagé leur responsabilité sur un maintien ou reprise d'activités. Malgré réticences de la FFB et de la FNTP et de certaines entreprises ayant pignon sur rue.

Les maitres d'œuvre (géomètres, architectes, BCT, CSPS...) nous ont aussi tous suivi malgré les consignes nationales (ordre des architectes par ex), grâce aux protocoles établis en interne

avec les CSPS, à nos échanges constants d'information juridique et factuelle ; et à notre « diplomatie » (relative...)

A ce jour,

- dans l'adaptation des PGC par opération, et dans une approche au cas par cas réclamée par la DIRRECTE (avant le guide de l'OPPBTB) ;
- dans le respect des gestes barrières et la distanciation sociale organisée par une Co activité adaptée
- dans la fourniture des EPI imposés par l'épidémie (masques, lunettes, liquide ou gel désinfectant..)

nous avons 95% des chantiers qui sont « actifs », avec des plans de charge allégés selon les PGC et les situations d'avancement.

Nous sommes mêmes en phase expérimentale en Occitanie sur la reprise d'un chantier de fouille archéologique (Carnot le Cloître), avec dérogation spécifique du DRAC (et à la demande expresse de Me la Préfète). Et nous avons obtenu aussi, cas rare, une intervention d'ENEDIS (hors urgence) sur des raccordements électriques pour une opération de livraison de logements neufs (Castéra Verduzan). Nous œuvrons pour poursuivre dans cette voie...

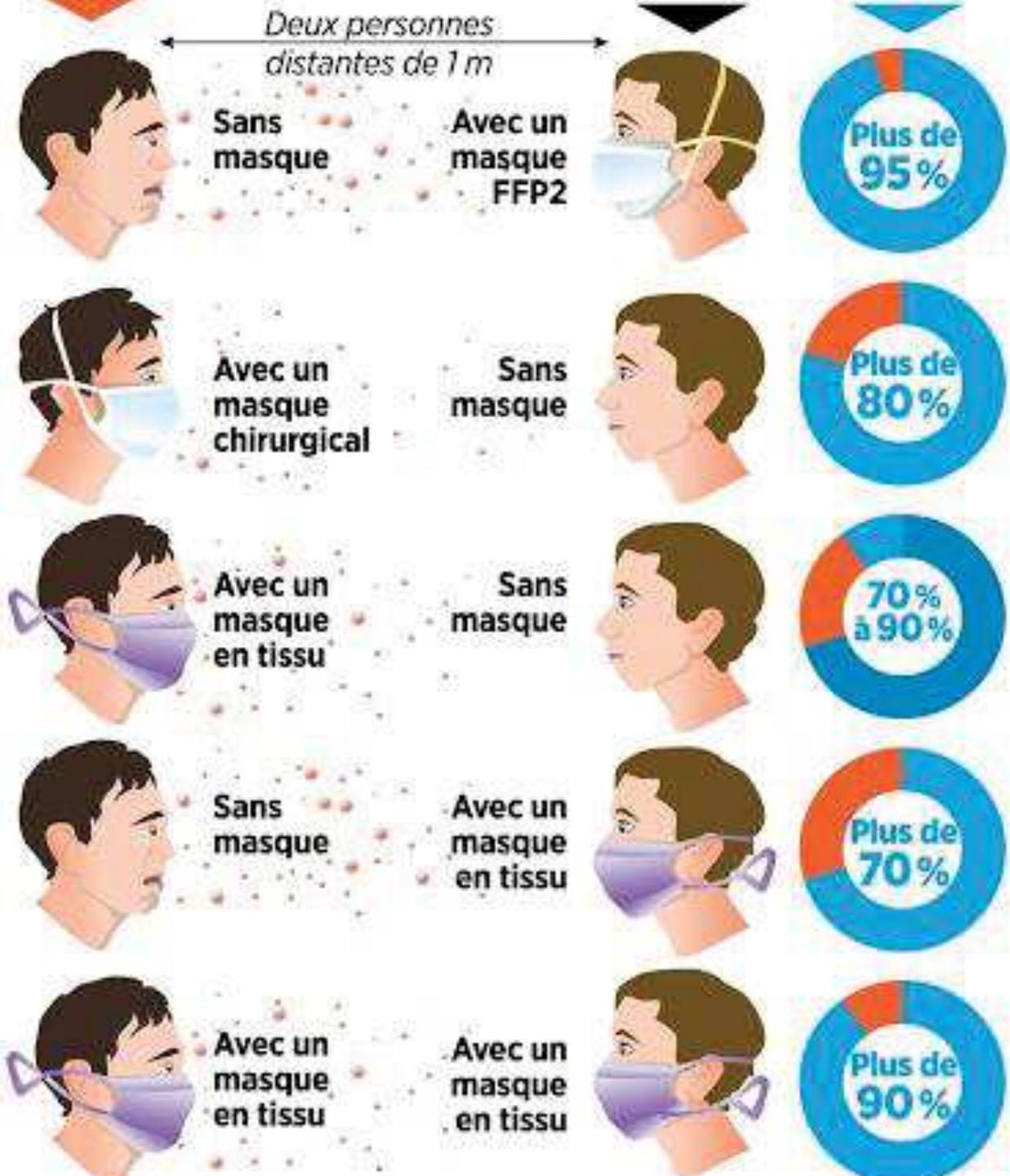


## L'efficacité des masques

Malade du Covid-19  
ou asymptomatique

Personne  
bien portante

Niveau  
de protection  
estimé



SOURCE : MONTISSUMASQUE.FR

LP-INFOGRAPHIE-JM