

EN DIRECT DES ORGANISMES

DÉCONFINEMENT
QUOI - QUAND
COMMENT ?

Locataires
Lien social
Préparation
Phoning
Accompagnement

Equipement
réactivité
ler bilans
Solidarité

Chantiers
Accueil
activité

Communication
Newsletters
Ressources
Humaines

Hors Série N°2
Crise Sanitaire
COVID-19

PREAMBULE

L'AURA-HLM vous propose un second numéro spécial COVID-19. Découvrez les bilans des actions mises en oeuvre par les bailleurs sociaux de la région durant le confinement et leurs initiatives pour organiser la reprise de l'activité depuis le 11 mai 2020.

Un Grand merci à L'ensemble des organismes mobilisés !

SOMMAIRE

P3. OPÉRATION « ENCORE PLUS PROCHE #2 & #3 » DE VALENCE ROMANS HABITAT

P6. ERILIA : RÉPONDRE AUX BESOINS DES LOCATAIRES FRAGILISÉS

P8. LOIRE HABITAT DONNE LA PAROLE À SES SALARIÉS

P10. HAUTE-SAVOIE HABITAT - COVID-19 : ACTIONS MISES EN ŒUVRE (ACTE 2)

P12. ARDÈCHE HABITAT : UNE MOBILISATION À TOUS LES NIVEAUX

P15. ALPES ISÈRE HABITAT 100% D'ACTIVITÉ

P18. L'OPHIS DU PUY-DE-DÔME ASSURE SES MISSIONS ESSENTIELLES

P20. LES COLLABORATEURS DE LYON MÉTROPOLE HABITAT SE MOBILISENT POUR CRÉER UN CRC INTERNE

P22. OPHEOR, À ROANNE, CONCENTRE SON ÉNERGIE À DESTINATION DE LA SÉCURITÉ, DE LA BIENVEILLANCE ET DE L'URGENCE

P25. COVID-19, GIER PILAT HABITAT A ENGAGÉ PLUSIEURS INITIATIVES

P26. DYNACITÉ, ACTEUR SOLIDAIRE DES TERRITOIRES ET DES PLUS FRAGILES

P28. EST MÉTROPOLE HABITAT - RELATIONS À L'INTERNE : ÊTRE FORTS ET SOUDÉS POUR GÉRER CETTE CRISE AU MIEUX !

P31. A BOURG HABITAT, LA REPRISE S'ORGANISE !

P35. GRANDLYON HABITAT : OPÉRATION « RESTONS EN LIEN » & PORTRAIT D'UNE CONSEILLÈRE SOCIALE AUX PETITS SOINS / UNE COLLECTION DE SUPPORTS POUR UNE REPRISE EN TOUTE SÉRÉNITÉ ET RESTER CONNECTER

P40. EN RHÔNE-ALPES, VILOGIA AUX CÔTÉS DE SES LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES

P41. LA SACVL MOBILISÉE POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX BESOINS DES ENTREPRISES

P42. « LE TEMPS D'APRÈS » ! LA MOBILISATION D'Auvergne Habitat reste entière

P45. ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ EN PÉRIODE DE CRISE À CITÉ NOUVELLE



ENCORE PLUS PROCHE #2

Nous élargissons notre campagne d'appels téléphoniques systématique à tous nos locataires dès **65 ans**, ainsi que les personnes **allocataires de l'AAH***.

Une cellule de collaborateurs dédiée à cette opération a été mise en place et contactera chaque personne dans les prochains jours.

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 près de **1800 locataires** de Valence Romans Habitat qui sont concernés par ce dispositif de lien bienveillant.

AU CŒUR DES HABITANTS

* Allocation aux Adultes Handicapés



www.gouvernement.fr/info-coronavirus

COVID-19

www.valenceromanshabitat.fr

Opération « ENCORE PLUS PROCHE #2 & #3 »

LE PITCH

Suite au succès de l'opération « Encore plus proche ! » à destination de nos locataires de 75 ans et plus, VRH a décidé de lancer les #2 et #3 de cette campagne globale.

ENCORE PLUS PROCHE #2

A la mi-avril, le Président de la République a annoncé la poursuite du confinement au moins jusqu'au 11 mai.

C'est ainsi que Valence Romans Habitat a décidé d'intensifier son action en lançant sa deuxième campagne d'appels téléphoniques « **ENCORE PLUS PROCHE ! #2** ».

Courant de la semaine du 20 au 25 avril, tous nos locataires âgés de 65 à 75 ans ainsi que les personnes percevant l'AAH (Allocation aux adultes handicapés) ont été contactés

par téléphone par nos collaborateurs, une cellule dédiée à cette opération a été mise en place à cet effet.

Locataires âgés **entre 65 ans et 75 ans** par Agence

- Agence Valence Est **204** locataires
- Agence Valence Nord **201** locataires
- Agence Valence Centre **251** locataires
- Agence Valence Sud **238** locataires
- Agence Romans Centre **273** locataires
- Agence Romans Est **273** locataires

>>> Ce sont **1440 locataires** âgés entre 65 et 75 ans qui sont été contactés auquel il faut ajouter **330 locataires** qui perçoivent l'AAH soit **1770 locataires au total**.



ENCORE PLUS PROCHE #3

La crise engendrée par le COVID-19 a mis un certain nombre de locataires dans **la difficulté** pour régler leur loyer.

Nos responsables d'agence et leurs adjoints contacteront chacun d'eux, dans les prochains jours, pour leur **proposer une solution adaptée** à leur situation :

- nouveaux moyens de paiement,
- écoute, accompagnement et recherche d'une solution adaptée à la problématique rencontrée

Ce sont **1800 locataires** de Valence Romans Habitat qui sont concernés par ce dispositif de soutien actif et bienveillant.

AU CŒUR DES HABITANTS

www.gouvernement.fr/info-coronavirus **COVID-19**

www.valenceromanshabitat.fr



ENCORE PLUS PROCHE #3

La crise engendrée par le COVID-19 a mis un certain nombre de nos locataires dans la difficulté pour régler leur loyer. Nos responsables d'agence et leurs adjoints ont contacté chacun d'eux pour leur proposer une solution adaptée à leur situation :

- **Nouveaux moyens de paiement**
- **Écoute, accompagnement et recherche d'une solution adaptée à la problématique rencontrée. Ce sont 1800 locataires de Valence Romans Habitat qui ont été concernés par ce dispositif de soutien actif et bienveillant.**

QUELS CANAUX ?

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

LES RETOURS

De manière générale, les locataires concernés ont été touchés par ce coup de téléphone. Cet appel a été synonyme de considération à leur égard, leur a donné le sentiment de compter et d'être réellement pris en compte dans leur isolement, leur solitude ou encore dans leurs difficultés. Un contact direct, une attention portée, tout cela est très important et particulièrement dans cette période inédite, exceptionnelle qui laisse des personnes de côté.

Annie-Paule TENNERONI, Présidente de Valence Romans Habitat, adjointe au Maire de Valence en charge du logement et de la politique de la Ville avait déclaré en début d'année lors de la cérémonie des vœux 2020 : **« AU CŒUR DES HABITANTS »** telle a été la devise de cette année 2019 profondément marquée par l'installation de notre nouveau Siège social au 3 rue G. Rossini.

Une devise qui doit être comprise au travers du tryptique suivant :

- **Anatomique, le cœur étant l'organe de la vie par excellence,**
- **Géographique, « au cœur » c'est être au centre donc être à proximité de tout,**
- **Enfin, psychologique, « au cœur » c'est laisser une place au ressenti, à l'émotion, n'est-ce pas aussi une part de notre vocation ?**

Oui, VRH est resté au plus près de ses locataires. C'est un choix fort au-delà des symboles parfois fragiles, c'est une volonté farouche d'incarner un service pour le public.

Nous en sommes fiers et nous avons le droit de l'être car c'est une fierté saine sans outrecuidance, sans suffisance mais qui porte en elle un message de solidarité vis-à-vis de tous les territoires.

Comment pourrions-nous incarner sérieusement notre mission en étant détaché des personnes que nous logeons ?

Ces propos forts et engagés ont conduit l'esprit de cette campagne à 3 étages « ENCORE PLUS PROCHE ! »

CONTACT

Romain BOUDREAUX

Responsable de la communication

Valence Romans Habitat

r.boudreaux@valenceromanshabitat.fr

www.linkedin.com/company/valence-romans-habitat/

www.valenceromanshabitat.fr



ERILIA : RÉPONDRE AUX BESOINS DES LOCATAIRES FRAGILISÉS

Erilia a engagé plusieurs campagnes d'appels et d'accompagnement des locataires fragilisés en cette période singulière. Nos collaborateurs et collaboratrices Conseillères en Economie Sociale et Familiale et Chargés de contentieux locatifs exercent un accompagnement renforcé des locataires en difficultés, ou étant susceptible de l'être : ménages isolés, vieillissants, en situation de handicap, ou en difficultés économiques. Le choix a été fait de mobiliser en priorité ces collaborateurs pour assurer les appels afin d'assurer un diagnostic précis des situations et mettre en œuvre les relais adaptés.

1. CAMPAGNE D'APPELS DES LOCATAIRES FRAGILISÉS, VIEILLISSANTS ET/OU EN SITUATION DE HANDICAP

Dès le début du confinement, une campagne d'appels prioritaires a été menée par 38 collaborateurs du siège et des agences.

Les locataires ciblés qui ont été contactés sont principalement les personnes isolées âgées de plus de 75 ans, les locataires occupant un logement adapté à un Usager Fauteuil Roulant (UFR) et ceux ciblés par les Agences.

Au niveau national 3804 locataires ont été appelés. 39 se trouvaient dans une situation nécessitant une aide, un suivi, un relais de proximité lié à un besoin vital alimentaire





ou médical. Le maillage territorial (CCAS, associations...) a permis d'assurer la mise en place de relais adaptés, avec une grande réactivité. Une veille est également assurée au besoin, pour vérifier que la situation ne s'aggrave pas.

Une démarche particulière a été engagée auprès des locataires « UFR », avec notre partenaire Handitoit en Région PACA. Pour les autres Régions les CESF d'ERILIA ont pu assurer directement cette mission, avec un appui conseils si nécessaire. Cette organisation a permis une grande réactivité dans la mise en place des relais nécessaires.

2. PLAN D'AIDES AUX LOCATAIRES EN DIFFICULTÉS ÉCONOMIQUES

Face aux conséquences économiques et sociales de cette crise, une démarche active « d'aller vers » a été mise en place par ERILIA. Dès le premier mois impayés, les locataires sont invités à prendre contact avec les équipes chargées de la prévention de l'impayé.

A défaut, les Conseillères en Economie Sociale et Familiale et les Chargés de

contentieux locatif d'ERILIA engagent un contact téléphonique avec plus de 6500 locataires ciblés, afin de comprendre leurs difficultés et pouvoir les accompagner au mieux, et de manière individuelle.

Plusieurs outils sont mobilisés et permettent de répondre à l'ensemble des difficultés :

- **Un partenariat spécifique** avec Action Logement et le dispositif du CILL PASS assistance
- **La sollicitation des aides au maintien de droit commun** (FSL notamment).
- **Un budget majoré d'aide interne** permettant d'alléger la quittance des locataires en situation critique (= Aide sur Quittance).

CONTACT

Géraldine BOURDIN

Directrice Adjointe de la Cohésion Sociale et du Renouvellement Urbain

ERILIA

T. 06.70.62.83.59

geraldine.bourdin@erilia.fr



LOIRE HABITAT DONNE LA PAROLE À SES SALARIÉS

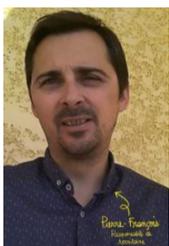
Dans le cadre de la pandémie et de l'état d'urgence instauré par le Gouvernement, Loire Habitat, Office Public de l'Habitat du Département de la Loire, s'est organisé pour permettre une continuité de l'activité due à ses 22 400 locataires, ses partenaires, tout en préservant la sécurité de tous. Ainsi, l'ensemble des 318 salariés reste mobilisé pour assurer la continuité du service aux locataires (télétravail, agents d'entretien équipés et présents sur le terrain, campagne de phoning auprès des seniors et publics fragiles, réalisation de dessins par les enfants de salariés pour les seniors de la résidence Pierre de la Bâtie à Champdieu...).

En cette période très particulière, Loire Habitat a souhaité également donner la parole à ses salariés. Ainsi, chacun

dans le cadre de son activité, (chargé de projet maîtrise d'ouvrage, technicien, assistante de gestion locative, responsable de territoire...) s'est exprimé autour de 3 questions et ce, sous forme de vidéos :

- Un mot pour définir cette période si particulière que nous vivons ?
- Qu'est ce que cela change professionnellement dans votre quotidien/ vos habitudes ?
- Que retiendrez-vous de cette expérience humaine et professionnelle inédite ?

VOICI QUELQUES EXTRAITS À RETROUVER SUR [Facebook](#) ET SUR [LINKEDIN](#)



Pierre-François Messant, responsable de territoire :

« C'est une période inédite » « Des inquiétudes au début de la crise mais Loire Habitat a su réagir rapidement en distribuant des masques, du gel hydroalcoolique des produits désinfectants à nos agents sur le terrain » « Elan de cohésion au sein de Loire Habitat »



Sébastien Nguyen, Chargé de projet Maîtrise d'ouvrage :

« C'est une période compliquée, tout est devenu beaucoup plus compliqué » « Sur les chantiers, on n'a pas l'habitude de travailler avec le moins de co-activité possible. C'est même, j'ai envie de dire, le contraire de la définition d'un chantier. »



Sandrine Audouard, Technicienne d'agence

« Je retiendrai le mot : confinement » « Les locataires semblent se débrouiller par eux-mêmes » « On se soucie de la santé morale et physique des personnes ».



Loïc Beurrier, Technicien patrimoine

« Le plus fou, c'est de continuer à donner du service à nos locataires sans qu'ils se rendent compte que les locaux de Loire Habitat sont vides ! » « Une réorganisation compliquée à mettre en place mais parfaitement maîtrisée par les différents services [...] dans un délai très court. »



NATHALIE PEREIRA, ASSISTANTE DE GESTION LOCATIVE

« Période inédite et historique » « Cette période nous oblige à sortir de notre zone de confort [et] nous force à nous réinventer, nous surpasser ».

CONTACT

Carole QUEVILLY

**Chargée des relations publiques
Loire Habitat**

c.quevilly@loirehabitat.fr

T. 06.48.00.34.81

www.loirehabitat.fr



HAUTE-SAVOIE HABITAT COVID-19 : Actions mises en œuvre (ACTE 2)

Depuis le début du confinement lié à la crise sanitaire dû au COVID-19, Haute-Savoie HABITAT a maintenu son activité administrative, sociale et technique dans le respect des mesures de protection du personnel et des locataires. Les interventions d'entretien et de maintenance dans les logements occupés étaient quant à elles jusqu'à aujourd'hui suspendues.

Avec le déconfinement progressif qui a débuté le 11 mai, ces interventions reprennent (dans le strict respect de protocoles sanitaires partagés par les différentes parties prenantes), en revanche les points d'accueil physique demeurent fermés au public.

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 tout en conservant un dispositif de protection de ses collaborateurs ainsi que de ses clients, Haute-Savoie HABITAT continue d'organiser des webinaires et autres visioconférences, résidence par résidence, afin de garder le lien avec les habitants. Ces échanges permettent aux équipes de proximité de continuer à être à l'écoute des demandes techniques et sociales de leurs clients locataires.

➤ **WEBINAIRES ESS «THE – CAFE»** : tout comme pour les webinaires locataires de type pied d'immeuble, Haute-Savoie HABITAT poursuit sa démarche en Economie Sociale et Solidaire en continuant à organiser des webinaires ESS afin de maintenir son investissement dans l'amélioration de la qualité de service aux des habitants, tout en réduisant au maximum leurs dépenses, et notamment celles liées au logement. Ainsi, trois fois par semaine, 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 désormais régulièrement accompagnée d'un ou plusieurs intervenants experts du sujet abordé.

LE FONDS DE DOTATION DE HAUTE-SAVOIE HABITAT VIENT EN AIDE AU PERSONNEL SOIGNANT

Le 7 mai dernier, le Fonds de dotation de Haute-Savoie HABITAT a informé

l'ensemble de ses parties prenantes de la mise en place d'un fonds d'urgence COVID-19, pour donner la possibilité aux personnels soignants locataires de l'Office départemental de bénéficier d'une aide financière pouvant aller jusqu'à trois mois de loyer.

Les locataires intéressés ont été invités à se rendre sur le www.hautesavoiehabitat.fr ou directement sur la page web du Fonds de dotation de Haute-Savoie HABITAT <https://ess.oph74.fr/> pour remplir un formulaire. Ils ont jusqu'au 23 mai 2020 inclus pour exprimer leur demande. Un numéro gratuit est ouvert pour eux en ce sens (N° vert : 0 800 70 80 90).

CONTACT
Julien GAULE
Chargé de communication
Haute-Savoie HABITAT
T.06 76 78 81 02
jgaule@oph74.fr





ARDÈCHE HABITAT : une mobilisation à tous les niveaux

Dans cette période particulière de cette crise sanitaire, les salariés sont présents pour accomplir le travail d'Ardèche Habitat. Leur mobilisation, à tous les niveaux, permet à Ardèche Habitat de maintenir sa mission d'accompagnement social.

Sérieux, mobilisation, implication et propositions sont au rendez-vous

Une belle leçon de travail d'équipe !

Plusieurs actions mises en place dans des délais très courts en direction des locataires et des salariés

COMMUNICATION LOCATAIRES

Campagne de phoning par Ardèche Habitat

Ardèche Habitat a engagé une démarche de phoning auprès de tous ses locataires (6

300 logements concernés) dès le début du confinement, dans le but :

- de prendre de leurs nouvelles,
- de connaître les dysfonctionnements éventuels dans les logements et résidences,
- de leur rappeler les contacts utiles de l'agence et de vérifier leurs coordonnées.

24 salariés « enquêteurs » (tous services confondus) se sont répartis les listes d'appel. Cette démarche est fortement appréciée par les locataires d'autant plus pour les résidences excentrées des agences locatives et du siège social.

Cette action permet de renforcer le lien social et pour les locataires, d'avoir des nouvelles d'Ardèche Habitat, de son activité et de ses services.

Les difficultés des locataires ont pu être signalées aux équipes tant au niveau humain, technique ou financier.

La démarche a également permis à des salariés dont ce n'est pas le métier premier, d'échanger avec leurs collègues et les locataires et ainsi d'étoffer leurs connaissances sur la gestion locative et les relations avec les locataires.

Une expérience enrichissante pour tous et certainement à refaire ponctuellement sur des sujets spécifiques.

COMMUNICATION SALARIES

La GAZETTE D'ARDÈCHE HABITAT – HORS SERIE : COVID-AH gazette

Suite au confinement nécessaire pour lutter contre la propagation du covid-19 et la mise en place à grande échelle du télétravail, il a été nécessaire de garder du lien entre les salariés d'Ardèche Habitat. Depuis le 19 mars, le petit journal «COVID-AH gazette» permet de préserver le contact humain et d'être de façon sérieuse mais légère au courant de l'activité de Ardèche

Habitat.

Au fil des jours sont traitées l'actualité nationale, ardéchoise, ... et celle liée à l'activité HLM.

Cette gazette informe sur le fonctionnement d'Ardèche Habitat service par service, métier par métier et sur l'évolution de leur organisation.

Elle est très régulièrement agrémentée d'interviews des collaborateurs.

La bonne humeur est bien sûr au rendez-vous au travers de dessins et photos humoristiques liés à l'actualité et aussi par des propositions de lectures, de recettes de cuisine, de bricolages, de trucs et astuces. (Devise de notre Sce Communication « la bonne humeur n'empêche pas le bon labeur »)

Les publications sont adressées à tous les salariés (en télétravail, en garde enfants, malades, ...) ainsi qu'aux membres du Conseil d'Administration.



COMMUNICATION LOCATAIRES

Campagne de relance des impayés

ArdècheHabitat a démarré une campagne téléphonique pour contacter les locataires en dette.

Compte tenu des enjeux financiers pour les locataires confinés, une équipe de 10 salariés « relanceurs » issus de la gestion locative, prête forte pour la gestion du pré contentieux

Cela permet de gérer en masse les appels pour :

- . accompagner les chargées de suivi social et de prévention des impayés qui gèrent la dette locataire
- . limiter les dettes importantes des locataires

De plus, cette démarche permet de faire un point sur l'ensemble du dossier des locataires notamment dans le cadre de l'enquête SLS.

Une procédure est à disposition des « relanceurs » pour un appel méthodique qui demande écoute et vigilance. Bien entendu, les chargées de suivi social sont référentes

L'objectif est de pointer les locataires en grande difficulté pour les aider à mettre en place des solutions adaptées pour prévenir et limiter leur endettement, en lien avec les chargées de suivi social référentes.

Chaque locataire est unique et bénéficie ainsi d'un accompagnement individuel

CONTACT

Christine RIOU

Attachée de direction en charge de la communication

ARDECHE HABITAT

criou@ardechehabitat.fr





ALPES ISÈRE HABITAT 100% D'ACTIVITÉ

1 – QUELLE COMMUNICATION SPÉCIFIQUE A ÉTÉ DÉVELOPPÉE PAR ALPES ISÈRE HABITAT DURANT CETTE PÉRIODE ?

Comme évoqué dans le numéro précédent, Isabelle Rueff, Directrice Générale s'adresse quotidiennement à l'ensemble du personnel via « Le Lien » afin d'informer sur les actualités de l'entreprise et du mouvement professionnel. Les initiatives locales, les expériences de collaborateurs sont mises en avant en priorité. Les décisions d'entreprise sont partagées ainsi que des consignes pratiques liées à la période

actuelle (protocoles sanitaires, gestion des outils collaboratifs, ...). Ils sont aussi l'occasion de fédérer les collaborateurs malgré la distance en leur proposant de participer à des défis hebdomadaires. Cet outil se veut informatif mais aussi visuel et interactif. Il allie informations sérieuses et ludiques. Le Lien continuera à être diffusé de manière quotidienne au-delà du 11 mai. Les salariés le plébiscitent et participent massivement aux activités proposées. Cet espace collaboratif a été consulté 3 432 fois depuis le 17 mars.

Durant cette période où les échanges se font uniquement de manière dématérialisée, il est parfois de mise d'échanger des astuces « bonne humeur » : La chaîne Youtube d'Alpes Isère Habitat a été mise à contribution pour élaborer une playlist. Les collaborateurs ont été invités à partager les morceaux qui leur donnent le sourire :

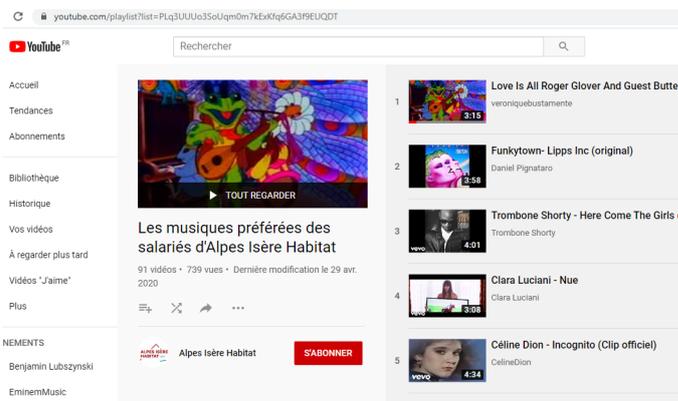
**POUR ÉCOUTER LA PLAYLIST, C'EST PAR ICI :
PLAYLIST ALPES ISÈRE HABITAT**

La communication à destination des clients s'est elle aussi adaptée aux circonstances.

Au-delà de l'aspect professionnel, c'est bien l'humain qui est au cœur des préoccupations.

La campagne d'appels des locataires de plus de 70 ans a rencontré un vif succès, l'initiative ayant été saluée par les habitants qui ont vu en leur bailleur Alpes Isère Habitat, un interlocuteur polyvalent et soucieux de la qualité de service et du bien-être.

La période a été caractérisée par une intensification de la gestion de la relations clients. De nombreux contacts sont établis quotidiennement avec les locataires sur des sujets aussi variés que le traitement des demandes techniques, l'action sociale, la commercialisation. L'accompagnement et la prévention étaient les maîtres mots. Le personnel des Directions Territoriales d'Alpes Isère Habitat a ainsi eu 5 748 contacts auprès des locataires en impayé ou en risque d'impayé depuis le début du confinement. Ces contacts concernent 3 655 clients différents. 11 774 actions ont été menées dans le cadre de la gestion de nos locataires en « difficultés ». Ces actions concernent 5 831 clients différents. 12 895



contacts ont été réalisés par le service relations clients soit

416 contacts par jour en moyenne.

Dans le même temps, la qualité de service a été une préoccupation majeure : 11 063 affaires ont été clôturées entre mars et avril. A titre de comparaison, la moyenne était de 2 850 par mois sur l'année 2019. 6 537 affaires supplémentaires ont été créées à mi-avril

2 – COMMENT SE PRÉPARE LA SORTIE DU CONFINEMENT OBLIGATOIRE DU 11 MAI 2020 ?

Durant ces 8 premières semaines, les équipes d'Alpes Isère Habitat ont démontré leur flexibilité face aux nouvelles pratiques mises en place :

- Les interventions techniques ont été réalisées dans le respect des gestes barrières.
- Toutes les fonctions essentielles ont continué à être assurées,
- Tous les fournisseurs ont été payés dans les délais habituels.
- Les instances de gouvernance ont eu lieu en visio.
- Une commercialisation par visites virtuelles

et des réponses apportées aux prospects. La direction générale a été décidé de maintenir jusqu'au 2 juin le télétravail pour tous les collaborateurs qui le peuvent, et notamment pour tous ceux qui exercent des fonctions administratives. Les missions de proximité (nettoyage, gestion des ordures ménagères) qui n'ont jamais été à l'arrêt seront progressivement complétées à compter du 11 mai par la reprise des chantiers, les remises de clés et les états des lieux.

Les accueils resteront fermés, la gestion des appels téléphoniques se poursuit sous la forme de call back.

L'approvisionnement en matériel de protection est régulier afin que les métiers impliquant une présence sur le terrain s'exercent en toute sécurité.

Les chantiers reprennent progressivement. Les concepteurs et chargés d'opération

volontaires se déplaceront pour accompagner cette reprise.

Il est demandé aux équipes de veiller à ce que chacun puisse exercer son métier dans de bonnes conditions et dans le cas contraire de réfléchir ensemble aux solutions qui peuvent être apportées.

Le mot d'ordre est donné : reprendre progressivement les missions qui nécessitent du présentiel, tout en prolongeant temporairement les consignes de télé travail et combiner ainsi participation active à la sortie progressive du confinement et contribution à la poursuite de la lutte contre la propagation du virus.

CONTACT

Anne-Christine REBELLE

Responsable Service Communication

Alpes Isère Habitat

anne-christine.rebelle@alpeshabitat.fr



L'OPHIS DU PUY-DE-DÔME ASSURE SES MISSIONS ESSENTIELLES

SIX JEUNES EN SERVICES CIVIQUES AU CONTACT DE NOS LOCATAIRES

Depuis le début de la crise, notre équipe de veille active contacte chaque jour nos locataires les plus fragiles. Près de 2000 appels ont été passés aux séniors de plus de 70 ans et aux résidents des résidences sociales. Notre équipe prend le temps d'échanger, les rassure jusqu'à 1h de temps parfois. Depuis le 22/04, les appels concernent également les personnes handicapées.

Notre équipe est renforcée par l'intervention des 6 volontaires engagés en service civique avec l'association Unis-Cité Auvergne dans le cadre du partenariat

qui nous lie. Ils poursuivent leurs missions de solidarité, même à distance, notamment en contactant chaque jour nos locataires de la Résidence Les Molles - Cizolles à Thiers.

ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS AVEC DES ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS

Depuis près de 8 semaines, nos équipes se mobilisent pour maintenir notre activité, que ce soit sur le terrain, au cœur des résidences ou en télétravail, afin d'assurer nos missions essentielles liées au logement de nos concitoyens. A quelques jours du déconfinement, notre équipe de direction est à pied d'œuvre pour trouver des solutions qui permettront de rétablir l'accueil et l'accompagnement de nos



locataires, tout en veillant à assurer la sécurité de tous. C'est à ce titre que des visières en plexi ont été distribuées à nos personnels de terrain, elles viennent compléter les équipements de sécurité et sont complémentaires aux gants, masques et lotions hydroalcooliques. Également, l'accueil du siège est aménagé pour assurer les distances de sécurité nécessaires lors des RDV programmés avec les locataires.

REPRISE PROGRESSIVE DE NOS CHANTIERS

Actuellement, les collaborateurs consacrent du temps et de l'énergie à permettre la reprise de nos chantiers, dans le respect des préconisations de l'OPPBT et de la santé de tous les intervenants.

Les partenaires, entreprises, maîtres d'œuvre et CSPS nous accompagnent également.

A ce jour, 60% de nos chantiers ont redémarré, pour lesquels la coactivité, c'est-à-dire le travail de plusieurs entreprises en même temps, est limitée (d'où une incidence sur les délais de travaux).

D'ici le 11 mai, il est vraisemblable que 80% des chantiers auront repris dans ces conditions.

CONTACT

Magalie BURTART
 Responsable Communication
 Marketing, Qualité
 Ophis du Puy-de-Dôme
 T.04 73 41 16 20 - 06 14 91 90 38
mburtart@ophis.fr





Les COLLABORATEURS de Lyon MÉTROPOLE HABITAT se MOBILISENT POUR CRÉER UN CRC INTERNE

Comment pallier les difficultés rencontrées par le Centre de relation clients de Téléperformance, qui répond aux quelques 1 500 sollicitations quotidiennes des locataires de Lyon Métropole Habitat

? En créant un CRC interne avec des collaborateurs volontaires !

20 COLLABORATEURS DE TOUS LES SERVICES

C'est la décision qu'a prise LMH, en s'appuyant sur une vingtaine de

collaborateurs en dispense d'activité durant le confinement. Venus de métiers très divers (responsable d'opérations, assistant, coordinatrice administrative...), tous ont eu à cœur de se rendre utile et d'apporter l'écoute, le conseil et le réconfort attendus par les locataires dans cette période exceptionnelle.

« On se sent totalement démunis face à cette crise, donc retrouver une certaine utilité sociale, c'était important pour moi, confie Clément G. chargé d'opérations, c'est une nouvelle expérience et je trouve que les locataires sont globalement compréhensifs. En plus, ça fait du bien de rejoindre une équipe ».

« On sent que certains locataires ont vraiment besoin de parler, renchérit Sylviane C., responsable administrative « C'est important qu'ils aient ce temps d'écoute ».

GESTES BARRIÈRES ET HYGIÈNE MAXIMUM

Afin de leur permettre de travailler dans les meilleures conditions et en sécurité, les collaborateurs volontaires ont préalablement été formés pendant une demi-journée avant de répondre aux appels et toutes les règles de précaution face au Covid-19 ont été mises en place : bureau et casque d'écoute nominatifs, téléphone neuf, poste de travail désinfecté, gel hydro-alcoolique... Entre 170 et 230 appels sont décrochés quotidiennement depuis la mise en place du CRC interne temporaire, ils complètent ceux réalisés par Téléperformance.

FACE AUX URGENCES, DES SIGNATURES DE BAIL HORS CONFINEMENT POUR LMH

Dans les agences aussi, les équipes de Lyon Métropole Habitat se sont mobilisées

même si, depuis le début du confinement les signatures de bail et les remises de clefs ont dû être reportées. Ainsi, quelques cas d'urgence ont fait exception dans les huit agences du territoire de la métropole : LMH a réussi à faire signer 29 baux entre le 17 mars et le 30 avril, ce qui reste très éloigné du rythme habituel de 145 baux par mois ! Il s'agissait, pour la plupart, de familles en situation particulièrement délicates : une femme victime de violences conjugales qui avait dû quitter son logement et qui était hébergée avec ses 3 enfants dans le T2 de ses parents âgés, des couples en instance de divorce qui ne supportaient plus la vie commune... Le confinement a exacerbé un grand nombre de situations qui ne devenaient plus tenables.

Pour les autres cas, moins dramatiques, il s'agissait de familles en «sur occupation», c'est à dire dans des logements trop petits, comme la famille Zaghouan, locataire d'un T2 de 38 m² à Vénissieux avec 2 enfants, et un 3ème à venir, qui a pu intégrer le T4 de 84 m² en rez-de-jardin à Tassin-la-Demi-Lune qui lui avait été attribué en CAL juste avant le confinement.

Quelle que soit l'urgence, tous les dossiers de ces 29 locataires sont d'ailleurs passés devant la Commission d'attribution des logements qui s'est tenue en visioconférence pendant le confinement.

CONTACT

Valérie THOLLON

Responsable de communication

Lyon Métropole Habitat

T. 06 78 43 68 93

vthollon@lmhabitat.fr



OPHEOR, à Roanne, concentre son énergie à destination de la sécurité, de la bienveillance et de l'urgence

Malgré un effectif réduit, le bailleur social Opheor à Roanne s'organise autour des missions essentielles et indispensables et concentre son énergie à destination de la sécurité, de la bienveillance et de l'urgence.

« Quoi de plus indispensable en cette période que de vivre dans un espace désinfecté quotidiennement ? » Déclare Vincente VIAL Directrice Générale d'Opheor à Roanne.

La crise sanitaire que nous vivons a contraint les services d'entretien d'Opheor à réorganiser et prioriser leurs missions pour se concentrer sur l'essentiel. C'est ainsi que

les tâches d'entretien quotidiennes des résidences d'Opheor ont été repensées et dirigées vers des missions qui ont été qualifiées « d'indispensable » par la Direction Générale. La désinfection quotidienne des portes d'entrée, des platines d'interphone, des blocs boîte aux lettres, des gardes corps, des portes et des cabines d'ascenseur a été préférée à d'autres missions et sera maintenue jusqu'à nouvel ordre. Au-delà de cette action, c'est bien la sécurité des locataires qui est mise en avant par cette action et le respect des gestes qui permettent d'enrayer la propagation du virus et faire face à l'urgence.

Ces actions n'auraient eu de sens, si derrière, Opheor, ne pouvait s'appuyer sur le professionnalisme, la bienveillance et l'engagement de ses agents qui n'ont pas hésité à reprendre du service avec des horaires aménagés afin de limiter les contacts avec la population.

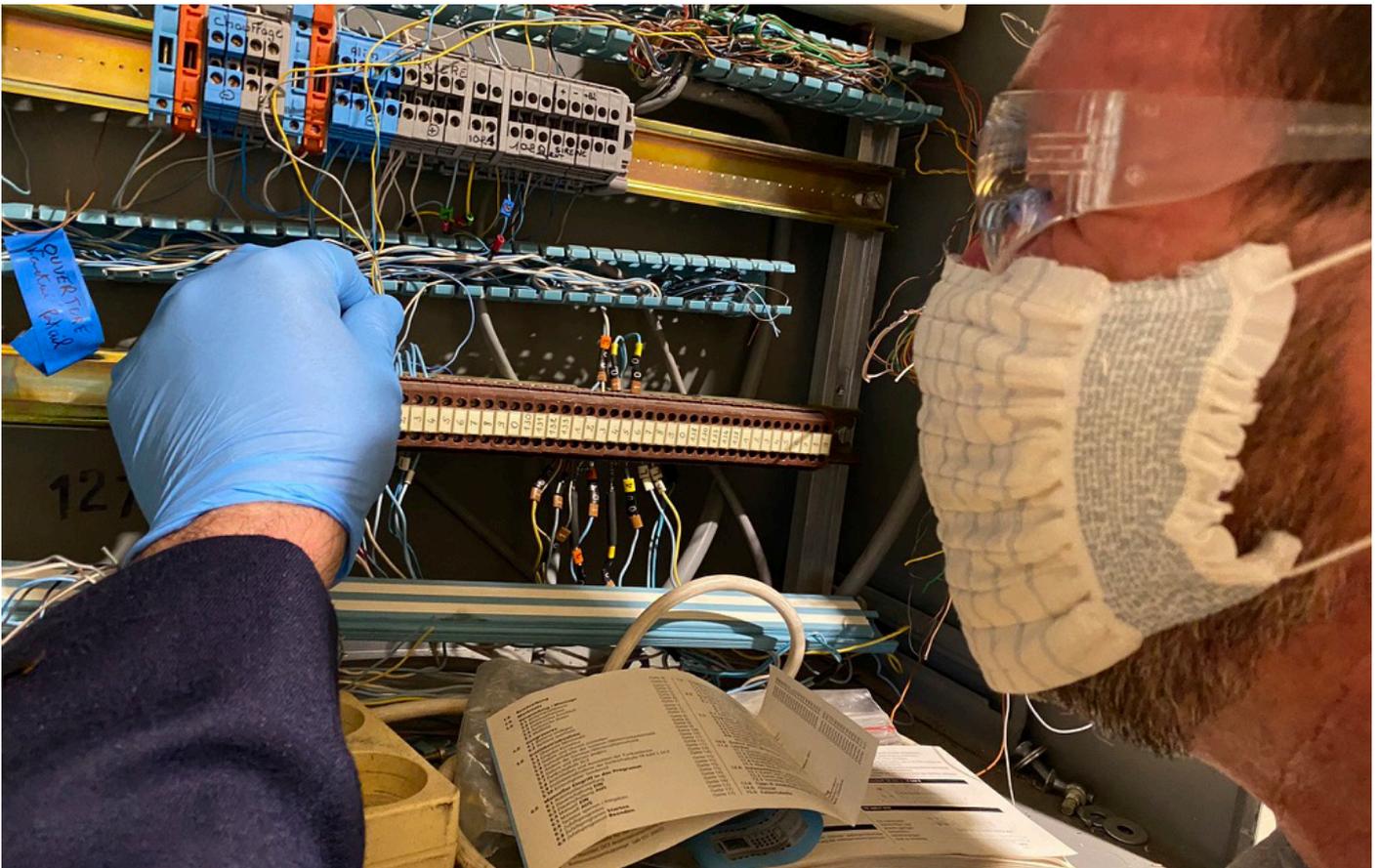
LA SÉCURITÉ

« Lorsque l'on est confiné chez soi, par définition on y passe tout son temps et il faut bien occuper ses journées. » Déclare Vincente VIAL Directrice Générale d'Opheor à Roanne.

C'est sur ce constat que la Direction Générale a orchestré une initiative inédite autour d'une base de salariés volontaires sur des problématiques de sécurité. Face à l'accumulation et à la présence massive

d'encombrants dans les parties communes et sans aucun prestataire en activité pouvant répondre à cette problématique, Opheor a souhaité aller au-delà de ses prérogatives et organiser leur évacuation. Au volant de 3 camions de 20M3, trois équipes de salariés, très éloignés de leurs missions quotidiennes habituelles, ont organisé la récolte et les tournées en totale autonomie avant de les confier au service des déchets ménagers de Roannais Agglomération.

Ce dispositif n'aurait de sens, si derrière, Opheor, ne pouvait s'appuyer sur la complicité des services de Roannais Agglomération qui ont pris le relais du traitement de ces encombrants.





LA BIENVEILLANCE

« Notre plan d'accompagnement des personnes les plus vulnérables » permet de lutter contre l'isolement et la précarité. » déclare Vincente VIAL Directrice Générale d'Opheor.

Les collaborateurs, sur la base du volontariat, participent à la cellule de recensement et de soutien des personnes fragiles, ils contactent par téléphone, plus de 1600 locataires pour prendre de leurs nouvelles et mesurer les éventuels degrés de détresse. Ils peuvent aller jusqu'au déclenchement d'un signalement aux autorités en dessous d'un certain seuil.

Ces échanges donnent lieu parfois à des situations cocasses et animent ce service, éphémère, d'anecdotes tout aussi surprenantes les unes des autres, mais au-delà de cela, ce sont des valeurs comme la bienveillance qui animent ce groupe pour le plus grand plaisir des personnes contactées.

Ce dispositif n'aurait de sens si derrière, Opheor, ne pouvait s'appuyer sur l'organisation et l'expérience du CCAS de la Ville de Roanne qui prend le relais une fois le signalement détresse avéré.

L'URGENCE

« Durant cette période, l'urgence ne résonne pas de la même manière selon si nous sommes acteur ou spectateur, par exemple, peut-on laisser nos locataires sans télé en période de confinement ? » Déclare Vincente VIAL Directrice Générale d'Opheor.

Le confinement, mais pas pour tout le monde ! Sur la base des salariés volontaires, Opheor, a déployé une cellule qui répond aux sollicitations des locataires et intervient sur place en cas d'urgence pour rétablir le service ou mettre en sécurité les lieux. C'est ainsi que Jean Yves MENADIER, Chargé d'opération habituellement, est intervenu sur un groupe d'habitation de St Just en Chevalet, situé à 40 kilomètres de Roanne, pour rétablir la télévision aux 14 maisons qui comptent parmi les locataires des enfants. Derrière cette intervention anecdotique, se cachent de nombreuses autres plus sérieuses pour lesquelles des compétences techniques sont indispensables.

CONTACT

Nicolas REVERET

**Directeur du Développement commercial
Opheor**

T. 06 19 92 35 20



COVID-19, Gier Pilat Habitat a engagé PLUSIEURS INITIATIVES

Un accueil aménagé pour mieux nous protéger !

A partir du lundi 11 mai, l'accueil de Gier Pilat Habitat est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. L'accueil a été aménagé afin de mieux protéger les locataires et le personnel.

Un espace a également été aménagé pour la signature des contrats de location.

L'appel des locataires de + de 70 ans

Afin de s'assurer que les locataires seniors n'étaient pas isolés face au confinement, Gier Pilat Habitat a pris l'initiative de contacter les locataires de + de 70 ans. En cas d'isolement et de difficultés pour acheter les produits de premières nécessités, les locataires étaient pris en charge par La Croix Rouge pour la livraison de produits alimentaires et de premières nécessités ainsi que par le CCAS de Saint-Chamond pour le portage de repas. 500 locataires ont ainsi été contactés.

Création d'une chaîne de solidarité

Et si l'épidémie était l'occasion de faire preuve de solidarité entre voisins ? : Plus

que jamais, nous devons faire preuve de solidarité et de cohésion envers les personnes fragiles et les plus isolées qui n'ont pas de soutien familial.

Faire des courses pour un voisin âgé, aller chercher des médicaments pour une personne à la santé fragile...ces petits gestes d'entraide dans le voisinage prennent aujourd'hui tout leur sens. Nous devons les développer, faire preuve de cohésion sociale. C'est pourquoi, Gier Pilat Habitat créé une chaîne de solidarité et invite tous les locataires à partager cette information. Bien sûr, il faut continuer à suivre les recommandations de précaution tout en se rendant service. Face à cette crise sans précédent Gier Pilat Habitat compte sur les locataires pour raviver les liens entre voisins, entre générations.

PLUS D'INFORMATIONS SUR :

www.gier-pilat-habitat.fr

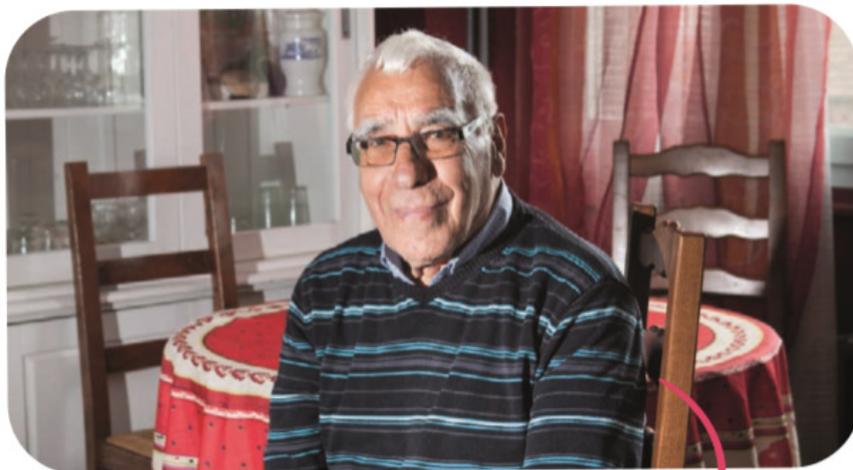
infos

Locataires



Marc Gomez
Directeur Général

Chers locataires,



Confinés, mais écoutés

Enfin, l'appel à projets « ENTREPRENDRE » visant à faciliter l'installation de structures de l'ESS à Vaulx-en-Velin sera renouvelé en 2020, à suivre... !

LE DISPOSITIF DESIR POUR FAIRE ÉMERGER DE NOUVEAUX BESOINS

Mis en place auprès des publics fragiles du dispositif DESIR : Dispositif d'Ecoute Solidaire et d'Initiatives Responsables.

Comme bon nombre de bailleur Dynacité pendant cet événement inédit à l'échelle planétaire, avec des incidences sur le quotidien de chacun il est apparu opportun à Dynacité d'engager une action spécifique à l'égard de l'ensemble de nos aînés de plus de 70 ans vivant dans le parc classique d'habitations, mais également auprès des personnes en perte de mobilité,

handicapées (physique ou psychique) voire sous tutelle et/assimilée..

Au-delà de la volonté de lutter contre l'isolement, le questionnement sous forme d'interviews aux questions ouvertes de nos 6200 locataires fragiles est le début de l'élaboration de nouvelles offres de services à proposer à nos locataires.

Un phoning marketing pour mieux connaître ses clients et aller au-devant des besoins. Nous vous en reparlerons bientôt

CONTACT

Nathalie CARON
Directrice de la Communication
Dynacité
T. 04 74 14 14 59 - 06 78 99 26 76
n.caron@dynacite.fr



Est Métropole Habitat - Relations à L'INTERNE : ÊTRE FORTS ET SOUDÉS POUR GÉRER CETTE CRISE AU MIEUX !

Grâce à la mise en place du service minimum de ses équipes de proximité et du télétravail pour tous les administratifs, Est Métropole Habitat a maintenu durant le confinement, et continue de le faire, ses activités et missions. En quelques jours, toutes les équipes étaient prêtes à affronter cette période inédite, se créant de nouvelles habitudes. L'équipe du service informatique, particulièrement mobilisée au début du confinement, a été très réactive pour répondre à l'appel des collaborateurs en difficulté. Tous équipés de leur ordinateur ou tablette, les collaborateurs gardent le contact et continuent leurs activités. Malgré l'éloignement physique, ils restent toujours aussi proches grâce à la continuité de leurs échanges par mail, visio ou appel téléphonique. Les réunions continuent de se dérouler via Skype ou Teams, permettant ainsi aux équipes de faire le point sur les projets du service, de rester informés et aussi

de conserver une ambiance d'équipes, même virtuelle !

FAVORISER L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET LE SOUTIEN MANAGÉRIAL

Durant cette période de confinement, chaque direction d'Est Métropole Habitat s'est créé un groupe Whatsapp inter-direction ou inter-service. Les échanges se font naturellement, spontanément. Ils permettent d'entretenir l'esprit d'équipe, de garder un esprit positif et de la bonne humeur. Sur ces groupes, chacun prend des nouvelles quotidiennes, raconte sa journée passée, partage des anecdotes et informations plus légères.

ASSURER UNE COMMUNICATION INTERNE POSITIVE

Est Métropole Habitat accorde une attention toute particulière à la mise en place d'une communication interne positive afin de valoriser le travail des

équipes et souder les collaborateurs. Nous avons intégré une nouvelle catégorie à notre blog interne, accessible par nos 330 collaborateurs : « COVID-19, s'en sortir sans sortir ». Il permet de créer et relayer du contenu autour de grands thèmes : des interviews de collaborateurs, des billets d'humeur de la directrice générale, les initiatives de bienveillance de la part des collaborateurs et des idées loisirs (recettes cuisine, sport, culture...). Ce média permet à tous d'échanger indirectement, non seulement en prenant connaissance des articles, en laissant un message sous forme de commentaire, mais aussi en adressant un retour, une idée, un conseil à publier sur le blog. Par ce biais, chacun reste informé de l'activité et des projets mis en place lors du confinement.

REMERCIER L'ENGAGEMENT ET L'IMPLICATION DE TOUS

Sur Facebook, Twitter et LinkedIn, Est Métropole Habitat a tenu à remercier tous ses collaborateurs pour le travail fourni lors du confinement. A cette occasion, 4 visuels ont été imaginés afin de valoriser leur travail. Ceux-ci ont été utilisés comme

photo de couverture sur Facebook et Twitter durant deux jours chacun. Chaque visuel visait respectivement les responsables d'immeubles, le centre de relation client, le service informatique et les télétravailleurs.

- Les responsables d'immeubles ont été salués pour la continuité de l'entretien quotidien,
- le centre de relation client a été salué pour le maintien du lien avec les locataires, comme tous les collaborateurs qui ont réalisé des appels sortants aux seniors ou aux ménages habituellement suivis par les équipes
- le service informatique a été salué pour les outils digitaux adaptés au confinement,
- les télétravailleurs ont été salués pour leur engagement et leur adaptation à domicile.

PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À NOS PERSONNELS DE PROXIMITÉ

Les personnels de proximité sont, malgré le confinement, restés investis et ont continué d'assurer avec engagement l'entretien quotidien des résidences. Nos collègues responsables d'immeubles ont adapté

 **MERCI**
AUX RESPONSABLES D'IMMEUBLES
POUR LA CONTINUITÉ DE L'ENTRETIEN QUOTIDIEN



leurs horaires en travaillant, généralement, plus tôt le matin afin de ne croiser personne. Des équipements de sécurité leur ont été fournis comme des masques en tissu, du gel et des gants. La directrice générale se rend régulièrement sur les résidences, pour rendre visite aux responsables d'immeubles et prendre « le pouls ». Ces rencontres leur permettent d'échanger face à la situation, de lui faire part de leur ressenti et de leurs remarques, mais également d'apporter un soutien moral aux équipes encore en place, d'être à leur écoute et de leur montrer notre solidarité. Lorsqu'elle ne se déplace pas dans les résidences, Céline Reynaud les appelle afin de prendre de leurs nouvelles, les soutenir et échanger. Leur travail et leur dévouement ont été mis en avant, notamment grâce aux interviews réalisées auprès de gardiens sur leur « journée type », diffusées sur nos réseaux internes et externes. Au travers de ces interviews, ils permettent à tous de comprendre la manière dont ils ont organisé leurs journées, leur ressenti face à la situation, leur état d'esprit (toujours positif !).

POUR NE PAS OUBLIER ET SE SOUVENIR AUSSI DES BELLES CHOSES !

Afin de valoriser l'engagement et l'implication de chacun durant cette période inédite, il a été demandé à tous les collaborateurs, télétravailleurs et personnels de proximité d'adresser au service communication quelques clichés (selfie, photo de l'espace de travail, environnement, habitude préférée durant le confinement, innovations ! ...) pour un projet secret ! Nous comptons bien retracer cette période avec un souvenir positif, mettant en avant la solidarité, la cohésion de groupe et l'esprit d'équipe et toutes les belles actions qui nous ont permis d'avancer.

Contact

Françoise LAGARDE

Responsable communication

Est Métropole Habitat

T. 06 74 83 23 45

f.lagarde@est-metropole-habitat.fr



A BOURG HABITAT, LA REPRISE s'organise !

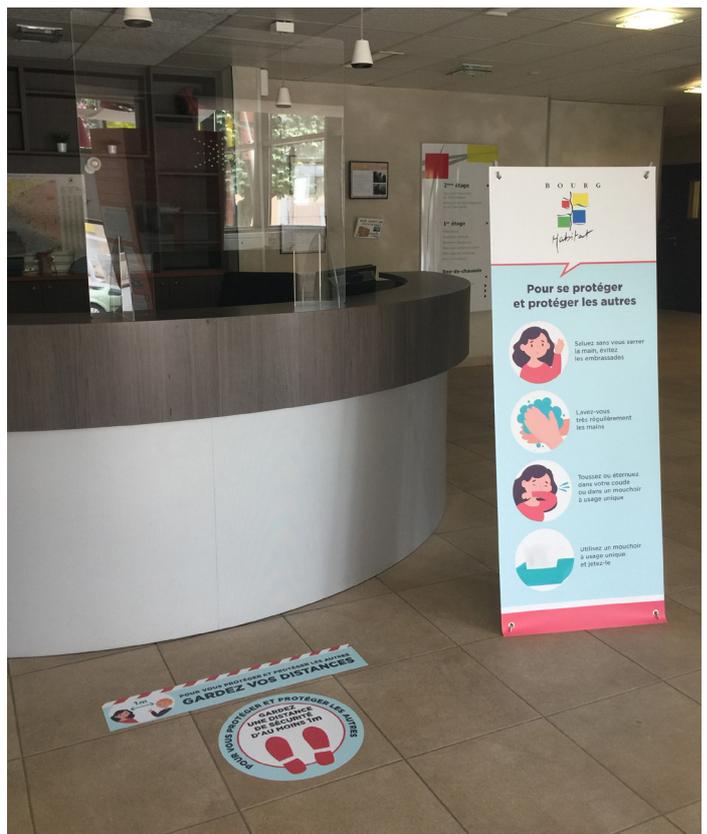
Après près de 2 mois de confinement, Bourg Habitat a activé son plan de reprise progressive des activités sur site dès le mardi 12 mai. Les effectifs ont ainsi été répartis en deux équipes qui alternent travail sur site et travail à domicile.

Les locaux ont été aménagés pour assurer la sécurité de tous (affichage, matérialisation de sens de circulation, aménagement des salles de réunion ...).

Chaque collaborateur a reçu un kit « prévention » contenant deux masques en tissu réutilisables, une solution désinfectante

(lingettes ou vaporisateur), un flacon de gel hydro-alcoolique et styilet nominatif. Un guide pratique a également été diffusé à l'ensemble des personnels pour présenter quelques gestes simples à adopter selon différentes situations : au bureau, pour la pause déjeuner, en salle de réunion...

Pour les locataires et demandeurs de logements, un accueil est possible sur rendez-vous, pour les situations urgentes. Des protocoles stricts ont été définis pour les états des lieux et visites de logements.





CHALLENGE

#JEBOUGECHMZMOI

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 !

A BOURG HABITAT, UN CHALLENGE #JeBougeChezMoi POUR UNE AVENTURE INÉDITE DURANT LE CONFINEMENT

Après plusieurs semaines de confinement et en réaction à la crise sanitaire que nous traversons, Bourg Habitat a proposé à ses collaborateurs et à ses locataires une expérience inédite : le challenge #JeBougeChezMoi. Du 20 avril au 10 mai, ceux qui le souhaitent ont pu embarquer pour une aventure collective, fun et ludique où chacun a eu un rôle à jouer pour atteindre un objectif commun !

100% digital, le challenge s'est déroulé exclusivement sur l'application OuiMoveUp.

Le principe ? Un podomètre embarqué recense l'activité de chacun et la transforme en points. Chaque pas effectué permet d'avancer ensemble dans le challenge. Confinement oblige, de nombreuses activités inédites ont été proposées ! Au programme : du contenu instructif, des défis photos et vidéos (yoga challenge, chrono gainage, mission nutrition), des objectifs de pas à réaliser dans son salon ou dans son jardin ainsi que des quiz de culture générale.

Le challenge #JeBougeChezMoi s'est articulé autour de 5 étapes thématiques :

- Sport & Activité Physique,
- Bien-Être & Détente,
- Bien dans son assiette,
- La Santé ensemble,
- Voyager chez Soi.

Un classement a été établi en temps réel et a mesuré la contribution individuelle de chacun au service de l'objectif collectif. Une centaine de locataires se sont pris au jeu.

Le challenge #JeBougeChezMoi Bourg Habitat a aussi eu une portée solidaire puisque 50% du coût de cette opération a été reversé au fonds d'urgence « tous unis contre le virus ».

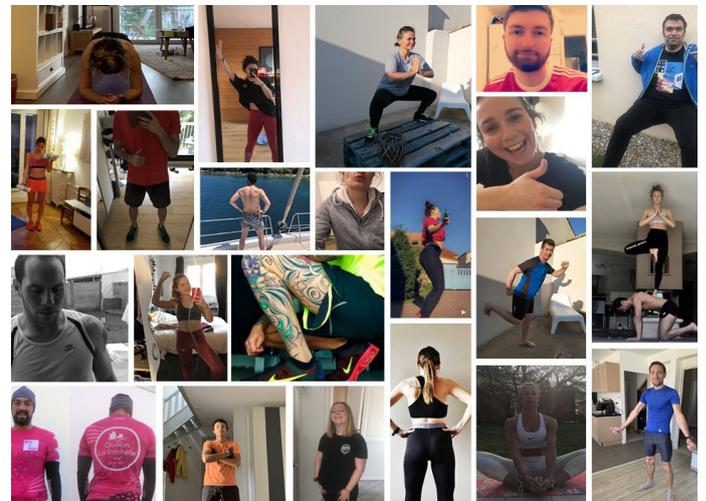
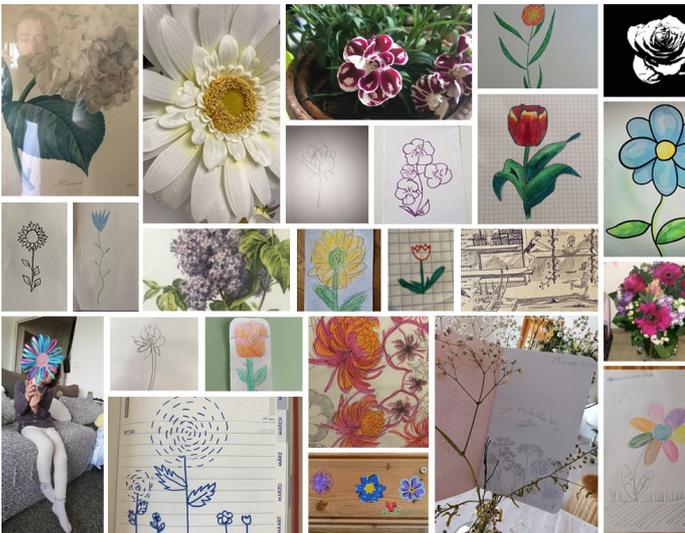
CONTACT

Séverine RENAULT

Responsable communication

Bourg Habitat

severine.renault@bourg-habitat.com



A BOURG HABITAT, une cellule d'écoute et de soutien à disposition des COLLABORATEURS

Le Covid19 a bouleversé le quotidien de chacun : nos locataires bien sûr, mais aussi nos collaborateurs. Qu'ils soient sur le terrain, en télétravail, en arrêt pour garder les enfants, en arrêt maladie, en chômage partiel, chacun d'entre eux vit le confinement à sa manière, avec plus ou moins de difficultés. Cette période inédite peut générer des questions, des inquiétudes, des angoisses, ou tout simplement le besoin d'être écouté, de pouvoir partager.

Parce qu'il est important que les collaborateurs se sentent bien, d'abord pour eux-mêmes mais aussi pour pouvoir assurer l'accompagnement des locataires, la direction de Bourg Habitat a mis en place

une cellule d'écoute et de soutien dès le 8 avril.

Anonyme, confidentiel et gratuit pour les collaborateurs, ce service est accessible 7j/7 et 24h/24, via un numéro vert, par tchat ou e-mail, et assuré par des professionnels certifiés.

CONTACT

Mariel FOURNIER

Responsable Ressources humaines et Moyens généraux

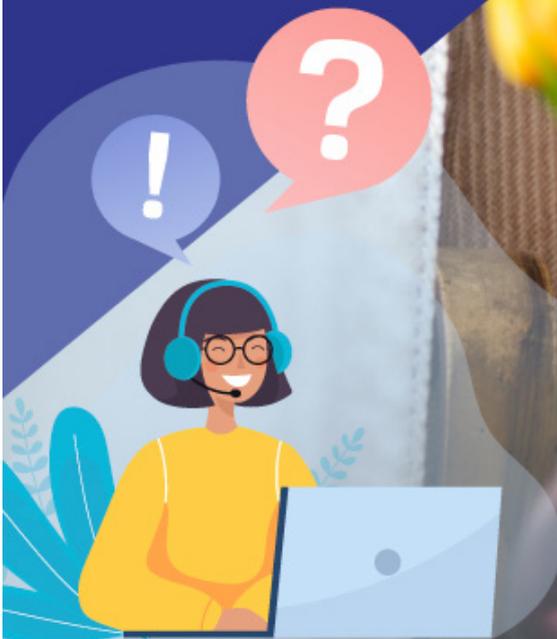
Bourg Habitat

mariel.fournier@bourg-habitat.com



A VOTRE
ÉCOUTE

OPÉRATION RESTONS EN LIEN



GrandLyon Habitat - Opération « Restons en lien » - BILAN FINAL au 21/04/2020

**Une opération rondement menée par
des équipes impliquées : MERCI POUR LEUR
engagement !**

En quelques semaines, plus de 2 700 ménages contactés parmi nos locataires âgés de 75 ans et plus et des personnes en situation de handicap, principalement par les équipes vie sociale, épaulées parfois par certains collègues de la Proximité.

Les locataires contactés apprécient très majoritairement cette démarche, même s'ils ne sont pas majoritairement en situation d'isolement important ou qu'ils n'expriment pas de difficultés majeures. Avec le temps du confinement qui passe et qui s'allonge, certains expriment une lassitude, voire une angoisse pour la suite.

Ces appels ont néanmoins permis de détecter un certain nombre de situations fragiles qui n'étaient pas forcément connues par les équipes et / ou les services sociaux des territoires, et ainsi, de faire le lien ou de les accompagner directement, en fonction des difficultés rencontrées. En moyenne, c'est près de 20% des locataires contactés (environ 500) qui ont fait l'objet d'un relais vers un partenaire, d'informations / conseils prodigués ou d'une veille prolongée par les équipes.

Les principaux relais ou informations ont été réalisés en matière :

- De portage de courses ou de repas
- De lutte contre l'isolement et la solitude
- Et, en interne, de lien avec la Proximité

pour des problèmes signalés et, plus largement, pour rassurer et accompagner les ménages inquiets au sujet du paiement du loyer

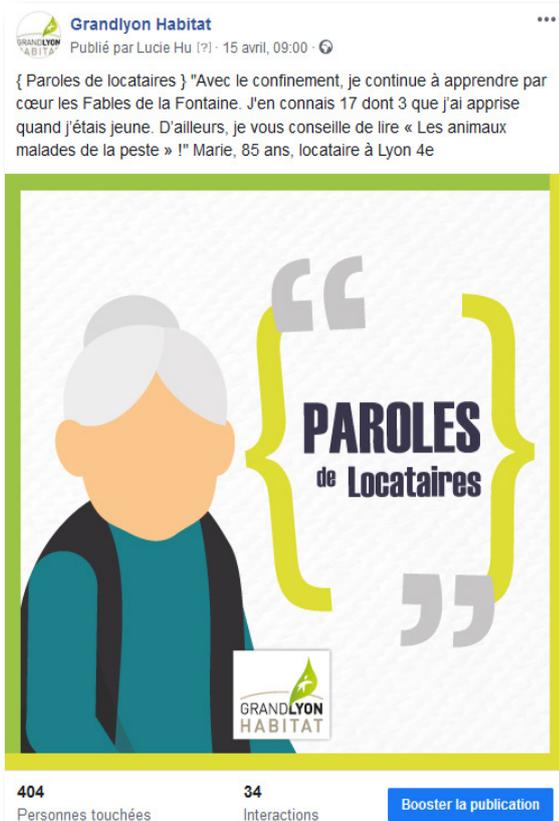
➤ **A la marge, signalons que des témoignages d'habitants de quartiers touchés par des incivilités (non-respect du confinement par ex) ont pu être remontés au chargé de développement Tranquillité.**

CONTACT

Séverine MOLINA CRUZ

Chargée de développement Direction
Prévention et de la Vie Sociale
GrandLyon Habitat

s.molinacruz@grandlyonhabitat.fr





GrandLyon Habitat PORTRAIT D'une CONSEILLÈRE SOCIALE AUX PETITS SOINS

En cette PÉRIODE DE CONFINEMENT, 2 QUESTIONS à ALEXANDRA THOMAS, POUR PARLER DE ce NOUVEAU QUOTIDIEN.

1. Comment s'est organisée votre activité depuis le confinement ?

Avec la Direction de la prévention et de la vie sociale, notre activité de conseillère sociale s'est organisée en 2 axes prioritaires :

- **Phoning des locataires âgées de plus de 75 ans et handicapées afin d'assurer une veille sociale et les orienter si besoin vers un partenaire sur le territoire. Initiative saluée par nos locataires.**
- **Maintien à distance de l'accompagnement auprès des locataires. Le travail partenarial a pu être poursuivi voire créé, à distance, pour certaines situations.**

2. Vous êtes sur le terrain, comment évoluent les relations avec les locataires ?

Nous interagissons différemment, nous sommes adaptés et avons innové pour permettre une poursuite des accompagnements (communication par

mail, Whatsapp, visio, envoi de photos) ! Nous avons aussi aidé des locataires à continuer le paiement du loyer en les aidant à créer leur espace locataire et commençons à anticiper les situations économiques fragilisées par cette crise.

**#logementsocial #serviceclient
#capservice #cultureclient
#LesHlmSeMobilisent #logementsocial
#serviceclient #capservice #cultureclient
#LesHlmSeMobilisent**

RETROUVEZ «PAROLES DE LOCATAIRES» ET L'ENSEMBLE DES PORTRAITS SUR :
GrandLyon Habitat [Twitter](#)
GrandLyonHabitat [Facebook](#)
GrandLyon Habitat [Linkedin](#)

CONTACT

Séverine MOLINA CRUZ
Chargée de développement Direction
Prévention et de la Vie Sociale
GrandLyon Habitat
s.molinacruz@grandlyonhabitat.fr

GrandLyon Habitat - Une collection DE SUPPORTS POUR UNE REPRISE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

LA REPRISE, ÇA S'ORGANISE... POUR PRÉSERVER LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DE CHACUN !

Dans le cadre du plan d'actions hygiène, sécurité, conditions de travail et plan de reprise d'activité (PRA), la direction des ressources humaines et la direction de la communication de GrandLyon Habitat ont travaillé sur une collection d'affiches, de flyers et de signalétiques à destination de tous les collaborateurs de l'organisme.

Ces supports viennent compléter et illustrer la mise en place de toutes les conditions sanitaires du retour progressif des collaborateurs, dès le 11 mai, au siège social et dans les agences de proximité (désinfection des locaux, balisage, masques...).

L'objectif : rappeler les gestes barrières et communiquer sur les nouvelles dispositions

et les bons gestes à adopter selon les différentes situations possibles (réunions, accueil clients, utilisation des ascenseurs, circulation dans les locaux, utilisation des véhicules de service, pause déjeuner, port du masque...).

#COMMUNIQUER POUR AVOIR DES COLLABORATEURS RASSURÉS !

CONTACTS

Elodie LEULLIER

Responsable du service pilotage et gestion RH

GrandLyon Habitat

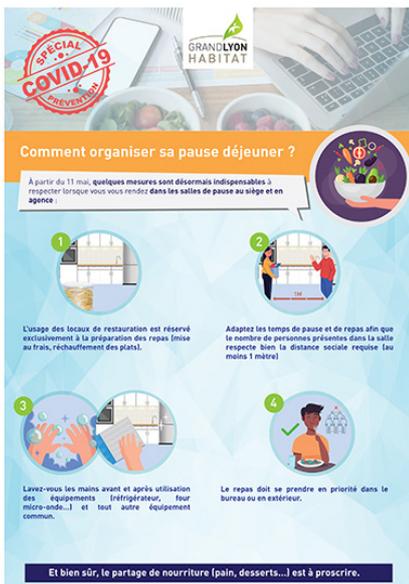
e.leullier@grandlyonhabitat.fr

Anne ROMERO

Directrice de la communication

GrandLyon Habitat

a.romero@grandlyonhabitat.fr



Restons connectés : une newsletter pour les télétravailleurs de GrandLyon Habitat

En raison de la crise sanitaire et pour participer à la réussite du confinement et aujourd'hui du déconfinement, GrandLyon Habitat s'est adapté et a dû recourir au télétravail pour une majorité de ses collaborateurs. Parce que cette organisation du travail est nouvelle pour l'organisme, une newsletter, envoyée par la messagerie interne et dédiée à tous les télétravailleurs a été pensée.

Son objectif : présenter les bonnes pratiques, conseils, boîtes à outils et règles pour bien vivre le télétravail et accompagner les collaborateurs dans cette situation inédite. Six numéros sont déjà parus : Créer son espace de travail, Conserver ses habitudes de travail, Cybersécurité et télétravail (conseils du service informatique), S'organiser pour atteindre ses objectifs,

Les meilleurs outils de visio-conférence, Adopter la bonne posture...

A la fin de chaque news, un bonus :

➤ en images comme le dépliant « Visio-conférence : Lancer une réunion avec Skype ou Zoom » conçu par la direction de la communication et le service informatique pour présenter toutes les astuces et étapes pour créer sa réunion en visio.

➤ ou en vidéos avec des conseils d'experts coach, naturopathe... issues de Youtube. #Communiquer pour mieux accompagner le déploiement du télétravail

Contact

Anne ROMERO

Directrice de la communication
GrandLyon Habitat

a.romero@grandlyonhabitat.fr

RESTONS CONNECTÉS
La newsletter des bonnes pratiques, conseils et règles pour bien vivre le télétravail en période de confinement.

N°1. Créer votre espace de travail
Que vous soyez déjà en télétravail ou que vous le commenciez tout juste, il est important de travailler dans des conditions d'installations adéquates.

Être confiné ne veut pas dire oublier les règles d'ergonomie.
Au contraire, elles doivent juste s'adapter à votre quotidien !

NOS 3 CONSEILS :

- Dans la mesure du possible, installez-vous dans un espace de travail dédié (au mieux dans une pièce isolée) afin de ne pas être dérangé et de préserver l'équilibre entre votre sphère privée et professionnelle. Vous aurez également aussi tout à portée de main : documents, ordinateurs et autres outils de travail.
- Il est tentant de travailler sur le canapé ... mais votre dos et vos jambes vont détester ! Privilégiez plutôt une assise à table ou à un bureau en pensant bien à votre dos et à la luminosité de votre poste.
- Si vous êtes sur une table de cuisine ou de salle à manger :
 - Insérez un coussin entre votre dos et vos chaises de cuisine
 - Installez une boîte /casse solide pour poser vos pieds

Bonus vidéo :
Comment créer un espace de travail ergonomique à la maison ?
La réponse ici : <https://www.youtube.com/watch?v=6t4d17Qn0kc>

Vous souhaitez nous parler de votre expérience en télétravail (anecdotes, bons plans, rituels, photos légendées...) écrivez-nous à : com-contact@grandlyonhabitat.fr

RESTONS CONNECTÉS
La newsletter des bonnes pratiques, conseils et règles pour bien vivre le télétravail en période de confinement.

N°5. Adopter la bonne posture
Savez-vous à quelle hauteur doit être réglée votre chaise ? La distance idéale entre votre écran et vos yeux ?

Voici 3 conseils pour adopter une bonne posture lorsqu'on travaille de chez soi :

- Bien s'asseoir.** Choisissez une chaise ou adaptez-la de sorte que vos pieds se trouvent à plat sur le sol. Votre bassin doit se trouver légèrement incliné vers l'avant...
• Si votre table est trop haute, utilisez un repose-pieds. La base du dossier doit être pourvue d'une courbe qui soutient le creux de vos lombaires.
- Placer votre écran à la bonne distance**
• Pour vous assurer un confort visuel et un bon port de vue, placez votre écran droit devant vous, perpendiculaire à la partie supérieure de votre tête. La distance doit se trouver à la même hauteur que vos yeux. La distance qui vous sépare de l'écran doit être égale à la longueur de votre bras.
• Veillez à ce qu'il n'y ait pas de reflets, des tentures ou d'autres sources de lumière qui pourraient vous gêner sur l'écran.
- Utilisez votre souris**
• Placez-la directement devant les épaules ou devant le clavier si vous en avez un. Pensez aussi à utiliser des raccourcis comme alternative.

Bonus en vidéos :
Romane Legendre, Coach sportif en formation propose des vidéos gratuites pour adopter les bonnes postures en télétravail :
- Le travail et la santé #1 : 3 conseils posturaux pour protéger votre dos
C'est ici : <https://youtu.be/7WvYcKVWUkI>
- Le travail et la santé #2. Realize étreints haut du corps
C'est ici : <https://youtu.be/4aP7uA029s>
- Le travail et la santé #3. Routine étreints bas du dos
C'est ici : <https://youtu.be/yHt75pT5Aw>

Vous souhaitez nous parler de votre expérience en télétravail (anecdotes, bons plans, rituels, photos légendées...) écrivez-nous à : com-contact@grandlyonhabitat.fr

RESTONS CONNECTÉS
La newsletter des bonnes pratiques, conseils et règles pour bien vivre le télétravail en période de confinement.

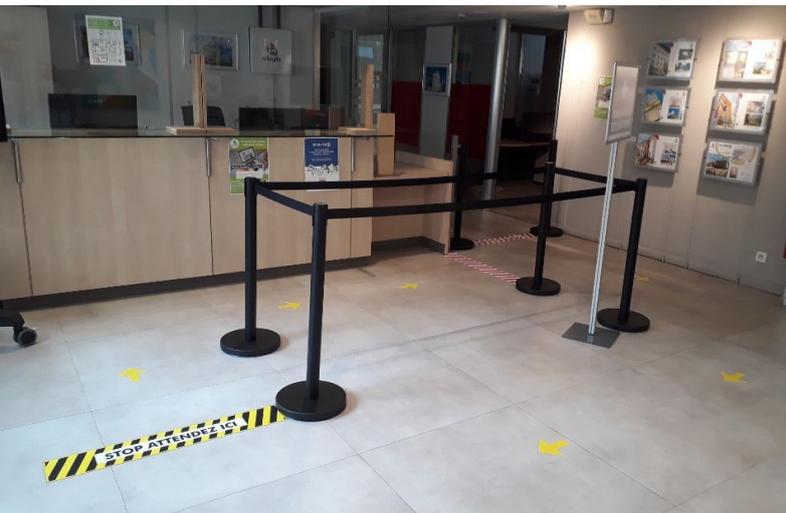
N°4. S'organiser pour atteindre ses objectifs
Pour rester le plus efficace possible en télétravail, il est important de savoir s'écouter, déterminer votre mode de fonctionnement et le rythme de travail qui vous convient. Savoir poser un cadre et quelques règles est tout aussi primordial.

5 ASTUCES pour bien s'organiser et atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés :

- Ayez votre propre routine comme nous l'avions évoqué dans la newsletter n°2 en conservant vos habitudes de travail. Fixez-vous une heure de début et de fin et faites des pauses régulières.
- Structurez vos tâches : planifiez votre agenda pour la journée, documentez votre travail et partagez votre niveau d'avancement avec votre manager ou les autres membres de l'équipe. Identifiez les moments où vous êtes le plus concentré dans votre journée et consacrez-les aux tâches les plus importantes.
- Pensez à prévoir votre activité la veille pour le lendemain.
- Faites des to-do list qui ont un effet rassurant quand on allume son PC.
- Pour optimiser sa capacité de concentration, il existe des techniques basées sur un système de répartition entre temps de travail et temps de pause comme la méthode Pomodoro. "Engagez-vous d'abord sur une tâche que vous tiendrez pendant vingt-cinq minutes, puis faites une pause de cinq minutes. Au bout de quatre sessions comme celle-ci, accordez-vous une pause plus longue, de quinze à vingt minutes"

Bonus en image :
"Le plan pour prendre de la hauteur et retrouver la sérénité" présenté par Thierry Compaing, Consultant Systèmes
<https://youtu.be/4eYdMFC0G0c>

Vous souhaitez nous parler de votre expérience en télétravail (anecdotes, bons plans, rituels, photos légendées...) écrivez-nous à : com-contact@grandlyonhabitat.fr



En Rhône-Alpes, Vilogia aux côtés de ses locataires les plus fragiles

Afin de lutter contre les situations d'isolement, Vilogia a mené depuis le 17 mars dernier une campagne d'appels de courtoisie. Dès les premiers jours du confinement, les personnes identifiées comme présentant un risque d'isolement ont été contactées par nos équipes. Ces appels téléphoniques ont ensuite été élargis à l'ensemble de nos clients vivant dans des logements de petite typologie (T1 et T2).

A ce jour, en Rhône-Alpes, près de 850 locataires – soit un tiers de nos clients sur ce territoire – ont été contactés. Le cas échéant, une mise en relation a pu être opérée avec les associations locales et les services sociaux afin d'apporter à nos locataires l'accompagnement social dont ils avaient besoin.

Cette période peut également s'annoncer financièrement difficile pour certains de nos clients. C'est pourquoi nos équipes poursuivent leur travail d'accompagnement des locataires les plus en difficulté. Le cas échéant, un plan d'aurement peut être mis en place et les clients dirigés vers les

organismes susceptibles de leur apporter une aide financière : CCAS, Fonds de solidarité pour le logement ou services d'Action Logement.

Fidèle à sa vocation sociale, Vilogia entend maintenir ce niveau de vigilance dans les mois qui suivront la sortie du confinement.

Pour l'heure, toutes les agences sur le territoire national, à l'instar de celle de Lyon, ont été équipées afin d'accueillir, sur rendez-vous, les clients en toute sécurité et dans le respect des gestes barrières. Nos équipes s'adaptent au quotidien en agences afin d'accompagner chacun au mieux, ainsi que dans les résidences où la propreté et l'entretien des espaces communs est notre priorité.

Contact

Fanny HÉRINGUEZ

Chargée de communication

Vilogia

fannyheringuez@vilogia.fr

La SACVL mobilisée POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX BESOINS DES ENTREPRISES

La demande de masques a été exponentielle tout au long du confinement et une multitude d'acteurs en France se sont mobilisés pour accroître leur fabrication.

La SACVL a contribué à sa manière en répondant avec la plus grande réactivité aux nouveaux besoins d'entreprises.

Elle a permis par exemple l'ouverture par l'entreprise SIFT d'un atelier supplémentaire de confection textile rue Pierre Audry dans le 9ème arrondissement de Lyon.

Créée en 1987 à Lyon, la société SIFT confectionne principalement des carrés et écharpes en soie notamment pour de grandes marques. Diverses finitions sont réalisées telles que le roulotté main, roulotté machine, bourdon, jour échelle...

Au début des années 2000, l'entreprise s'est diversifiée dans la confection haut

de gamme de linge de maison ainsi que d'éléments de décoration intérieure (rideaux, coussins...)

En cette période, SIFT dédie entièrement son activité à la fabrication de masques. Actuellement installé à Montchal dans la Loire, leur implantation dans ce local atelier loué par la SACVL à Lyon, permettra de répondre davantage aux nombreuses commandes par une production bien supérieure.

CONTACT

Céline BOIRON

Attachée de Direction

SACVL

c.boiron@sacvl.fr





« Le temps d'après » ! La mobilisation d'Auvergne Habitat reste entière

Dès le début de cette crise sanitaire inédite, afin d'accompagner les mesures gouvernementales pour lutter contre le Covid-19 Auvergne Habitat, s'est mis en capacité d'assurer une continuité de service et de répondre aux besoins de ses 35 000 locataires, tout en garantissant une protection sanitaire à ses collaborateurs intervenant sur le terrain, en agence ou au siège.

➤ **Un accueil téléphonique** pour répondre aux questions des locataires

Dans cette période particulièrement complexe, Auvergne Habitat a mis en place un plan de continuité d'activités permettant de répondre

aux attentes légitimes de ses locataires avec :

➤ **la prise en charge des urgences techniques** (plomberie, électricité, serrurerie) via un service de messagerie et un numéro de téléphone.

➤ **un accueil téléphonique** a également été mis en place pour toutes questions liées aux loyers et régularisations de charge.

➤ les équipes d'Auvergne Habitat ont également été à l'écoute de leurs locataires pour **répondre aux différentes situations personnelles notamment en cas de difficultés financières.**

Les fonctions supports ont, quant à elles, été réalisées depuis le siège et en télétravail

afin de perpétuer le bon fonctionnement de l'entreprise (paiement des salariés et des fournisseurs, quittancement...)

➤ **Une présence quotidienne sur le terrain**

Les collaborateurs d'Auvergne Habitat se sont également mobilisés sur le terrain pour entretenir le lien essentiel de proximité engagé depuis de nombreuses années avec ses locataires :

➤ Au sein du parc de résidences, ce sont près de 90 gardiens qui travaillent au quotidien à la sécurité et au respect des locataires en veillant notamment à maintenir une prestation de nettoyage et le traitement des sorties et des entrées de containers de déchets ménagers. Au-delà c'est aussi un lien social essentiel qui est maintenu en prenant en compte, bien évidemment, l'ensemble des gestes barrières nécessaires.

➤ Des permanences quotidiennes ont été tenues pour répondre par téléphone à des situations de proximité dans les agences de Clermont, Aulnat, Cournon, Issoire, Vichy.



Comme le souligne **PHILIPPE BAYSSADE, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'Auvergne Habitat :**
« Nous avons ajusté notre organisation en fermant l'accueil au public sur l'ensemble

de nos sites, concentré notre relation client sur les urgences techniques via le mail, progressivement intensifié le télétravail chaque fois que cela a été possible. Ce sont près de 200 collaborateurs qui ont assuré notamment sur le terrain ou au sein de nos agences des missions essentielles (nettoyage, interventions techniques, paies, règlements fournisseurs...). Cette proximité que nous avons toujours prônée au sein d'Auvergne Habitat s'est concrétisée sur le terrain montrant que le lien avec nos locataires est un lien essentiel. Je suis particulièrement fier de cet engagement et je remercie vivement ces collaborateurs qui au quotidien interviennent en présentiel malgré leur légitime inquiétude afin de garantir ces activités essentielles. »

Aujourd'hui... « Le temps d'après ! » ... les équipes d'Auvergne Habitat restent pleinement mobilisées. À la suite du plan de continuité d'activité et à sa mise en œuvre, les réflexions se sont aussitôt engagées sur le plan de reprise d'activité pour préparer le déconfinement. Déployé dès le 15 mai, il prévoit l'augmentation progressive de l'activité et les mesures de prévention associées pour préciser les pratiques à mettre en œuvre et les règles à respecter pour lutter contre la propagation du virus et préserver la santé à la sécurité des locataires, des partenaires et des collaborateurs d'Auvergne Habitat dans l'exercice de leur métier.

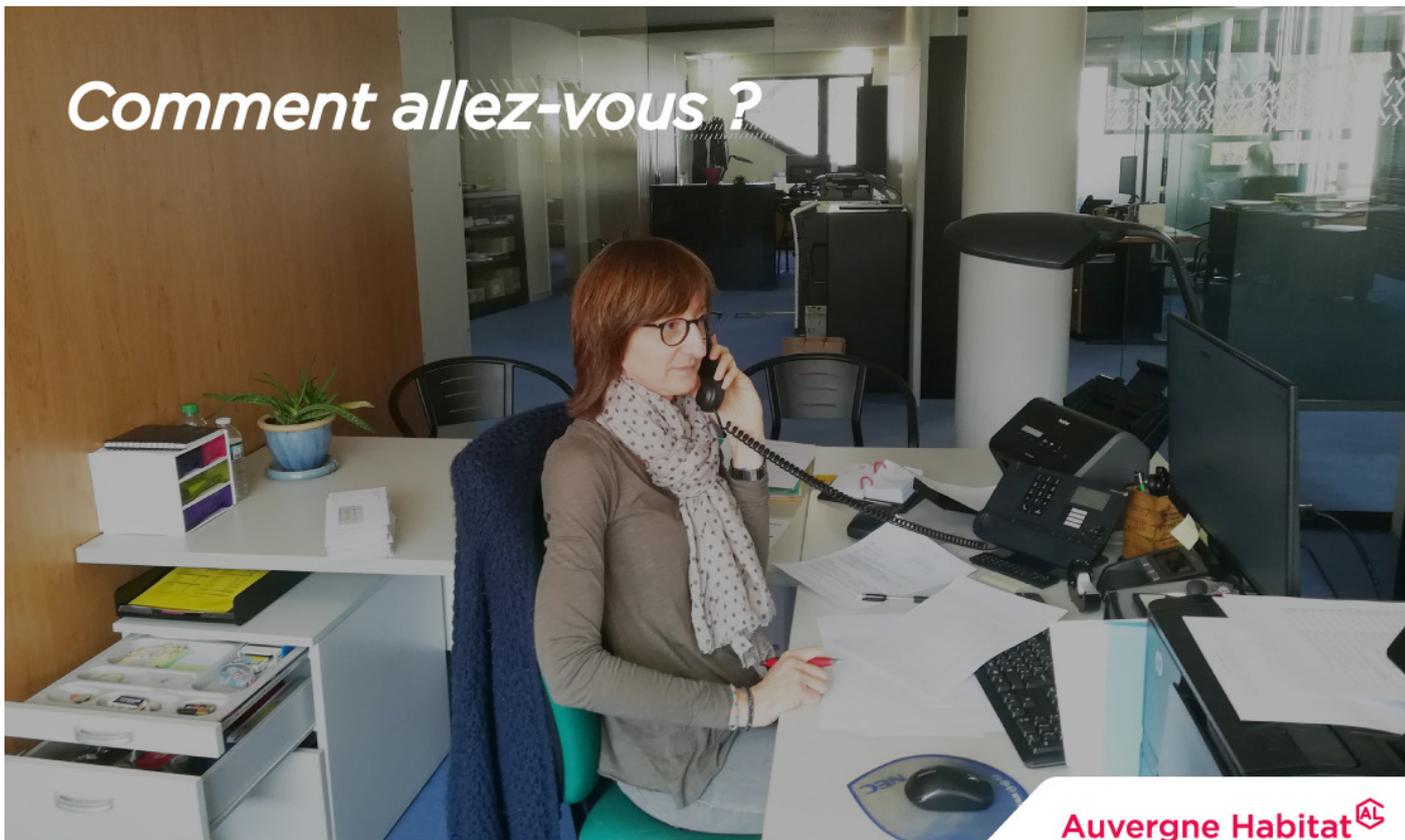
CONTACT

Céline SERIEYS

**Chargée de communication
Auvergne Habitat**

c.serieys@auvergne-habitat.fr

Comment allez-vous ?



Auvergne Habitat 
Groupe ActionLogement

Bilan du dispositif - Comment allez-vous ?

Dès le début de la crise, afin de lutter, à son échelle, contre l'isolement et la distanciation sociale, Auvergne Habitat a mis en place un dispositif baptisé « Comment allez-vous ? ». L'objectif ? Veiller sur les plus fragiles et les personnes âgées, sous forme d'une prise de contact téléphonique.

Les équipes d'Auvergne Habitat, chargés d'accueil, de clientèle, de secteur, de suivi social et les gardiens volontaires, se sont ainsi mobilisées pour appeler les 2 700 locataires de 70 ans et plus, ainsi que les locataires pouvant être fragilisés au regard du contexte. Il s'agissait de les appeler pour prendre le temps de les écouter, pour répondre à leurs questions, pour les rassurer, pour les aider si besoin et voir s'ils souhaitent être rappelés. Rester soudés et solidaires en cette épreuve, telle est la volonté d'Auvergne Habitat.

Au total plus de 2 500 ont abouti, soit 93 % des locataires ont eu un contact avec les équipes d'Auvergne Habitat, et les équipes ont pris le temps d'échanger, de prendre des nouvelles, d'identifier d'éventuels besoins ou urgences. Les personnes ayant répondu aux appels ont des profils allant de la personne la plus autonome, à celle souhaitant simplement être rappelée, jusqu'à la plus dépendante pour laquelle une « fragilité » a été détectée devant ainsi être orientée vers des partenaires ciblés.



ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ EN PÉRIODE DE CRISE à Cité Nouvelle

Dès l'apparition de la crise, un plan de continuité des activités a été établi.

Une réunion de crise pilotée par le directeur général s'est tenue quotidiennement en visioconférence avec les membres du codir et le responsable des systèmes d'information.

Ces réunions quotidiennes ont été également l'occasion d'évoquer les points d'actualité de chaque direction, la santé des collaborateurs, l'état de la répartition de l'organisation présente ou en télétravail, ainsi que la répartition et l'affectation des ressources techniques et notamment informatiques.

Dans ce contexte particulier de crise sanitaire, il a été entériné la décision d'assurer la tenue des activités suivantes, certes en mode dégradé, jugées primordiales aux

missions de Cité Nouvelle.

- **quittancement - attribution des logements**
- **réponses aux sollicitations de la part de nos clients**
- **recouvrement**
- **règlement des factures des fournisseurs et des échéances bancaires**
- **traitement et versement des salaires**
- **activité liée au service des systèmes d'information**
- **entretien des résidences et tâches liées aux ordures ménagères**

En parallèle, les autres activités ont été poursuivies, en fonction de notre capacité à pouvoir majoritairement les organiser à distance et en fonction des contraintes des parties prenantes et partenaires, avec une priorité donnée au règlement des

fournisseurs sur des cycles courts, ainsi que le maintien de nos échéances bancaires.

Nos gardiens d'immeuble poursuivant les tâches de nettoyage et les tâches liées aux ordures ménagères ont été dotés de gants jetables, de gel hydro alcooliques et de visières protégeant notamment des projections. Pour ce qui est des collaborateurs devant être présents dans nos locaux, en présence de leur manager, des gants jetables et du gel hydro alcoolique sont également mis à disposition pour chaque intervention.

Les communications régulières auprès de nos clients, collaborateurs, administrateurs, partenaires, ... adressées par mail par le directeur général ou via les réseaux sociaux ont eu vocation à **maintenir le lien avec les équipes, et ont été adaptées aux évolutions de notre organisation et des mesures gouvernementales.**

Dès le début de la gestion de cette crise sanitaire, une réunion a été organisée avec des représentants du CSE afin de les associer le CSE à la mise en place des aménagements de notre organisation ou des mesures de prévention.

Dès le 11 mai, un plan de reprise des activités a été mis en place et reste en constante évolution en fonction de l'évolution des mesures gouvernementales. Il est une étape dans le cadre de déconfinement progressif, prudent et sécurisé, veillant de prime abord à la santé des collaborateurs.

Le principe général de la levée de confinement est le maintien de la distanciation physique et le renforcement des gestes barrières (port du masque, gants, gel hydroalcoolique).



Le maintien du télétravail doit rester la priorité d'organisation dès lors que l'activité s'y prête et que le déploiement des ressources informatiques le permet.

Par ailleurs, des mesures opérationnelles de reprise d'activité sur site sont mises en place :

- Des supports de communications sont établis pour rappeler les gestes barrières à respecter et pour indiquer les postures à adopter, tant pour les collaborateurs que pour les clients
- Un nettoyage des locaux est réalisé quotidiennement (adaptation des contrats avec les sociétés de nettoyage). Il est également procédé à la mise en place de conteneurs ou poubelles spécifiques pour le dépôt d'équipements à usage quotidien et/ou unique. Leur enlèvement sera quotidien.
- **Les systèmes de climatisation sont mis à l'arrêt.**
- **L'utilisation des ascenseurs est limitée à une personne à la fois.**
- Les espaces de restauration et les machines à café sont interdits et inaccessibles de ce fait, les **collaborateurs sont autorisés à prendre leur repas à leur poste de travail**, à titre exceptionnel et pendant la durée du confinement et du déconfinement progressif.
- **Les agences sont ouvertes dans un premier temps (du 11 mai au 2 juin) uniquement sur rdv**
- **Les véhicules de service sont utilisés à titre exceptionnel et le volant, le levier de vitesse et les clés sont désinfectés par le dernier utilisateur** au moyen des lingettes mises à disposition. Il est procédé à l'aération de l'habitacle et le port du masque est obligatoire lors de l'utilisation du véhicule.

➤ Dans l'ensemble de l'entreprise, le recours aux **échanges dématérialisés et électroniques de tous types de documents et contacts** sont à prioriser.

Enfin des consignes sont données en cas d'apparition de symptômes sur site :

- **En cas d'apparition de symptômes, le collaborateur concerné doit le signaler immédiatement à son manager et à la DRH.**
- Dans ce cas, **un masque sera remis au collaborateur présentant les symptômes.**
- **Ce collaborateur sera isolé** dans un espace spécifique.
- **Le collaborateur prendra contact avec son médecin traitant qui se prononcera sur les suites à donner.** Au besoin, un taxi sera mis à disposition afin d'éviter les transports en commun.

En conclusion, les décisions prises dans le cadre de gestion de cette crise sanitaire ont tout d'abord été orientées vers la protection de la santé des collaborateurs et des intervenants. En préservant la continuité de nos activités essentielles dans un premier temps, puis en organisant la reprise progressive de l'ensemble de nos activités, nous avons veillé à assurer l'efficacité de notre organisation, au bénéfice de nos locataires et de l'ensemble de nos parties prenantes.

Le Directeur Général, Noël PETRONE

CONTACT

Françoise VINCENT
Assistante de Direction
en charge de la communication
Cité Nouvelle
francoise.vincent@citenouvelle.fr

Hors Série N°2 Crise Sanitaire COVID-19



**AURA
HLM**

Locataires
Lien social
Préparation
Phoning
Accompagnement

Equipement
réactivité
ler bilans
Solidarité

Chantiers
Accueil
activité

Communication
Newsletters
Ressources
Humaines

Renseignements - Service Communication AURA-HLM
CHLOÉ GIRAUD - Chargée de mission communication
Tél. 04 78 77 01 13
C.GIRAUD@AURA-HLM.ORG