



# GUIDE PRATIQUE DES COOPÉRATIVES D'HLM FACE À LA GESTION DE CRISE SANITAIRE DU COVID19

AVRIL 2020



## CONTEXTE

L'état d'urgence sanitaire a été déclaré en France depuis le 23 mars 2020 pour faire face à la pandémie de coronavirus qui sévit depuis plusieurs semaines. Cela a conduit les autorités à mettre en place des décisions drastiques pour endiguer le phénomène de propagation du virus. Le gouvernement incite également les entreprises à prendre des mesures pour assurer au mieux la santé et la sécurité des salariés et de leurs proches, notamment le respect des gestes barrières mis en place par le gouvernement.

Les Sociétés Coopératives d'Hlm, conscientes des enjeux de la gestion de cette crise, ont souhaité recenser au sein du présent guide un certain nombre de mesures visant à assurer la santé et la sécurité de leurs collaborateurs, en réaction aux conséquences de la crise sanitaire sur les activités des coopératives.

La branche des sociétés coopératives d'Hlm veille à ce que les dispositions et mesures mises en place au sein des structures coopératives soient équitables pour les salariés.

## LISTE DES ACTIVITÉS IMPACTÉES PAR LA BAISSÉ OU SUSPENSION D'ACTIVITÉ

- **Accession sociale à la propriété :**

Les agences commerciales, et services envers les potentiels accédants peuvent être impactés dans leur mode de fonctionnement et seront amenés à être adaptés.

- **Gestion locative :**

Les services de régies, les services d'exploitation locative, les services de relations clients peuvent être impactés dans leur mode de fonctionnement et seront amenés à être adaptés.

- **Syndic de copropriété :**

Les interventions terrain, veille patrimoniales, réunions de copropriétaires peuvent être impactés dans leur mode de fonctionnement et seront amenés à être adaptés.

### **Les missions transverses**

Toutes les missions et services de la maîtrise d'ouvrage peuvent être impactés dans leur mode de fonctionnement et seront amenés à être adaptés.

## PRÉCONISATIONS

- Encourager la continuité de l'activité ;
- Mise en place d'un plan de continuité de l'activité, même de fait, pour organiser l'activité des salariés durant la période ;
- Mobilisation du dispositif d'activité partielle lorsque l'activité ne peut être maintenue en l'état ;
- Renforcement des mesures de prévention et de sécurité en interne et en externe;
- Accompagnement psychologique des salariés ;
- Concerter et informer étroitement les salariés et leurs représentants.

**Le comité économique et social et ou la commission santé, sécurité et des conditions de travail ou le cas échéant les salariés seront concertés et informés tout au long de la procédure et notamment lorsque les mesures visent à :**

- > affecter le volume ou la structure des effectifs ;
- > modifier l'organisation économique ou juridique de l'entreprise ;
- > modifier les conditions d'emploi, de travail, notamment la durée du travail, et la formation professionnelle ;
- > introduire des nouvelles technologies ou tout aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail ;
- > et enfin les mesures pour l'aménagement des postes de travail (L2312-8 du code du travail). Les consultations des instances sont facilitées par voie électronique, et la temporalité de ces réunions est augmentée.

## I. ASSURER UNE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

L'organisation de la continuité de l'activité des Sociétés coopératives relève de leurs responsabilités. Ainsi, les mesures mises en œuvre ne sont pas homogènes au sein de toutes les structures. Mais elles ont la responsabilité de veiller à ce que la santé et la sécurité des collaborateurs restent une priorité.

### MESURES D'AMÉNAGEMENT DU TRAVAIL DES SALARIÉS

- **Suspension de l'accueil du public par la fermeture des sièges sociaux et des agences**  
Les contacts et l'information se feront pour les tâches administratives principalement par :
  - > Affichage sur place ;
  - > Affichage sur les réseaux sociaux et en externe ;
  - > Standard téléphonique transférés vers les téléphones de salariés volontaires ou prestataires.
- **Annulation ou report des rendez-vous physiques ou extérieurs**
- **Annulation des entretiens individuels et collectifs en présentiels pour privilégier les visio ou audio conférences**
- **Organisation régulière de réunion électronique entre équipe pour garder le contact**
- **Aménagement du temps de travail durant la durée du confinement si un accord le permet**
- **Adaptation des horaires de travail pour éviter que les salariés se croisent dans la mesure du possible afin de veiller au respect des mesures de prévention**
- **Faciliter le recours au télétravail :**
  - > Ouverture du dispositif de télétravail à condition que l'activité soit suffisante ;
  - > Dispositif ouvert à tous les postes éligibles et autres postes dont le travail peut être aménagé ainsi ;
  - > Mise à disposition des salariés du matériel nécessaire pour pouvoir y recourir ou utilisation par les salariés du matériel personnel ;
  - > Mise en place d'accès à distance pour faciliter les connexions des salariés ou mise à disposition de disques durs externes lorsque l'accès réseau à distance était impossible en veillant au respect des conditions de sécurité optimales ;
  - > Recours aux conférences en audio ou visio ;
  - > Assouplissement dans l'organisation du télétravail ;
  - > Information des assurances personnelles des salariés pour être couverts en cas de dommages lors du télétravail.
- **Maintien du versement des salaires avec régularisation ultérieure des variables si besoin,**
- **Mesures particulières concernant les personnels de proximité :**
  - > Déplacements autorisés sur sites mais activité restreinte à la gestion de l'hygiène, la sécurité, des ordures ménagères et au ménage dans certains cas ;
  - > Intervention en cas d'urgence d'une équipe technique ;
  - > Gardiens assurent une veille sociale sur les locataires (principalement sur les personnes fragiles, âgées, handicapées) et effectuent des signalements en cas de regroupement, de troubles de voisinage, etc... ;

- > Fermeture des loges et tous les points d'accueil pour privilégier les contacts téléphoniques ;
- > Affiches placardées dans les loges et sur site (extranet locataire) pour sensibiliser les locataires aux gestes de prévention, aux solidarités avec les personnes fragiles ;
- > Evaluer les risques liés au travail des personnels de proximité et adapter selon conditions d'exercices des missions ;
- > En cas de recours à des prestataires chaque responsable concerné doit s'assurer que les prestataires et sous-traitants respectent les mêmes prescriptions que celles relatives au personnel des coopératives ;
- > Maintien des interventions indispensables pour la sécurité des biens et des personnes (incendie, fuite de gaz, fuite d'eau...).

## MESURES AU CAS OÙ UN PERSONNEL PRÉSENTE DES SYMPTÔMES DU COVID-19

**Si le salarié présente des symptômes identifiés comme étant ceux du Covid-19 tels que de la toux, de la fièvre, des difficultés respiratoires ou la perte d'odorat, il convient de l'obliger à rejoindre son domicile personnel et :**

- l'inviter à appeler son médecin traitant ou un médecin par téléconsultation (privilégier la téléconsultation et éviter les déplacements) ;
- appeler le 15 qu'en cas de difficultés respiratoires ou de malaise : s'isoler strictement à domicile appeler le SAMU Centre 15.

**L'employeur informe les collègues et les personnes avec qui le salarié a été en contact, les invite à surveiller leur température, leur état de santé et à contacter un médecin dès l'apparition de symptômes, puis désinfecte le poste de travail.**

## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICES DU TRAVAIL

Solliciter la mise en œuvre du télétravail lorsque le poste le permet pour les salariés dont la garde d'enfant est rendue impossible autrement, pour les personnes dont l'état de santé présente un risque de développer une forme grave de la maladie et enfin pour les personnes suspectées d'avoir le Covid19. Lorsque le télétravail pour ces salariés ne peut être mis en œuvre, l'employeur informe les salariés de la possibilité de :

- Solliciter un arrêt de travail COVID19 pour la garde d'enfant de moins de 16 ans ;
- Solliciter un arrêt maladie pour les personnes dont l'état de santé présente un risque de développer une forme sévère de la maladie (provoquée par le Covid19) ;
- Solliciter un arrêt maladie pour les cas de suspicion de maladie liée au coronavirus ;
- Solliciter un arrêt maladie s'ils sont atteints par le virus.

## MESURES D'AMÉNAGEMENT DE L'ACTIVITÉ DES SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES

- Adaptation du fonctionnement des commissions d'attribution de logements et des commissions d'appels d'offres ;
- En raison du confinement les remises en état des logements et les états des lieux doivent être réadaptés ou reportés ;
- Définir les dispositions en cas de travaux de la régie (équipement de protections, un seul corps d'état à la fois...) ;
- Entrée dans les logements locatifs organisée à distance pour que les entrants ne croisent pas les sortants ;
- Livraisons de logements accession reportées ou aménagées ;
- Adaptation des missions de maîtrise d'ouvrage sur les chantiers ;
- Adaptation des missions de maîtrise d'œuvre d'exécution en interne sur les chantiers ;
- Poursuite des relances amiables et suspension des relances contentieuses, (lorsque les tribunaux sont fermés et les huissiers ne sont pas en mesure d'assurer leur activité) ;
- Aménagement des chantiers pour les maintenir par négociation avec les prestataires afin que les mesures de prévention puissent être respectées ;
- Report des assemblées générales et conseils syndicaux ;
- Aménagement des autres missions de syndic en télétravail ;
- Report du versement des loyers pour les nouveaux locataires lorsqu'ils n'occupent pas le logement ;
- Interventions dans les logements occupés (petits travaux, remise en état, régie...) suspendus dans la mesure du possible sauf pour les interventions urgentes ;
- Identifier les personnes fragiles et isolés et apporter un soutien à ces personnes, notamment en partenariat avec les CCAS, associations, services sociaux...
- Favoriser les solidarités entre voisins (portage de paniers aux personnes fragiles et isolées...) ;
- Incitation à la solidarité des résidents entre eux, pour qu'ils veillent les uns sur les autres ;
- Information et sensibilisation des locataires pour qu'ils respectent les mesures de prévention et le bien vivre ensemble.

## II. MISE EN PLACE D'UN PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

**L'employeur dans le cadre de son obligation de sécurité de résultat imposé par le législateur (L4121-1 du code du travail) et en cas de menaces potentielles internes ou externes qui peuvent avoir des conséquences sur la continuité ou la reprise de l'activité, est invité à adopter des mesures veillant à assurer la santé et sécurité de ses salariés tout en assurant la continuité de l'activité de son entreprise dans la mesure du possible. Ce plan sera adapté afin de prévoir des mesures pour accompagner les coopératives dans la reprise d'activité.**

Un plan de continuité de l'activité type sera mis à disposition des sociétés Coopératives d'Hlm qui ne l'ont pas encore déployé et qui souhaite le faire. Il pourra être modulé en fonction des spécificités des Coopératives mais n'aura toutefois pas vocation à se substituer aux plans déjà acquis.

### III. MOBILISATION DU DISPOSITIF D'ACTIVITÉ PARTIELLE

**En vertu des dispositions des articles R5122-1 et suivants du code du travail ainsi qu'en vertu du décret du 25 mars 2020, les sociétés Coopératives d'Hlm qui rencontrent une restriction ou suspension de l'activité pourront mobiliser le dispositif d'activité partielle.**

Elles sont invitées à se prévaloir des justifications non exhaustives suivantes :

- **Fermetures des locaux aux publics** qui rendent impossible tout contact avec la clientèle ;
- **Les mesures de confinement** décidées par le gouvernement qui empêche toute visite des clients ;
- **L'arrêt unilatéral et sans concertation des chantiers** par les entreprises du bâtiment et les prestataires qui rend impossible la remise en l'état des logements avant location ou accession et la poursuite des travaux ;
- **La baisse de l'activité** qui résulte des décisions qui précèdent et qui sont indépendantes de la volonté de la coopérative, cette baisse portant sur l'activité technique par défaut de travaux, l'activité commerciale par défaut de clients, et l'activité administrative par défaut de facturation ;
- **La réduction du nombre de contacts avec les clients** provoqué par leur confinement ;
- **L'impossibilité de réaliser des travaux dans des logements occupés** du fait de la crainte manifeste exprimée par les clients d'être contaminés par les personnes intervenant dans leurs logements ;
- **L'impossibilité de continuer à organiser les commissions d'attribution des logements** par défaut de quorum et de manière plus générale de tenir les réunions des instances de décision des organismes.

### IV. RENFORCEMENT DES MESURES DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ EN INTERNE ET EN EXTERNE

- **Application des consignes nationales de prévention** en particulier les gestes barrières (se laver les mains régulièrement, tousser dans son coude, utiliser des mouchoirs à usage unique, éviter les embrassades) ;
- **Fermeture des locaux au public et aux salariés** ou fermeture des locaux au public et aménagement des horaires d'ouvertures dans les bureaux pour les salariés ;
- **Suspension de l'accueil du public** ou restriction des accueils avec mise en place d'un marquage au sol pour respecter les mesures de distanciation sociale. Cette même procédure est appliquée sur les chantiers ;
- **Mise en place d'un répondeur** ;
- **Mise en place d'un service d'urgence** ;
- **Mise en place de médiateurs dans les quartiers** associée à une demande de renforcement des contrôles par les forces de l'ordre ;
- **Gestion clientèle dématérialisée** ;
- **Renforcement de l'hygiène au sein des locaux** avec augmentation de la fréquence de ménage, désinfection des postes de travail et un entretien plus approfondi ;

- **Réorganisation des bureaux** afin que les salariés puissent être seuls et respecter les mesures de distanciation sociale ;
- **Restriction du nombre de participants dans les salles de réunions** pour mieux adopter les mesures de sécurité ;
- **Information et sensibilisation des salariés sur les symptômes** ;
- **Associer le médecin du travail et/ou les services de santé au travail** (L'instruction du 17 mars 2020 réorganise les services de santé au travail pendant la période de crise sanitaire. Une attention particulière est portée aux salariés exerçant une activité nécessaire à la vie économique de la Nation dont les visites médicales doivent être maintenues, prioritairement en vidéoconférence) ;
- **Mettre à disposition a minima le matériel adapté et les produits nécessaires** dans le respect des préconisations gouvernementales en concertation avec les instances représentatives du personnel (CSE, CSSCT) ;
- **Mettre à jour le document unique d'évaluation des risques (DUER)**, effectuer une analyse des risques par poste et prendre les mesures adéquates en réaction pour assurer la sécurité, santé nécessaire à l'exercice du travail des salariés ;
- **Lorsqu'une coopérative dispose d'un PCA**, ce dernier doit être mis à jour régulièrement.

## V. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE DES SALARIÉS

**L'employeur et les managers veillent au soutien psychologique des personnels, en particulier envers ceux qui sont les plus exposés.**

Une plateforme d'écoute et de conseil sécurisée est mise à disposition des salariés des sociétés Coopératives d'Hlm afin de les mettre en relation avec un psychologue pour lutter contre les situations d'isolement, et apporter un soutien aux salariés victimes ou proches de victimes du coronavirus.

**Un numéro vert unique est communiqué par les sociétés coopératives auprès de leurs salariés.**

**COVID-19**

# **CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES**



**Se laver  
très régulièrement  
les mains**



**Tousser ou éternuer  
dans son coude  
ou dans un mouchoir**



**Utiliser un mouchoir  
à usage unique  
et le jeter**



**Saluer  
sans se serrer la main,  
éviter les embrassades**

**Vous avez des questions sur le coronavirus ?**



[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



**0 800 130 000**  
(appel gratuit)



[www.hlm.coop](http://www.hlm.coop)

[federation@hlm.coop](mailto:federation@hlm.coop)

