08.04.2020

**Modèle de plan de continuité de l’activité pour une Coop’Hlm**

**Préambule**

La mise en place d’un plan de continuité de l’activité permet d’assurer la poursuite de l’activité de l’entreprise en cas de menaces potentielles internes ou externes, en aménageant les conditions de travail de sorte à limiter les risques envers le personnel de la coopérative et toutes les parties prenantes.

La présente procédure a pour objet la mise en place du plan de continuité d’activité au sein des Sociétés Coopératives d’Hlm. Cette proposition de plan de continuité d’activité type n’a pas vocation à se substituer mais à compléter éventuellement aux plans déjà mis en œuvre au sein des coopératives d’Hlm. Il est mis à disposition des entités qui n’ont pas encore déployé un PCA et qui souhaitent le faire. Il pourra être modulé en fonction des spécificités des Coopératives intéressées.

Ce document rappelle notamment les mesures urgentes imposé par le Gouvernement pour assurer les conditions sanitaires nécessaires aux personnels des Coop hlm pour exercer les taches indispensables et est structuré de sorte à prendre en compte les obligations de l’employeur, menaces, risques et l’organisation à mettre en œuvre afin que les intérêts des parties prenantes soient préservés dans la mesure du possible.

1. Les obligations de l’employeur
2. Les obligations générales de l’employeur

En vertu de l’article L4121-1 du code du travail, l’employeur à une obligation générale de veiller à la sécurité et à la santé de ses collaborateurs tout en adaptant les modalités de fonctionnement de l’entreprise afin que ces objectifs soient respectés, même en cas de circonstances exceptionnelles. Cela se traduit concrètement par des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation et enfin par la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés pour répondre aux objectifs visés.

Il s’agit dès lors d’une obligation de résultat susceptible d’engager la responsabilité de l’employeur lorsque les mesures ne sont pas mise en œuvre pour empêcher le risque (Chambre sociale, [28 février 2002](https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007046006))

D’autres obligations spécifiques existent également.

1. Les obligations spécifiques de l’employeur

Obligations de l’employeur vis-à-vis des collaborateurs

L’employeur veille à ce que les mesures mises en place pour aménager le travail des salariés soient en adéquation avec les enjeux de santé et sécurité. A cet effet, le Document Unique d’Evaluation des Risques (DUER) des entreprises doit être régulièrement mis à jour pour prendre en compte ces préconisations.

L’employeur veille également à ce qu’il soit tenu compte des circonstances personnelles des salariés (enfant, personnes fragiles à risque) dans le cadre de l’adaptation de leurs conditions de travail.

L’employeur apporte une attention particulière lors de l’aménagement du travail afin que les salariés ne soient pas mis en situation d’isolement et qu’un soutien psychologique puisse leur être apporté, surtout à lorsqu’ils le sollicitent.

L’employeur veille enfin à ce que les salariés soient informés des mesures mises en place dans le cadre particulier de la gestion de ces menaces.

Obligations de l’employeur vis-à-vis de ses représentants du personnel

L’employeur a une obligation générale d’information des représentants du personnel sur les mesures mises en place par l’entreprise.

L’employeur assure également la consultation des représentants du personnel, notamment sur les thématiques suivantes en application de l’article L2312-8 du code du travail :

* Les mesures de nature à affecter le volume ou la structure des effectifs ;
* Modification de l’organisation économique ou juridique de l’entreprise ;
* Modification des conditions d'emploi, de travail, notamment la durée du travail, et la formation professionnelle ;
* Introduction de nouvelles technologies ou tout aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail
* Les mesures pour l'aménagement des postes de travail

Sont ainsi comprises dans les consultations, les informations sur les règles sanitaire mise en œuvre et leur efficience, sur l’aménagement du temps de travail, sur le télétravail et sur des indicateurs concernant les arrêts de travail.

Le nombre de salariés ayant fait joue leur droit de retrait pour DGI et les réactions des Coop face à ses DGI

Obligations de l’employeur vis-à-vis de la gouvernance et des partenaires

Les instances de gouvernance sont parties prenantes des décisions qui sont prises au sein de la coopérative. Ainsi, ils sont informés et consultés de manière régulières sur toutes les mesures d’envergure.

Obligations de l’employeur vis-à-vis des sociétaires, locataires, accédants

L’employeur veille à ce qu’un service minimum soit assuré envers les locataires ou accédants. Notamment les prestations entrant dans la mission d’intérêt général dévolue aux sociétés coopératives.

Une information régulière doit être mise en place envers ces personnes, afin qu’ils soient sensibilisés aux gestes et attitudes de prévention nécessaire, notamment en direction des personnes les plus fragiles.

Obligations de l’employeur vis-à-vis des copropriétaires

L’employeur veille à ce les copropriétaires soient informés et sensibilisés sur les différentes mesures de prévention mises en place. Lorsque des mesures d’adaptation des interventions sont nécessaire, les copropriétaires sont également informés. Information sensibilisation sur les gestes barrières, sur les mesures d’adaptation des interventions d’urgences et des tenues d’AG de syndic

L’employeur assure les conditions pour que les assemblées générales de syndic soient reportées.

Obligations de l’employeur vis-à-vis des prestataires

L’employeur prend garde à récupérer les plans de continuité d’activité des prestataires pour s’assurer de leur capacité de réalisation des prestations dans le respect des mesures de préventions. Tandis que l’employeur s’assure du paiement des prestations.

1. Diagnostic des risques

Afin de pouvoir adapter au mieux la continuité de l’activité, le préalable est la détermination des différentes incidences de la crise et des risques auxquels toutes les parties prenantes à l’organisation peuvent être exposées. Les risques mis en avant ci-après sont ceux qui auraient le plus d’impact sur la gestion de l’activité de l’entreprise, de ses relations avec ses parties prenantes (internes ou externe) et sur l’image de la société.

**A/ Conséquence et incidence de la crise**

* L’activité de la coopérative qui ne peut être maintenue ou qui doit être réduite des suites de la crise
* Modification des conditions de travail pour s’adapter aux mesures devant être mises en œuvre
* Difficultés à assurer les obligations de l’employeur vis-à-vis des différentes parties prenantes énoncées précédemment
* Difficultés à assurer les activités de la coopérative, notamment la poursuite des chantiers, la remise en état des logements, missions et service de la maîtrise d’ouvrage, relations clients et accédants, services de régie et d’exploitation locative, gestion de syndic…
* Conséquences de ces difficultés, à savoir les conséquences financières liés aux arrêts de chantiers, impacts sur la trésorerie etc.
* Perte de salaires, de ressources des locataires, accédants, copro avec le risque d’augmentation d’impayés, de perte de loyers
* Augmentation du taux de vacance des logements
* Augmentation du taux d’impayés
* Renouvellement de la gouvernance
* Fonctionnement dégradé des instances de décision stratégique (CA, CA-CS, AG, CAO, CAL)
* Augmentation de l’absentéisme (garde d’enfants, malade ou à risque, absence de transports, droit de retrait)

**B/ Risques**

1. Risques pour les salariés

* Méconnaissance des règles sanitaire et de sécurité notamment la distanciation sociale lors de l’activité, et les autres règles barrières (cf. le guide de bonnes pratiques) ;
* Prise de risques lors de contacts avec des équipements pouvant être infecté par le virus, la distanciation n’est pas toujours aisée à respecter (escalier, ascenseurs, couloirs, caves...) ;
* Pressions des locataires pour obtenir des prestations ;
* Absences de référents pour répondre aux questions et difficultés ;
* Difficultés à gérer les tensions de voisinage du fait du confinement ;
* Surcharge de travail du fait de l’absentéisme ;
* Isolement socialsur le terrain mais également en télétravail ;
* Détresse psychologique en période de confinement (un proche malade ou décédé) ;
* Baisse de revenus pour les salariés dont l’activité est restreinte ou suspendue ;
* Retard dans le travail à effectuer

1. Risques liés aux représentants du personnels

* Informations, consultations non effectuées ou concertations dans des délais non raisonnable
* Insuffisance de l’intégration des représentants du personnels dans le processus décisionnel, notamment dans le cadre des consultations obligatoires
* Rupture du dialogue social

1. Risques liés aux prestataires

* Hausse de l’insécurité et des incivilités ;
* Insuffisance des mesures de prévention et de protection prises ;
* Dégradation de la qualité de service dans les interventions et urgences à évaluer ;
* Hausse de l’insatisfaction ;
* Retard de livraisons ;
* Dégradation et vols sur les chantiers ;
* Annulation de contrats de réservation

1. Risques liés à la gouvernance

* Insatisfaction des administrés sur les mesures mises en place ;
* Difficultés d’associer les administrateurs aux choix et décisions ;
* Retard des projets de construction ;
* Contacts moins fluides dans les projets à l’étude ;
* Ralentissement des projets

1. Risques liés aux sociétaires, locataires et accédants

* Isolement social des locataires en situation fragile
* Dégradation du service rendu
* Incompréhensions, tensions entre voisins,
* Impossibilités d’emménager, de déménager

1. Les conditions et mesures de maintien de l’activité

Le guide de bonnes pratiques rédigé par la branche des coopératives est un indicateur des mesures qui peuvent être envisagées dans le cadre du maintien de l’activité des coopératives. La liste des mesures qui y sont explicités est non exhaustive.

**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 distanciations sociales
* 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. A défaut, soit l’employeur retire le salarié de la situation à risque, soit le salarié fait valoir son droit de retrait

**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
* Aménagement des congés payés en conformité avec l’accord de branche
* 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 et encadrement du recours
  + Information des assurances personnelles des salariés pour être couverts en cas de dommages lors du télétravail
* Maintien du versement des salairesavec 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
  + Permanence téléphonique depuis leur domicile
  + 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 l’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 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

1. Mesures de reprise de l’activité en cas de suspension

Accompagnement des salariés dans la reprise d’activité afin que la reprise puisse s’effectuer en douceur. L’accompagnement doit donc être sur plusieurs volets :

* Psychologique et matériel
* Engager des discussions sur la question des prises de congé, de RTT lors de la reprise d’activité
* Définir en concertation les tâches prioritaires et la planification pour résorber les retards
* Négociation avec les banques pour bénéficier de lignes de trésorerie
* Adaptation du paiement des prestataires
* Rééchelonnement du paiement des prêts et autres échéances

1. Comité de suivi du plan de continuité de l’activité

Il est instauré un comité de suivi du plan de continuité de l’activité constitué de *[à définir].* Il se réunira [à définir] et pourra examiner les mesures mises en œuvre.

Il pourra effectuer des modifications ou propositions de nature à s’adapter aux circonstances liées à l’état d’urgence.

1. Dispositions finales

Le présent plan de continuité de l’activité est conclu à durée *[à définir]~~.~~* Il pourra être dénoncé par les parties après accord à la majorité *[définir les conditions dans lesquelles vous souhaitez mettre en place le PCA].*