



17 MARS 2020



11 MAI 2020



P3 > L'ACTUALITÉ
Réouverture
des chantiers



P4 > **DOSSIER**
Plan de continuité
et de reprise progressive



P6 > LA QUESTION
Un accompagnement
social renforcé



P8 > PORTRAITS
M. KAMARA Souleymane
et M^{me} De Lorenzo



Françoise KERN
Présidente

ÉDITO

Mesdames, Messieurs, chers locataires,

Le déconfinement nous permet aujourd'hui un retour progressif « à la normale ». N'oublions pas toutefois que le virus circule toujours, même si les beaux jours peuvent parfois nous le faire oublier.

La crise sanitaire que nous vivons nous impose toujours le respect des gestes barrières et la poursuite de nos efforts individuels et collectifs.

Durant cette période de confinement, notre office a dû s'adapter pour assurer ses missions essentielles et notamment le service rendu aux locataires. Nos gardiens et agents d'entretien ont été et sont toujours en première ligne pour assurer la propreté des parties communes et l'enlèvement des déchets, mais ils ont également permis de garder le contact avec les locataires les plus fragiles et isolés.

Je tiens à remercier la ville de Pantin, ainsi que l'AORIF (Association Régionale HLM) pour les dons de masques qui ont permis à nos gardiens de continuer à assurer leurs missions et à Pantin Habitat de gérer la pénurie de masques au début du confinement.

Depuis le 11 mai dernier, Pantin Habitat a mis en œuvre un plan de reprise d'activité. Toutes les mesures ont été prises pour assurer la protection sanitaire des salariés, mais également la sécurité des locataires qui ne peuvent désormais être reçus que sur rendez-vous.

Cette situation a fragilisé de nombreux locataires et de nombreuses familles. L'office met tout en œuvre par l'intermédiaire du personnel de proximité et du service social pour assurer un accompagnement social. Je salue leur travail, ainsi que celui accompli par le collectif Solid-19 qui a pu venir en aide à des centaines de familles dont beaucoup vivent dans notre patrimoine.

Pantin Habitat a soutenu financièrement ces initiatives et des agents de l'office ont participé à la distribution de paniers repas.

Nous savons bien évidemment que les difficultés ne s'arrêteront pas avec la fin du confinement et nous poursuivrons nos missions d'accompagnement.

Nous travaillons bien évidemment en concertation avec les représentants des locataires sur ces situations.

Le déconfinement et la reprise d'activité laissent augurer de meilleurs jours, mais pour cela nous devons rester vigilants.

Prenez soin de vous, de vos proches et des autres.

Je vous souhaite un bel été et une bonne lecture de ce nouveau numéro d'Habiter Pantin.

RÉOUVERTURE DES CHANTIERS



Après deux mois de confinement, les chantiers de réhabilitation et de rénovation reprennent enfin du service. Certes, il s'agit d'une reprise progressive car les entreprises sont soumises à un protocole sanitaire très strict notamment lorsque des travaux sont réalisés dans des logements occupés.

Les chantiers concernés sont les suivants :

- 70 Edouard Vaillant
- 81 Lolive
- 58 Lolive
- Méhul/Candale
- 180 Lolive/3 Brossolette
- 32/34 Charles Auray
- Ilot 51
- Danton/Pommiers

DISPOSITIF DE SOUTIEN SCOLAIRE



Pantin Habitat en partenariat avec plusieurs associations pantinoises souhaite développer des dispositifs de soutien scolaire pour nos jeunes élèves (primaire et collège) dont certains sont malheureusement en décrochage scolaire depuis le début du confinement.

Pantin Habitat mettra à disposition des locaux sur le quartier de l'Eglise, aux 4 Chemins et aux Courtillères.

Si vous êtes intéressé pour participer à cette action en tant que bénévole nous vous invitons à nous le faire savoir par courriel (avotrecoute@pantinhabitat.fr)

Rappel des gestes barrières

Parce que le virus est toujours là, respectez ces gestes simples pour éviter sa transmission :



Lavez-vous très régulièrement les mains ou utilisez une solution hydro-alcoolique



Évitez de vous toucher le visage



Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir



Respectez une distance d'au moins un mètre avec les autres



Mouchez-vous dans un mouchoir à usage unique puis le jeter



Saluez sans serrer la main et arrêtez les embrassades



En complément de ces gestes, portez un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée.

4 Le Dossier

DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE QUE NOTRE PAYS A CONNU, LE GOUVERNEMENT AVAIT DÉCIDÉ L'INSTAURATION D'UN CONFINEMENT PARTIEL AU NIVEAU NATIONAL À COMPTER DU MARDI 17 MARS 2020 MIDI AFIN DE LIMITER LA PROPAGATION DU COVID-19.

PANTIN HABITAT A DÛ METTRE EN PLACE EN URGENCE UN PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ AFIN D'ASSURER LA PROTECTION DE SON PERSONNEL MAIS AUSSI LA CONTINUITÉ DE CERTAINES DE SES ACTIVITÉS EN PRIVILÉGIANT LES MISSIONS ESSENTIELLES TELS QUE LES SERVICES RENDUS AUX LOCATAIRES.

UNE CELLULE DE VEILLE ET DE GESTION DE CRISE A ÉTÉ CONSTITUÉE DE FAÇON À POUVOIR PRENDRE LES DÉCISIONS ADÉQUATES IMMÉDIATEMENT.

Plan de continuité d'activité

Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été mis en œuvre afin d'acter l'ensemble des mesures visant à assurer la continuité de service ou toutes les autres tâches opérationnelles essentielles de l'office.

GARANTIR LA SÉCURITÉ SANITAIRE DES SALARIÉS DE L'OFFICE

Dès le 17 mars midi, il a été décidé la fermeture au public de tous les locaux de Pantin Habitat : siège, agences de proximité, loges et régie ouvrière.

L'ensemble des personnels de l'office à l'exception des gardiens

d'immeubles et agents d'entretien a été invité à rester à domicile en télétravail, en chômage partiel ou en autorisation spéciale d'absence.

Les jours qui ont suivi ont été consacrés à l'organisation humaine et technique de Pantin Habitat afin de garantir la sécurité des salariés, la pérennité du fonctionnement de l'office et le maintien d'un service aux locataires.

ASSURER UNE CONTINUITÉ DE SERVICES AUX LOCATAIRES

Les gardiens et employés d'immeubles ont continué à assurer leurs missions essentielles et indispen-

sables pour garantir un service minimum aux locataires :

- La gestion des ordures ménagères
- L'entretien des parties communes pour assurer une désinfection des équipements tel que les ascenseurs, les poignées de portes, les rambarde d'escaliers...
- La vérification des équipements de sécurité,
- La distribution des avis d'échéance, l'encaissement des loyers et l'affichage d'informations importantes.

Il leur a été demandé de suspendre toutes visites à domicile sauf cas de force majeure en respectant les gestes barrières.

ASTREINTES TECHNIQUES

Les astreintes techniques ont continué à être assurées par le personnel concerné.

Il a été demandé aux salariés d'éviter tout contact direct avec les locataires et de gérer au maximum les sollicitations par téléphone.

Toutefois, en cas d'urgence telle que fuite de gaz ou incendie à gérer, le salarié devait respecter les gestes barrières et les distances sociales de sécurité.

ARRÊT DES CHANTIERS

Les huit chantiers en cours sur le patrimoine de l'office ont tous été mis à l'arrêt à la demande des entreprises. Ils ont tous été sécurisés pour éviter tout risque pendant le confinement.



Plan de reprise progressive d'activité



Un Plan national de déconfinement a été mis en œuvre à compter du 11 mai 2020.

Le ministère du Travail a publié un protocole de déconfinement pour aider et accompagner les entreprises à reprendre leur activité tout en assurant la protection de la santé de leurs salariés.

Le plan de reprise d'activité constitue l'ensemble des mesures et procédures permettant à Pantin Habitat de reprendre pleinement ses missions.

Toutes les mesures internes de protection des salariés sont prises. Il s'agissait d'un préalable dont la responsabilité incombe à l'employeur. Une évaluation des risques a été réalisée et les résultats seront retranscrits dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER).

GESTION DES FLUX DE PERSONNES EXTÉRIEURES

Il a été décidé que l'accueil physique des locataires au sein du siège et des agences sera assuré uniquement sur rendez-vous. Les échanges avec les locataires seront privilégiés par mail, téléphone ou visio-conférence.

Les rendez-vous devront être espacés sur une journée pour fluidifier le nombre de visiteurs. Il est rappelé que toute personne ayant rendez-vous devra être munie d'un masque.

Les agences de proximité seront fermées tous les mercredis pour réduire le flux des personnes.

Les consignes à destination des personnes extérieures seront affichées à l'entrée de chaque établissement de Pantin Habitat.

Du gel hydroalcoolique sera disponible à l'entrée de tous les locaux et devra impérativement être utilisé à chaque entrée et sortie de visiteurs.

Les personnes extérieures doivent se munir de leur propre stylo.

MISSIONS DES GARDIENS D'IMMEUBLES

Le gardien est tenu de faire les tâches ménagères le matin puis d'ouvrir la loge afin de reprendre l'enregistrement des sollicitations jusqu'à midi.

Pour l'après-midi, le gardien restera à son domicile afin de répondre au téléphone et aux urgences.

En cas d'intervention dans un logement, il est expressément demandé au locataire de porter un masque et d'être dans une autre pièce de l'appartement. Si un locataire refuse cette procédure, l'intervention sera annulée.

ÉTATS DES LIEUX ENTRANTS ET SORTANTS

Lors d'un état des lieux, le gardien ou le chef de secteur entre seul dans le logement vide pour remplir le formulaire d'état des lieux puis le locataire fera de même pour noter ces constatations. Les éventuelles observations du locataire seront portées sur le formulaire d'état des lieux.

Le port du masque est obligatoire pour lui comme pour vous. A défaut, l'état des lieux ne pourra se tenir.

REPRISE DES CHANTIERS

Les chantiers en cours sur le patrimoine reprennent de manière progressive. Les entreprises sont tenues de prendre toutes les mesures de sécurité sanitaires pour protéger leurs salariés et aussi les locataires lorsque les travaux sont exécutés en milieu occupé

La solidarité est une des valeurs de Pantin Habitat dans son activité principalement en faveur des locataires. Durant le confinement, Pantin Habitat a montré que cette solidarité devait être renforcée en prenant en compte les difficultés de nos locataires en grande précarité et en portant une attention particulière aux locataires âgés et isolés.

Un accompagnement social renforcé

Une veille attentive pour nos locataires seniors

Les personnes âgées sont parmi les plus fragiles face au Covid-19 en raison de leur âge mais plus souvent en raison de leur isolement.

Pantin Habitat et les services municipaux (CCAS, Service Social...) ont mis en place un partenariat bienveillant à l'égard de ce public fragile.

Pendant tout le confinement et après, les gardiens de l'office sont restés attentifs en appelant régulièrement nos seniors.

Distribution de paniers repas au profit des locataires les plus défavorisés

Pendant le confinement, de nombreux locataires se sont retrouvés en grande précarité.

Un collectif d'associations s'est constitué (Solid-19) à Pantin pour venir en aide aux familles défavorisées.

Des distributions de paniers repas sont organisées trois fois par semaine. Des salariés de Pantin Habitat participent à ces distributions.

Une subvention a également été versée par l'office à une association membre de ce collectif.



Un suivi social renforcé pour les locataires en impayés

À l'instar de tous les bailleurs sociaux, la crise économique et sociale a entraîné une augmentation des impayés de loyers.

Une cellule sociale a été mise en place pour accompagner les locataires ayant des difficultés à régler leur loyer. Ce dispositif se traduit par un examen individuel des situations et un accompagnement personnalisé mis en place par le pôle social.

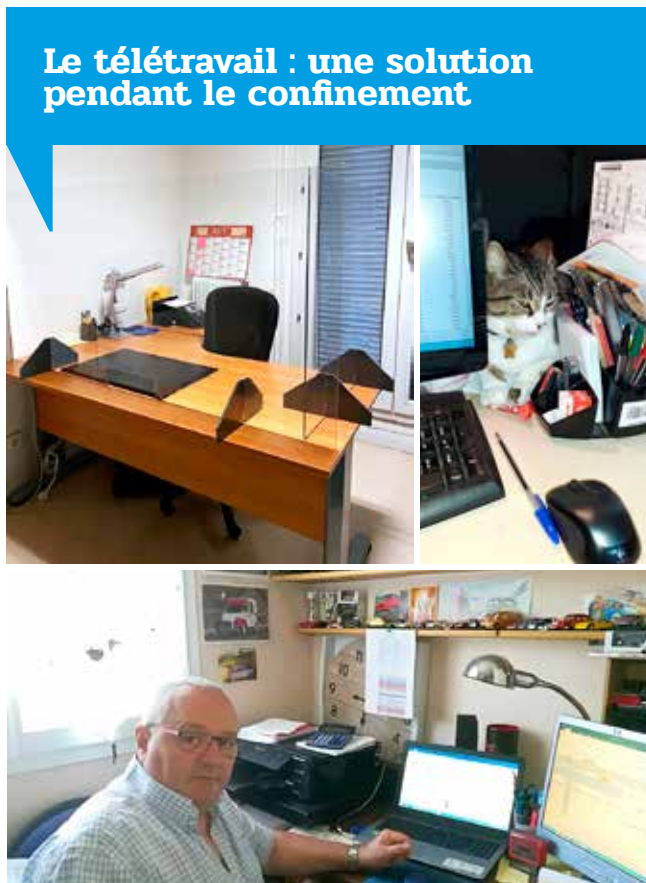
À la demande des locataires, Pantin Habitat peut échelonner le loyer en cours en cas de difficulté économique liée à la crise actuelle.



Distribution de produits d'entretien



Renforcement du nettoyage



Le télétravail : une solution pendant le confinement

Interviews



M. KAMARA Souleymane

GARDIEN D'IMMEUBLES. LOGE SITUÉE RUE MÉHUL À PANTIN. ARRIVÉ LE 27 NOV. 2006

• Étiez-vous favorable pour continuer à travailler pendant cette période de confinement et pourquoi ?

Oui, vu l'ampleur de l'événement je pense que la solidarité est plus qu'une obligation, c'est même

un devoir pour chaque citoyen responsable.

• Comment se passait une journée de travail pendant cette période ?

À 8h je m'occupais de la rotation et la sortie des poubelles ensuite venait l'heure du nettoyage des halls d'entrée. Ma loge était fermée toute la journée, j'étais disponible tous les après-midi pour répondre aux sollicitations des locataires via mon téléphone de travail.

• Avez-vous rencontré des difficultés ? Si oui, lesquelles ?

Oui j'ai rencontré quelques difficultés dans l'entretien des parties communes. Par peur du virus, certains locataires n'entraient plus dans les locaux « vide ordures » pour déposer leurs sacs mais les laissaient devant l'entrée. Je devais donc systématiquement passer tout ramasser pour éviter les odeurs et l'accumulation des ordures.

• Quelles étaient vos relations avec les locataires ?

J'ai été davantage à l'écoute et plus compréhensif avec

les locataires parce que cette situation n'était simple pour personne et je me devais de les rassurer.

• Est-ce que les locataires vous ont apporté leur soutien ?

OUI ! Des grands bravos et remerciements m'étaient accordés lorsqu'ils m'apercevaient. Ils me laissaient des lettres et mots de remerciement avec plein de gratitude dans ma boîte aux lettres.

• Avez-vous décelé des locataires en détresse ? Si oui, qu'avez-vous fait pour les aider ?

Le confinement fut très dur, donc j'ai pu aider certains locataires en faisant leurs courses et, pour les plus démunis, je les ai dirigés vers les associations de Pantin qui ont été très actives et efficaces.

• Avez-vous fait des tâches que vous n'aviez pas l'habitude de faire ?

J'ai été amené à désinfecter beaucoup plus souvent les poignées de portes, les interrupteurs... des parties communes pour éviter la propagation du virus.

• Quel(s) souvenir(s) gardez-vous de cette période ?

Le pire a été de voir le nombre important de décès dans notre pays, et le meilleur a été de voir la solidarité pour tout le corps médical.



M^{me} De Lorenzo Corinne

GESTIONNAIRE PAIE. ARRIVÉE À L'OFFICE LE 3 OCTOBRE 1988. ELLE N'A JAMAIS BÉNÉFICIÉ DU TÉLÉTRAVAIL AUPARAVANT. ELLE EST DOMICILIÉE DANS LE VAL D'OISE

• Étiez-vous favorable au télétravail et pourquoi ?

Oui je suis favorable au télétravail car cela génère moins de stress par rapport au transport et plus de concentration.

• Comment se passait une journée de travail pendant cette période ?

Ma journée de travail se déroulait comme une journée au bureau avec en prime du temps personnel supplémentaire, ainsi qu'un réveil à 7h30 au lieu de 6 h.

• Avez-vous rencontré des difficultés ? Si oui, lesquelles ?

Au début, j'ai eu un peu de mal à prendre mes repères avec la connexion à distance, mais je me suis vite adaptée.

• Comment se sont passées vos relations avec vos collègues ?

Avec mon service nous n'avons eu aucune difficulté car nous sommes toujours restés en contact par mail, par téléphone, ou par visio, ainsi nous étions toujours informés.

Avec les collègues des autres services, nous avons communiqué par mail sans aucun problème.

• Avez-vous réalisé des tâches que vous n'aviez pas l'habitude de faire ?

Oui travailler avec plusieurs fenêtres en même temps sur l'ordinateur et avec moins de supports papiers.

• Quel(s) souvenir(s) gardez-vous de cette période ?

Le pire souvenir, ne pas pouvoir sortir et rester continuellement à la maison.

Le meilleur souvenir, ne pas être dans les bouchons matin et soir et travailler en toute sérénité et sécurité.

• Comment s'est passée la reprise le 11 mai 2020 ?

Très bien car ça a été une reprise en douceur avec 1 jour au bureau et 4 jours en télétravail par semaine, donc moins de personnel dans les locaux et moins de risque de contamination.

• Qu'est-ce que le confinement a changé dans votre vision du travail ?

Je pense que si nous avions la possibilité de faire 1 à 2 jours de télétravail par semaine, nous serions moins stressés et moins fatigués par les bouchons sur la route ou les transports en commun etc. et donc plus performants.