



520, Bd du Parc d'Affaires
CS 50111
62903 COQUELLES CEDEX

Tél : 03 21 00 81 00
Fax : 03 21 00 81 99

courrier@habitat6259.fr
www.habitat-hauts-de-france.fr

S.A d'H.L.M à Conseil de
Surveillance et Directoire
au capital de 93.784 Euros

SIRET 661 750 067 00117
APE 6820 A



AMENS
03 22 47 65 91

ARRAS
03 21 55 19 36

BERCK SUR MER
03 21 89 09 80

BETHUNE
03 21 61 33 00

BOULOGNE SUR MER
03 21 33 00 50

CALAIS
03 21 19 62 00

DUNKERQUE
03 28 65 86 70

LAIX
03 21 73 28 19

LEZ-TOURNAI
03 21 88 34 10

VALENCIENNES
03 27 28 24 00

HABITAT
RÉUNION



MAIRIE D'ANDRES
"REÇU LE"
04 MAI 2020

Affaire suivie par :
Julie D'Hondt
Tel : 03.21.00.81.54
jdondt@habitathdf.fr

Coquelles,
Le 27 avril 2020

Objet : COVID-19 : Continuité d'activité et reprise d'activité

Monsieur le Maire,

Compte-tenu des circonstances exceptionnelles provoquées par la crise sanitaire du COVID-19 et des recommandations gouvernementales, HABITAT Hauts-de-France a mis en œuvre une organisation adaptée pour assurer la continuité de sa mission d'intérêt général. Celle-ci vous a été communiquée par courrier le 23 mars dernier.

Pour tenir compte de l'évolution de la situation et des besoins, nous avons actualisé notre plan de continuité d'activité qui poursuit quatre grands objectifs :

- Assurer la continuité de nos missions essentielles,
- Accompagner les clients les plus fragiles,
- Soutenir les acteurs économiques,
- Organiser la reprise partielle et progressive de l'activité.

Pour votre parfaite information, nous vous prions de bien vouloir trouver en pièces jointes notre plan de continuité et de reprise d'activité actualisé et un communiqué synthétisant les principales mesures. Nous vous invitons également à consulter la foire aux questions disponibles sur notre site internet www.habitathdf.fr.

Nous restons à votre disposition pour toute précision et toute information complémentaire.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Maire, en l'expression de notre parfaite considération.

Stéphane MAILLET
Président du Directoire
HABITAT Hauts-de France

PJ : - Plan de continuité et de reprise d'activité
- Communiqué du 27 avril 2020

Communiqué du 27 avril 2020



COVID-19 HABITAT HAUTS-DE-FRANCE SE MOBILISE

Compte-tenu des circonstances exceptionnelles provoquées par la crise sanitaire du COVID-19 et des recommandations gouvernementales, HABITAT Hauts-de-France a décidé, le 16 mars dernier, de fermer temporairement l'ensemble de ses lieux d'accueil (siège social, agence et loges des Gardiens d'immeuble) et de généraliser le télétravail à toutes les fonctions qui le permettent.

ASSURER LA CONTINUITÉ DE NOS MISSIONS ESSENTIELLES

Un Plan de Continuité d'Activité est actionné et régulièrement actualisé afin d'assurer la qualité du service rendu dans les meilleures conditions et de préserver la santé de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires.

Grace à la stratégie numérique mise en œuvre depuis plusieurs années, les équipes d'Habitat Hauts-de-France assurent à distance, depuis le début de la crise, la continuité de nos missions essentielles :

- l'accueil téléphonique de nos clients, de nos partenaires,
- le traitement des demandes techniques urgentes,
- l'attribution des logements, la signature électronique des contrats de location, état des lieux, ... pour les relogements urgents,
- la communication avec nos clients grâce l'espace client personnalisé sur le site internet et sur l'application mobile ou encore par SMS et par courrier,
- ...

Dans le même temps, nos Gardiens et Employés d'immeuble sont totalement mobilisés et assurent dans une organisation de travail adaptée, l'entretien des parties communes et des abords, la sortie des containers d'ordures ménagères, ... et veillent au maintien de la tranquillité au sein des résidences.

Au service des clients les plus fragiles

Habitat Hauts-de-France se mobilise depuis le début de la crise sanitaire au service de tous ses clients, et notamment des clients les plus fragiles. Au-delà des initiatives portées par nos Gardiens et Employés d'immeuble (portage de course, de médicaments, ...), Habitat Hauts-de-France a lancé :

- Une campagne d'appels de solidarité auprès de ses locataires les plus vulnérables (seniors isolés, personnes en situation de handicap),



2501190534K0021710308

- Une cellule sociale pour accompagner les locataires dont la situation financière se trouverait fragilisée par la crise sanitaire,
- Des actions de prévention et des partenariats pour accompagner les familles en situation de grande fragilité, les personnes victimes de violence, ...

Soutien aux acteurs économiques

Pleinement engagée aux côtés de ses fournisseurs et prestataires, Habitat Hauts-de-France a mis en œuvre une organisation lui permettant de régler les factures et situations de travaux dans un délai maximal de 15 jours et analysera avec attention toute situation de difficulté particulière.

Afin de prendre toute notre part à l'effort national de soutien des acteurs économiques mis en difficulté par ce contexte exceptionnel, nous mettrons en place un dispositif d'accompagnement de nos clients locataires de locaux commerciaux (report ou étalement des loyers).

Vers une reprise partielle et progressive de l'activité

En concertation avec l'ensemble des acteurs de la construction et dans le respect des recommandations sanitaires validées par le gouvernement, nous avons décidé la reprise partielle et progressive des chantiers à compter du 27 avril 2020.

Nous sommes très attentifs à l'évolution de la situation et étudions les modalités d'organisation et mesures de prévention et de protection à mettre en œuvre en vue d'un allègement progressif du télétravail et de la reprise d'activité, dans le respect des recommandations gouvernementales.

Pour toute question

Une Foire Aux Questions destiné aux clients est disponible sur le site internet www.habitathdf.fr.

Pour tout complément, n'hésitez pas à nous contacter pour toute demande ou précision. Vos interlocuteurs sont joignables par téléphone et par mail aux coordonnées habituelles.



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

CELLULE DE CRISE – MODALITES DE FONCTIONNEMENT	1
Communication interne et externe	2
ORGANISATION DU TRAVAIL	2
MESURES DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE	3
ACCUEIL	3
ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS	4
TRAVAUX D' ENTRETIEN DU PATRIMOINE	5
FACTURES FOURNISSEURS	5
CHANTIERS DE CONSTRUCTION et de REHABILITATION.....	6
ENTREES / DEPARTS / ATTRIBUTION DES LOGEMENTS	7
VENTES	7
FACTURATION DU LOYER et ENCAISSEMENT	8
COMMERCES.....	9
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL.....	9
MESURES PREVENTIVES	10

CELLULE DE CRISE – Modalités de fonctionnement

Depuis le 12 mars 2020 et les premières mesures annoncées face à la pandémie de COVID-19, une Cellule de crise a été mobilisée pour définir les mesures dans le but de :

- 1- prendre part aux mesures nationales permettant de limiter la propagation du virus,
- 2- préserver la santé de nos collaborateurs, de leurs familles, de nos clients et de l'ensemble de nos parties prenantes,
- 3- préserver la continuité d'activité et organiser la reprise de l'activité en lien avec notre mission d'intérêt général.

La Cellule de crise est présidée par Stéphane Maillet et se compose des membres du Comité de Direction : Eric Baueux, Stéphane Boulay, Caroline Daignez, Christophe Degruter, Laurent Delattre, Julie D'hondt, Bernard Dubois, Sylvia Girardeau, Philippe Hoguet, Benoît Lefebvre et Sylvain Pecron.

La Cellule de crise décide :

- de l'organisation (télétravail, ...),
- du maintien ou report des instances de gouvernance (Conseil de surveillance, CAL, CAO, ...)
- des activités et missions indispensables à la continuité d'activité et des mesures de prévention associées,
- des activités et missions pouvant être suspendues et les modalités de reprises d'activité

La Cellule de crise reste en veille permanente sur l'évolution de la situation.

Les décisions sont compilées au sein du document « Plan continuité et de reprise d'activité » communiqué par mail à l'ensemble des collaborateurs et des parties prenantes concernées, à chaque actualisation par J. D'hondt.





PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

Chaque Directeur, en lien avec les Responsables d'agence et les Managers assure la communication auprès de ses équipes des décisions prises par la Cellule de crise, veille à leur application et remonte à la Cellule de crise les difficultés rencontrées et situations locales à prendre en compte pour analyse et décision.

COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Toute communication externe relative à la situation de crise sanitaire doit être validée par Stéphane Maillet.

Un plan de communication est déployé auprès de l'ensemble des clients :

- Affichage sur l'ensemble des lieux d'accueil du public
- Création d'une Foire Aux Questions sur le site internet (<http://www.habitathdf.fr/faq/#Support>) et SMS invitant les locataires à la consulter pour toute question.
- Mise à disposition d'une bibliothèque d'affiches de rappel des règles du bien vivre ensemble pour affichage, si nécessaire, par le personnel de terrain

Un communiqué, synthétisant les mesures de ce Plan de Continuité d'Activité, est également envoyé aux partenaires institutionnels et fournisseurs et mis en ligne sur le site internet (<http://www.habitathdf.fr/le-mag/garantir-et-assurer-la-continuite-de-service/>) et les réseaux sociaux.

ORGANISATION DU TRAVAIL

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
TRAVAIL / PRESENTIEL	Télétravail généralisé depuis le 17/03/2020. Allègement du télétravail et reprise partielle et progressive de la présence en agence et au siège social à compter du 27 avril 2020	Respect des gestes barrières Nettoyage renforcé des lieux de travail
REUNIONS	Priorité donnée aux audio et visioconférences (!) Pas de rassemblements ni de réunions physiques jusqu'au 11 mai	RAS
DEPLACEMENTS	Par dérogation aux règles de confinement applicables jusqu'au 11 mai, les déplacements sont autorisés uniquement dans les cas prévus par le présent document ou le cas échéant sur autorisation du Manager.	Justificatif de déplacement professionnel et carte d'identité. SMS préalable à toute visite à domicile : rappel des mesures préventives. Equipements de protection individuelle complémentaires (masque, gants, gel hydro-alcoolique, ...)



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

Mesures de continuité et de reprise d'activité

ACCUEIL

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
ACCUEIL PHYSIQUE	Fermeture des lieux d'accueil au public depuis le 16 mars 2020.	RAS
ACCUEIL TELEPHONIQUE	Maintien de l'accueil téléphonique sur l'ensemble des lignes du siège et des agences.	Respect des gestes barrières Nettoyage renforcé des lieux de travail
TRAITEMENT DU COURRIER	Relevé du courrier quotidien au siège social et tous les deux jours en agence. Numérisation et transmission aux personnes concernées pour suite à donner	RAS
DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE	Maintien de l'enregistrement des DIT et de l'envoi des BDC (Maileva)	RAS
DEMANDE DE LOGEMENT	Maintien de l'enregistrement des demandes de logement et de renouvellement	S'il ne peut pas faire son renouvellement en ligne, le demandeur dispose de 3 mois supplémentaires après la date d'anniversaire de renouvellement de sa demande de logement social ou de la date du 1er dépôt de sa demande avant que sa demande ne soit radiée.



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES	<p>Reprise des fréquences habituelles de nettoyage des halls d'entrée, paliers et escaliers à compter du 14 avril 2020.</p> <p>(!) Priorité donnée à la désinfection des points de contacts</p> <p>Mesures pouvant être adaptées au cas par cas pour tenir compte de la diversité des contextes et situations.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Possibilité d'adapter les horaires de travail▪ Respect des gestes barrières▪ Equipements de protection complémentaires : masques, combinaisons jetables▪ Affichage dans le local poubelles des consignes concernant les déchets contaminés (masques, gants, lingettes, ...)
ENTREE/SORTIE DES CONTAINERS	<p>Reprise des rotations des containers de déchets à compter du 14 avril 2020</p> <p>(>) Pas de nettoyage des containers mais housses plastiques pour préserver la propreté des containers</p>	
ENTRETIEN DES ESPACES VERTS	<p>Reprise du nettoyage des abords par le personnel de proximité</p> <p>Reprise des prestations de tonte des pelouses à compter d'avril.</p> <p>(>) Report des opérations de taille des haies, arbustes</p>	



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

TRAVAUX D' ENTRETIEN DU PATRIMOINE

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
TRAVAUX LOGTS VACANTS	Maintien des travaux urgents Reprise des travaux en parties privatives uniquement pour les logements vacants ind. et coll à compter du 27 avril. (!) sur sollicitation de l'entreprise jusqu'au 11 mai 2020 puis reprise progressive des BDC, LC et GEGR	Plan de prévention (ou mode opératoire) prévoyant les mesures COVID-19 En cas de déplacement sur le chantier : <ul style="list-style-type: none">- Respect des gestes barrières- Equipements de protections individuelles complémentaires En cours : mesures préventives en cas d'intervention chez un locataire à risque, présentant des symptômes ou malade du COVID 19.
TRAVAUX EXTERIEURS	Maintien des travaux urgents Reprise des travaux extérieurs à compter du 27 avril 2020 (!) sur sollicitation de l'entreprise jusqu'au 11 mai 2020 puis reprise progressive des BDC, LC et GEGR	
TRAVAUX EN PARTIES COMMUNES	Maintien des travaux urgents Reprise des travaux en parties communes à compter du 11 mai 2020	
TRAVAUX EN SITE OCCUPE	Maintien des travaux urgents	

BDC : Bon de commande – LC : Lettre de commande – GEGR : Gros Entretien Grosse Réparation

FACTURES FOURNISSEURS

Les factures fournisseurs doivent être validées le plus tôt possible et au fil de l'eau pour préserver le délai habituel de règlement des factures de nos partenaires



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

CHANTIERS DE CONSTRUCTION ET DE REHABILITATION

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
COMMISSION D'APPELS D'OFFRES	Reprise des Commissions d'appels d'offres pour l'adjudication des marchés de travaux à compter du 23 avril (!) audioconférence	RAS
CHANTIERS DE REHABILITATION	Reprise progressive des chantiers de réhabilitation à compter à compter du 27 avril (!) Restent à l'arrêt : <ul style="list-style-type: none">- Chantier avec co-activité importante- Travaux en site occupé- Logements avec population à risque (ex : foyer)	Mise à jour du PGC et du PPSPS sur la base du guide OPPBTP En cas de déplacement sur le chantier : <ul style="list-style-type: none">- Respect des gestes barrières- Equipements de protections individuelles complémentaires
CHANTIERS DE CONSTRUCTION NEUVE / AMENAGEMENT	Reprise progressive des chantiers de construction neuve à compter du 27 avril (!) Sauf chantier avec co-activité importance	



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

ENTREES / DEPARTS / ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
PRE-EDL, EDL	Suspension des pré EDL et EDL sauf situation d'urgence et impératif de relogement Pour les cas urgents, remise des clefs à un locataire entrant sans EDL Pour les EDL sortants ne pouvant être reportés ; - réalisation par huissier - à défaut, remise des clefs sans état des lieux sortant	En absence d'EDL de sortie, remboursement du dépôt de garantie après consultation du Responsable d'agence. Possibilité de report du remboursement du DG jusqu'à réalisation de l'EDLS (après déconfinement)
PREAVIS DE DEPART	Report des départs sauf préavis de départ à 3 mois et décès Enregistrement des préavis réduit avec date de départ provisoire + information des locataires	A compter du 30/03, tout report de départ devra être confirmé par mail ou par courrier
ATTRIBUTIONS DES LOGEMENTS	Instruction des dossiers à distance Maintien des CAL à distance (HHF et HLI) Suspension des visites de logement et signature de bail sauf urgence	RAS

VENTES

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
VENTES	Maintien de la relation client à distance Régularisation des actes notariés (Vente de logements locatifs, parcelles libres, levée d'options PSLA) par procuration en accord avec le Notaire. En cas d'impossibilité, report de la signature	RAS
EDL	Suspension des états des lieux et remises de clefs sauf urgence	RAS



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

FACTURATION DU LOYER ET ENCAISSEMENT

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
PAIEMENT DU LOYER	<p>Priorité au paiement par CB sur le site internet ou e-logimm (sauf pour HLI)</p> <p>En l'absence de CB, règlement par chèque à envoyer par courrier postal au siège social,</p> <p>Suspension des encaissements des espèces et incitation des locataires à se rendre au Bureau de Poste</p> <p>Possibilité de régler par virement</p>	<p>Pour les locataires qui ne sont pas en prélèvement automatique :</p> <ul style="list-style-type: none">- envoi de la quittance par courrier avec informations sur les modalités de paiement et enveloppe T.- Campagne d'appels sortants à compter du 14 avril pour proposer le mode de paiement le plus approprié, accompagner à la création du compte client en ligne ou au virement, <p>A compter du 19/03/2020 et jusqu'à nouvel ordre, les chèques déposés dans les boîtes aux lettres des loges et des agences sont à envoyer au siège social, chaque vendredi à compter du 20/03.</p>
PREVENTION DES IMPAYES	<p>Création d'une Cellule sociale animée par les Chargés de Gestion locative : ligne téléphonique et adresse mail dédiée aux locataires rencontrant des difficultés de paiement du loyer liée au confinement pour examen de la situation et plan d'apurement sous conditions</p>	<p>RAS</p>
RELANCE IMPAYES	<p>Maintien des relances par téléphone ou mail.</p> <p>A compter du 14 avril, en cas d'échec des relances à distance et par ordre de priorité et à adapter selon profil du débiteur :</p> <ul style="list-style-type: none">- Déplacement sur site pour dépôt dans les BAL d'un courrier de relance- Partenariat Huissier pour relance téléphonique- Convocation par le Gestionnaire du locataire par courrier à la loge ou au domicile- Passage à domicile des Huissiers pour les contentieux les plus lourds	<p>Respect des gestes barrières Equipements de protections individuelles complémentaires (masque)</p>



PLAN DE CONTINUITE ET DE REPRISE D'ACTIVITE

Mis à jour le 23 avril 2020

COMMERCES

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
LOYER	Report ou un étalement des loyers des commerces sur demande du locataire ou en cas de rejet de prélèvement automatique	RAS

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

	Mesures de continuité / reprise d'activité	Dispositions spécifiques
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	Maintien des actions d'accompagnement social par les partenaires associatifs	RAS
VEILLE SOCIALE	Création d'un dispositif « appels de solidarité auprès des locataires les plus vulnérables » (seniors isolés, personnes en situation de handicap, ...) par les collaborateurs volontaires	



250119053440021710808



PLAN DE CONTINUITÉ ET DE REPRISE D'ACTIVITÉ

Mis à jour le 23 avril 2020

MESURES PREVENTIVES

RAPPEL DES GESTES BARRIERES

Le ministère des Solidarités et de la Santé actualise ses recommandations régulièrement pour protéger votre santé et vous recommander les bons gestes à adopter face au Coronavirus COVID-19 :

- Se laver les mains très régulièrement
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
- Saluer sans se serrer la main, arrêter les embrassades
- Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter
- Rester à plus d'un mètre de distance les uns des autres.

Pour toute question, n'hésitez pas à consulter le site <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus> ou à appeler le numéro vert mis à disposition par le gouvernement au 0 800 130 000.

EQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

La Direction Ressources a mis à disposition des collaborateurs concernés : gel hydro-alcoolique, gants à usage unique, et à compter du 14 avril 2020 : combinaisons jetables et masques de protection.

Recommandations sur le port du masque :

Le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas. Le masque n'est efficace que s'il est associé à un lavage des mains très fréquent.

- Avant de mettre un masque, se laver les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique,
- Appliquer le masque de façon à recouvrir le nez et la bouche et veiller à l'ajuster au mieux sur votre visage ; vérifier l'absence de jet d'air dans les yeux lors d'une expiration forte,
- Lorsqu'on porte un masque : éviter de le toucher : ne pas déplacer le masque et se laver les mains à chaque fois qu'on touche un masque usagé,
- Si besoin de boire ou de manger, changer de masque,
- Lorsqu'il s'humidifie, le remplacer et ne pas réutiliser des masques à usage unique,
- Pour retirer le masque : retirer les gants et se laver les mains avec de l'eau et du savon ou une solution hydro-alcoolique puis enlever le masque par derrière (ne pas toucher le devant du masque) ; le jeter immédiatement dans une poubelle fermée, se laver les mains.

CONDUITE A TENIR – CAS AVERE OU SUSPICION DE COVID-19

Vous pensez avoir été exposé à un malade COVID-19, vous avez des symptômes (toux, fièvre) qui font penser au COVID-19, ... nous vous invitons à suivre les recommandations du ministère de la santé ([LIEN](#)) et à prévenir immédiatement votre manager.

Dans le cas où vous auriez connaissance d'un locataire malade du COVID-19, et pour lequel vous rencontreriez des difficultés au sein de la résidence, nous vous invitons à prendre contact avec votre Responsable d'agence pour définir la conduite à tenir. Celle-ci sera adaptée à chaque situation et préalablement validée par la Cellule de crise.