



## En Occitanie, les bailleurs sociaux pleinement mobilisés pour les locataires du parc social

*En Occitanie, les 51 bailleurs sociaux fédérés par l'USH Occitanie, leurs 4000 collaborateurs et leurs partenaires se mobilisent sur le terrain. Malgré une situation complexe et des moyens réduits pour la plupart des bailleurs, des d'actions exceptionnelles sont mises en œuvre pour tenter d'assurer une continuité des services de proximité et accompagner les locataires du parc social.*

### La continuité des services : s'adapter à des conditions sanitaires extrêmes

Afin de d'accompagner les quelques **504 000 locataires** des **284 000 logements sociaux** de la Région Occitanie, les bailleurs sociaux ont réorganisé l'intégralité de leurs services avec la plus grande réactivité.

*« Cette action coordonnée était indispensable pour garantir des conditions de vie et de logement optimales à tous les locataires du parc social, et pour prévenir l'accroissement des inégalités contre lesquelles nous nous battons au quotidien, souligne Jean-Michel Fabre, président de l'USH Occitanie. Au nom des 51 bailleurs sociaux de la région, nous tenons donc à saluer l'engagement de tous nos collaborateurs mobilisés sur le terrain ou depuis chez eux, qui œuvrent jour après jour au maintien du service public qu'est le logement social. »*

Et ces remerciements s'accompagnent d'engagements forts, visant à protéger les salariés de l'habitat social sur le terrain. Pour pallier la pénurie d'équipements de protection, **les bailleurs sociaux, unis nationalement, ont commandé 5 millions de masques** pour assurer l'approvisionnement de leurs équipes sur le territoire.

### Un accompagnement social des locataires

Dans la période de crise que traverse notre pays, les organismes Hlm se mobilisent plus que jamais pour soutenir les locataires fragilisés par la situation économique et renforcent l'action de leurs équipes de relation clients. Comme face à chaque crise, le Mouvement Hlm traite toutes les situations individuelles avec attention, respect et responsabilité.

Les bailleurs, à travers les services d'urgence qui ont été mis en place, disposent d'équipes formées et mobilisées pour accompagner les locataires qui rencontreraient des difficultés. Les équipes volontaires envisagent, dès à présent, dans le dialogue avec les locataires, les **différentes solutions selon la nature de la difficulté** : report, étalement, apurement, saisine du Fond de Solidarité Logement (FSL), activation des garanties et aides à destination des salariés...

Habités à gérer des situations de locataires en difficulté, les bailleurs sociaux comptent sur les solidarités nationales et locales pour pouvoir préserver et renforcer ces appuis dans les semaines qui viennent.

### Des mesures exceptionnelles sur le terrain

Les bailleurs sociaux de la région ont également créé et renforcé leurs dispositifs d'accompagnement auprès des locataires les plus fragiles, et mis en œuvre des mesures de solidarité spécifiques auprès de tous les publics pour faire face aux conditions exceptionnelles du confinement national.

- **Pour éviter l'isolement, entretenir le lien social** (appels téléphoniques, relai d'informations, accompagnement des dispositifs associatifs)
- **Pour accompagner la dépendance, soutenir les publics fragiles** (portage de repas, achats de courses, soutien aux initiatives solidaires des résidents)
- **Pour faciliter la mobilité, accompagner le logement des soignants** (mise à disposition de logements vacants)

P.J. : Dossier de presse + Courrier de remerciements

### Contacts presse

**Jean-Michel FABRE**  
Président USH Occitanie m&p  
06 87 81 95 48

**Sabine VENIEL LE NAVENNEC**  
Directrice USH Occitanie m&p  
[s.veniel-le-navennec@union-habitat.org](mailto:s.veniel-le-navennec@union-habitat.org)  
06 85 90 64 11

**Lucas PASTEL**  
Agence Giesbert & Mandin  
[l.pastel@giesbert-mandin.fr](mailto:l.pastel@giesbert-mandin.fr)  
07 60 02 64 05

## En Occitanie, les bailleurs sociaux pleinement mobilisés face à la crise sanitaire, aux côtés des 500 000 locataires du parc social

*Premier logeur de France au niveau national, l'Union Sociale pour l'Habitat, qui regroupe tous les bailleurs sociaux en France mène, depuis le début de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, une action quotidienne sur l'ensemble des métiers du secteur de l'habitat social.*

*Une mobilisation que l'USH Occitanie, à travers ses 51 bailleurs sociaux, a voulu totale grâce à l'implication locale immédiate de tous les bailleurs, de leurs 4000 collaborateurs et de tous leurs partenaires.*

*Engagés aux côtés des publics les plus fragiles, les acteurs du logement social ont ainsi pu garantir la continuité des services de proximité, essentielle en cette période d'urgence sociale et sanitaire, et mettre en œuvre des actions exceptionnelles pour assurer le lien avec les locataires.*

*« Aujourd'hui beaucoup de ceux qui sont en première ligne et assurent les fonctions vitales dans notre pays habitent dans nos logements : des aides-soignants, des infirmières, des agents d'entretien, des caissières, des enseignants... Nous devons les remercier, mais également tous ceux qui font que les 504 000 locataires citoyens responsables et confinés dans notre parc social puissent passer cette période difficile dans les meilleures conditions. Nous ne devons pas nous tromper de combat, et pour l'heure c'est la lutte collective contre l'épidémie qui doit être notre priorité. C'est donc aujourd'hui, dans ce combat, que les bataillons du logement social doivent être en première ligne », souligne Jean-Michel Fabre, Président de l'USH Occitanie*

**Jean-Michel Fabre**  
Président de l'USH Occitanie

## Continuité des services : une réponse expresse au confinement

Le logement social, au même titre que la santé ou l'alimentation, fait partie des secteurs d'activité stratégiques et indispensables car répondant à un besoin vital. À ce titre, l'ensemble des acteurs de la chaîne de production et de gestion de l'habitat social, fédérés au sein de l'USH Occitanie, ont dû mobiliser leurs ressources et leurs personnels en un temps record pour accompagner les locataires de leurs 284 000 logements répartis dans les 1602 communes des 13 départements de la Région.

En seulement 2 jours, à la suite des mesures de confinement, la quasi-totalité des services des organismes du logement social et de ses partenaires étaient ainsi fonctionnels et en capacité de répondre aux demandes des locataires du parc social régional.

*« Nous portons une responsabilité considérable envers les ménages les plus démunis de notre territoire. Une crise sanitaire inédite comme celle que nous vivons actuellement renforce cette responsabilité puisqu'elle pourrait accentuer les inégalités face au logement. Nous sommes et serons particulièrement vigilants vis-à-vis de ceux qui sont ou seraient en difficulté », explique Jean-Michel Fabre.*

*Au nom des 51 bailleurs sociaux, et des associations de locataires qui ont souhaité se joindre à nous dans un courrier un nous venons de co-signer, nous tenons donc à remercier chaleureusement et à féliciter toutes les femmes et tous les hommes, qui, sur le terrain ou depuis leur domicile se dévouent au quotidien pour assurer une gestion de cette crise avec une réactivité et une constance exemplaire.*

*Nous tenons aussi à saluer le rôle des locataires et de leurs associations représentatives qui montrent l'importance de la solidarité au quotidien en temps de crise ».*



**Joël**, magasinier chez Lot Habitat, assure l'approvisionnement et le support technique des équipes de terrain



**Claude**, correspondant de résidence à Cahors

**Des remerciements que les OLS de la région ont tenu à adresser directement à leurs partenaires et collaborateurs dans une lettre ouverte ([disponible en page 7](#)).**

## Action sanitaire du quotidien : à la fois à destination du personnel mobilisé sur le terrain et de l'ensemble des locataires

Comme la quasi-totalité des secteurs d'activité en fonctionnement sur le territoire, **les acteurs de terrain du logement social doivent mettre en œuvre toutes les mesures de protection** nécessaires pour la sécurité de leurs équipes, des entreprises qui interviennent mais aussi de tous les locataires.

Dans un certain nombre de cas, comme dans d'autres secteurs, les équipes sont confrontées au risque de **pénurie d'équipements de protection** (masques, gants, gel hydro-alcoolique...).

*« Nous sommes contraints de trouver des solutions d'urgence dans un temps court et les équipes font preuve d'une capacité d'innovation exceptionnelle. La solidarité joue à plein et, dans certains cas, ce sont même des bailleurs qui ont fourni des matériels qu'ils avaient en stock à des personnes en première ligne. Mais nos agents doivent aussi aider 500 000 personnes à respecter les fameuses mesures barrière », signale Jean-Michel Fabre*

Entre la volonté ferme de remplir au mieux ses missions, qui relèvent d'un service public indispensable pour beaucoup de foyers, et la nécessité absolue de protéger ses équipes, ses collaborateurs et ses locataires, les bailleurs sociaux agissent :

Un élan national unissant tous les acteurs du logement social permettra à la profession de faire face à la situation par ses propres moyens, en particulier quand ceux-ci seront cruciaux lors de la sortie du confinement. Ainsi, près de **5 millions de masques ont ainsi déjà été commandés pour assurer un approvisionnement progressif sur le territoire national.**

## Accompagnement social : une priorité pour nos locataires

Dans la période de crise que traverse notre pays, les organismes Hlm se mobilisent plus que jamais pour soutenir les locataires fragilisés par la situation économique et renforcent l'action de leurs équipes de relation clients.

Comme face à chaque crise, le Mouvement Hlm entend traiter les situations individuelles avec attention, respect et responsabilité. En tant qu'acteur social, il a pour mission d'accompagner ses locataires les plus fragilisés par les conséquences économiques de la crise sanitaire que nous traversons, en leur proposant des solutions adaptées, qui évolueront au fur et à mesure que des dispositifs exceptionnels seront mis en œuvre par l'État, les collectivités locales ou les bailleurs eux-mêmes.

Les locataires qui rencontreraient des difficultés sont invités à **se rapprocher rapidement de leur bailleur** qui, à travers les services d'urgence qui ont été mis en place, disposent d'équipes formées et mobilisées pour accompagner les locataires. Ces équipes volontaires peuvent dès à présent, dans le dialogue avec les locataires, envisager **différentes solutions selon la nature de la difficulté** : report, étalement, apurement, saisine du Fond de Solidarité Logement (FSL), activation des garanties et aides à destination des salariés...

Habités à gérer des situations de locataires en difficulté, les bailleurs sociaux comptent sur les solidarités nationales et locales pour pouvoir préserver et renforcer ces appuis dans les semaines qui viennent.

## Solutions innovantes, services de proximité... : tour d'horizon des mesures spécifiques pour l'habitat social

Outre le maintien des services usuels et indispensables (gestion clientèle, propreté et sûreté sur le terrain...), les organismes et leurs partenaires ont mis en place des mesures inédites visant à répondre aux besoins urgents occasionnés par le confinement.

*« L'État a décrété un état d'urgence sanitaire national qui modifie en profondeur les habitudes et les besoins de nos concitoyens. Cet état d'urgence touche bien entendu les 504 000 locataires du logement social dans la région et impose des changements d'organisation. Les organismes s'adaptent en permanence pour continuer de répondre au mieux aux besoins classiques mais aussi à des besoins nouveaux qui apparaissent chaque jour, nous devons veiller à rompre l'isolement de certains mais aussi gérer au mieux les tensions qui peuvent survenir », détaille Jean-Michel Fabre »*

### **Entretien du lien social et être à l'écoute** : pour éviter l'isolement et répondre à tous les besoins



- Mise en place, au sein de très nombreux OLS (Organismes de Logements Sociaux), **d'appels téléphoniques** auprès des personnes isolées et/ou fragiles
- Relai des informations afin d'assurer le lien avec les services sociaux des communes
- Veille des équipes de proximité, dans les secteurs sensibles pour accompagner des associations et des collectivités sur les questions d'accès à l'enseignement à distance

### **Soutenir les publics fragiles** : pour lutter contre les problématiques liées à la dépendance, au handicap, ou encore au vieillissement



- Portage de repas renforcé dans certaines résidences, en collaboration avec les prestataires réguliers des OLS
- Relais de solidarité pour encourager les initiatives des locataires du parc social à destination des publics fragiles (achats de courses, prévenir l'isolement par un contact téléphonique régulier...)

### **Accompagner le logement des soignants** : pour faciliter la mobilité des personnels soignants sur le territoire



- Mise à disposition de logements vacants auprès du corps médical mobile (professions libérales notamment)
- À ce jour, plus de 50 logements ont été mobilisés pour être prêt à répondre aux besoins qui pourraient apparaître au plus fort de la crise

### **Compléter temporairement l'offre de structure d'hébergement** : pour prévenir les complications de situations sociales difficiles



- Étude de solutions d'hébergement temporaire dans les biens vacants du parc social régional, au cas par cas, en lien avec les services de l'État pour accompagner les problèmes éventuels de desserrement dans certains centres jugés trop dense

Outre ces mesures de terrain, différentes cellules de coordination se réunissent toutes les semaines au niveau des différents territoires afin d'orienter, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et sociale, l'adaptation des services des organismes et de leurs partenaires.

## **Prudence et concertation : les deux axes d'une reprise d'activité maîtrisée**

Si la continuité des services de proximité a été mise en œuvre par les organismes du logement social, certaines activités comme la construction ont été contraintes à un ralentissement, voire un arrêt total, en accord avec les directives nationales du Gouvernement.

Les habilitations de nouveaux projets sont à l'arrêt, gelant provisoirement l'avancement de la programmation 2020.

Les opérations de construction mais aussi de réhabilitation font elles partie des activités de terrain les plus touchées. La plupart des chantiers sont à l'arrêt pour ne pas mettre en dangers les salariés, faire en sorte que ces chantiers ne génèrent pas de nouveaux foyers de contamination et respecter les demandes de confinement indispensable dans la période. La reprise des chantiers ne pourra intervenir que quand toutes les conditions de sécurité seront respectées.

*« Nous travaillons au sein d'une chaîne de production où l'interdépendance des différents acteurs est grande. L'arrêt compréhensible des activités des entreprises du BTP tient à la fois à l'absence de cadre clair pour travailler sans risque de contamination sur les chantiers, aux problèmes d'approvisionnement et avant tout à la volonté conjointe de tous les acteurs de ne reprendre l'activité que quand tout risque sanitaire aura été écarté, informe Jean-Michel Fabre. »*

Les arrêts de chantiers ne seront pas sans conséquence : surcoûts éventuels liés aux retards de calendrier, remise en cause du modèle économique de certains projets, chantiers devenant non-prioritaires, voire abandon de programme. L'USH appelle donc à la vigilance de l'ensemble des acteurs concernant les conditions de redémarrage de l'appareil productif et les conséquences sur la programmation 2020 de nouveaux logements sociaux.

*« Bien qu'à 100% concentrés sur la protection de l'ensemble de nos parties prenantes et sur notre contribution à la lutte contre l'épidémie, il est également de notre responsabilité de réfléchir aux conditions d'une reprise.*

*En février dernier, avant la crise, nous alertions déjà les élus locaux et les collectivités sur la nécessité de renforcer la programmation de nouveaux logements face à une hausse de la demande. **Demain, nul doute que le besoin de logements sociaux sera encore plus fort, dans un contexte économique dégradé.***

*Cette crise sanitaire inédite, combinée à la situation politique et électorale locale encore incertaine dans nombre de territoire pourrait retarder voire mettre en danger la production de logements sociaux et ses publics. Des retards qui correspondront à autant de familles modestes qui n'auront pas accès au logement. »*

C'est pourquoi les organismes appellent les élus locaux, les services de l'État, les collectivités, les bâtisseurs et acteurs du BTP et l'ensemble des partenaires du logement social à la plus grande des vigilances dans les prises de décisions à venir.

*« Afin de prendre en compte l'ensemble des citoyens du territoire, la réflexion devra se faire de manière concertée et collective si nous souhaitons une reprise maîtrisée.*

*Notre objectif principal est qu'aucun public ne soit laissé au bord de la route en raison de priorités économiques de court terme. Dans les semaines qui viennent la priorité, c'est d'être aux côtés de nos locataires et de nos équipes qui interviennent au quotidien, ceux que l'on doit aussi applaudir tous les soirs à 20h. Demain il faudra, lors de cette sortie progressive du confinement, avoir tous en tête la place centrale que le logement social devra jouer. Les bailleurs sociaux sont prêts, comme toujours à assumer ce rôle, et seront aux côtés des collectivités locales et des habitants de nos territoires. Il faudra cependant leur en laisser les moyens, conclut Jean-Michel Fabre »*

## Contacts presse

**Jean-Michel FABRE**  
Président USH Occitanie m&p

06 87 81 95 48

**Sabine VENIEL LE NAVENNEC**  
Directrice USH Occitanie m&p

[s.veniel-le-navennec@union-habitat.org](mailto:s.veniel-le-navennec@union-habitat.org)

06 85 90 64 11

**Lucas PASTEL**  
Consultant relations médias - Agence Giesbert & Mandin

[l.pastel@giesbert-mandin.fr](mailto:l.pastel@giesbert-mandin.fr)

07 60 02 64 05



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

*Habitat social en Occitanie*

## **Message de remerciements et de soutien**

Un grand Merci à vous au nom des 51 bailleurs d'Occitanie et des plus de 500 000 habitants du logement social en Occitanie.

En tant que Président d'Habitat Social en Occitanie représentant les 51 bailleurs sociaux de notre Région, et au nom des représentants d'associations de locataires qui ont souhaité s'associer à ce courrier, Merci !

**Merci** à tous ceux et toutes celles qui, en cette période où l'hygiène est devenue vitale, continuent à assurer, au quotidien, la propreté de nos halls d'entrée et de toutes les parties communes dans des conditions difficiles.

**Merci** à tous ceux et toutes celles qui assurent, au quotidien, la gestion des ordures ménagères et veillent à préserver un environnement non dégradé.

**Merci** à tous ceux et toutes celles qui répondent présents pour régler tous les problèmes qui en pleine période de confinement deviennent vitaux, réparer un chauffe-eau, changer une porte de hall dégradée, rétablir des lignes téléphoniques ou internet défectueuses.

**Merci** à tous ceux, gardiens, gestionnaires, personnel de médiation qui dans cette période complexe, parfois de tension, cherchent à préserver l'essentiel, le vivre-ensemble.

**Merci** à tous ceux qui assurent, malgré tout, des réponses aux questions que se posent les locataires, les rassurent, déclenchent les interventions nécessaires réalisées par les équipes dans un temps record.

**Merci** à tous ceux qui appellent les seniors présents dans les immeubles des bailleurs de la Région pour prendre de leurs nouvelles et les accompagner.

**Merci** à tous ceux qui continuent à gérer au jour le jour les problèmes administratifs et qui assurent, dans les conditions difficiles, un suivi des dossiers des locataires actuels et futurs.

**Merci** à tous ceux, qui après avoir dû interrompre des chantiers dans la précipitation, préparent, lorsque la sécurité de tous sera garantie, la reprise des travaux pour assurer les livraisons des milliers de logements, qui demain, seront encore plus nécessaires que jamais.



Nous aurons demain des débats sur la place du logement social en France, nous aurons demain à dire une nouvelle fois l'importance de ce grand service public du logement que constitue le groupement des bailleurs sociaux. Mais aujourd'hui, nous ne devons avoir qu'un combat, celui contre cette épidémie et nous savons la place que vous y tenez, avec détermination, aux côtés de nos 504 000 locataires.

**Merci** au nom des locataires qui pour certains d'entre eux vont, eux aussi, tous les jours travailler dans des hôpitaux, des supermarchés ou qui travaillent depuis leur appartement.

**Merci** au nom des milliers de jeunes, confinés dans nos logements sociaux ou ces étudiants qui n'ont pas pu rentrer chez eux, et qui font leurs devoirs et peuvent vivre au mieux avec ce confinement grâce à votre action.

**Merci** au nom de ces personnes âgées qui savent aujourd'hui comme hier qu'elles peuvent compter sur vous et sur leurs voisins.

**Merci** aux représentants des Associations de locataires qui se mobilisent pour améliorer le quotidien des locataires.

**Merci** aux locataires qui, en ces temps difficiles, respectent leur cadre de vie et le travail de ceux qui assurent les tâches quotidiennes de salubrité dans les résidences.

**Merci** enfin au nom de tous les responsables du logement social, Présidents, Directeurs, Administrateurs, Représentants de locataires et au nom des collectivités locales pour votre travail quotidien et votre engagement.

Bon courage à vous, et sachez que l'exemple que vous donnez aujourd'hui, devra être rappelé pour défendre le modèle du logement social auquel nous sommes tous attachés et qui, en temps de crise, constitue pleinement le patrimoine collectif.

**Jean-Michel Fabre, Président de l'Union Sociale de l'Habitat Occitanie**

Sont associés à ces remerciements les Représentants des associations de locataires d'Occitanie :

**Simone BASCOUL, Présidente de la CLCV Occitanie**

**Sylvie BORIOS, Présidente de l'AFOC 31 et de ses correspondants**

**Jean-Christian SUROWIEC, Président de la CGL 31 et ses correspondants**

**Martial VERSCHAEVE, Président de l'UFC-Que Choisir Aude et ses correspondants**