

Covid19 : ICF Habitat se mobilise et se réorganise pour apporter des réponses adaptées

Face à la crise sanitaire touchant l'ensemble du territoire et en réponse aux mesures prises par le gouvernement, le groupe ICF Habitat poursuit sa mobilisation pour maintenir ses missions essentielles, dans les résidences notamment, tout en apportant un soin particulier à protéger ses personnels de proximité et ses locataires. Dans le même temps, aux quatre coins du pays, les filiales du Groupe se mobilisent et prennent des initiatives, aux côtés de leurs partenaires associatifs et institutionnels, pour maintenir le lien social avec les locataires et encourager la solidarité dans les résidences, notamment auprès des publics les plus fragiles.

« Il est dans notre mission de bailleur social, acteur de proximité, de continuer à assurer la gestion de la vie quotidienne de nos résidences tout en veillant à la protection et à la sécurité de nos locataires et de notre personnel. Dans cette période complexe, notre mission nous engage aussi à renforcer le lien avec nos locataires les plus fragiles. Cette double tâche, nos équipes la remplissent avec engagement, solidarité et inventivité, et je tiens une nouvelle fois à saluer cette mobilisation » note **Romain Dubois, directeur général d'ICF Habitat.**

Assurer les services essentiels en assurant la protection des équipes et des locataires

Depuis le 16 mars, ICF Habitat, conformément aux instructions du gouvernement, a fermé au public l'ensemble de ses lieux d'accueil (loges, bureaux, agences, directions territoriales), afin de limiter la propagation du virus Covid19.

Pour autant, l'activité essentielle se poursuit : le Groupe s'est réorganisé pour garantir le bon fonctionnement de ses résidences. Les équipes restent mobilisées pour assurer les [services essentiels](#) au cœur du patrimoine (propreté, gestion des déchets, sécurité des biens et des personnes, interventions d'urgence...) ou à distance (règlement des loyers, gestion des dossiers, etc.). Engagé depuis plusieurs années dans une évolution digitale de son activité, le Groupe a pu compter sur des infrastructures informatiques performantes et sur la forte capacité d'adaptation de ses collaborateurs, notamment de proximité, déjà formés et habitués à travailler à distance, en télétravail ou de façon « nomade » sur site, sur tablettes ou smartphones.

Pour répondre aux questions principales que se posent légitimement les locataires, ICF Habitat communique en continu vers ses locataires à travers plusieurs canaux et propose sur son site internet une [FAQ](#) visant à éclairer les effets de l'organisation sur la situation locative des locataires. Enfin, le centre de relation clients renforce son dispositif d'écoute et de réponse, en direct, aux questions des locataires, en lien avec les personnels des agences et des directions territoriales.

Renforcer le lien social avec les locataires âgés ou isolés

Dans l'ensemble des filiales d'ICF Habitat, les initiatives se multiplient pour continuer à assurer – et même renforcer – le lien avec les locataires. Ce maintien du lien social concerne tout particulièrement les publics les plus exposés et fragiles (personnes seules, personnes âgées...). Les équipes d'ICF Habitat en charge de cette mission (conseillers sociaux, employés d'immeubles, gardiens, gestionnaires clientèle...) entretiennent un contact régulier avec elles par téléphone pour s'enquérir de leur santé et de leur moral, et prévenir les situations d'isolement. Nos équipes renforcent également les échanges avec les associations et amicales de locataires, les partenariats avec les acteurs locaux (municipaux, associatifs...) et relaient auprès des locataires les services utiles en cette période (écoute, soutien, entraide, accès aux loisirs et à la culture...).

Quelques exemples de ces actions solidaires sur le terrain :

- **À Marseille**, au sein de la résidence Saint-Barthélemy, **ICF Habitat Sud-Est Méditerranée** soutient l'Addap13 et la Maison des Familles et des Associations (MFA), partenaires de longue date de l'ESH, qui proposent aux familles un numéro de téléphone pour de l'échange et de la médiation, et la possibilité d'imprimer les devoirs des plus jeunes. Pour lutter contre l'isolement, la société se mobilise également pour contacter quotidiennement tous les locataires âgés de 80 ans et plus, afin de s'enquérir de leur santé et de leur moral : une démarche fortement appréciée des locataires et de leurs proches.
- **ICF Habitat La Sablière** met en relation, en **Ile-de-France**, les associations de quartier et ses locataires les plus fragiles. Elle est par exemple partenaire de l'opération « Mon heure de santé », qui propose des conférences téléphoniques gratuites sur le mieux-vieillir pour les plus âgés. Le confinement pouvant être difficile à vivre, notamment pour les locataires âgés et/ou fragiles, la société a également organisé une campagne d'appels téléphoniques animée par les personnels de proximité : en moyenne, environ 3 500 appels d'une durée de 30 à 45 minutes sont ainsi réalisés chaque semaine. Plusieurs associations partenaires ont également été mandatées ou se sont portées volontaires pour effectuer, elles aussi, des campagnes d'appels à destination des personnes fragilisées par le confinement et renforcer ainsi le dispositif d'accompagnement.
Les équipes d'ICF Habitat La Sablière relaient auprès des locataires les initiatives mises en place par les villes, comme les solutions de portage des courses, ou organisées au niveau national (dispositifs proposés par la Croix-Rouge, Réserve civique, plateforme d'entraide Enpremiereligne.fr, vidéos de prévention et affiches officielles traduites en plusieurs langues par l'association [Banlieues Santé](http://BanlieuesSanté.org), etc.). Sous le pilotage des équipes de l'ESH, les missions des partenaires associatifs peuvent être réorientées ou développées à la lumière de la crise du Covid-19. La compagnie Gaby Sourire organise ainsi désormais des ateliers de « théâtre à distance ». L'association 13 Avenir propose un service de conciergerie à distance pour les locataires de plus de 65 ans dans sept résidences à Paris 13e. Autres exemples en Seine-Saint-Denis : le réseau d'entraide lancé par l'association [Mélímélo Family](http://MélíméloFamily.org) à Noisy-le-Sec ou encore le soutien scolaire avec les étudiants de l'AFEV.
- **En Lorraine**, **ICF Habitat Nord-Est** a conclu un partenariat interbailleurs exceptionnel qui permet la mise en place d'une solidarité entre les organismes locaux pour pourvoir aux besoins de relogements urgents. La filiale met également en place un système de contrôle visuel des équipements permettant au personnel de proximité de veiller au bon état des équipements tout en respectant les gestes barrières. Enfin, ICF Habitat Nord-Est est engagée pour le logement des soignants : sollicitée par le service logement de la ville de **Sallaumines** (62) et le centre hospitalier de Béthune–Bruay (62), la société a décidé de mettre trois logements à la disposition du personnel soignant ou de personnes sous surveillance médicale, à titre gracieux, tant que la situation de crise perdurera.
- Chez **ICF Habitat Atlantique**, les équipes des résidences de **Sotteville-lès-Rouen** se font le relai de la plateforme d'entraide MonSotteville.fr, mise en ligne par la mairie. Cette plateforme offre un faisceau de services dématérialisés à destination des familles : soutien scolaire par Skype, apport de courses, etc. À **Nantes**, la filiale a mis à la disposition de l'association G-Xiste un pavillon pour l'accueil de femmes sans domicile fixe, souvent victimes de violences et

souffrant d'addictions. Un dispositif indispensable en cette période où l'on assiste à une recrudescence des violences conjugales.

- Enfin, **l'association Parme**, acteur de l'économie sociale et solidaire placé sous l'égide de la SNCF avec qui ICF Habitat collabore régulièrement, participe également à l'effort national de lutte contre l'épidémie en mettant à disposition certains de ses logements aux soignants. Exemple avec la mise à disposition des personnels soignants et des professionnels médicaux de l'hôpital de Creil (60) de dix logements d'une résidence située à Nogent-sur-Oise (60) dont Parme assure la gestion.

Face à l'épidémie, prévenir

L'ensemble des filiales du Groupe sensibilisent également les locataires sur les recommandations sanitaires, en rappelant en continu la nécessité d'une application très rigoureuse des gestes barrières au quotidien. Ces derniers sont rappelés via un affichage dans les parties communes, des messages de prévention diffusés par sms et par mail, ou encore des communications sur le site internet et l'espace client.



Des recommandations sanitaires qui seront également à retrouver dans l'édition spéciale COVID 19 d'*Entre-Nous*, le journal des locataires d'ICF Habitat, dématérialisé pour l'occasion. Au sommaire, des conseils de prévention, des infos pratiques sur l'entretien des résidences, une FAQ pour répondre à toutes les questions que se posent nos locataires mais aussi des « bons plans » et liens utiles pour mieux vivre le confinement et favoriser l'entraide et la solidarité au sein des résidences.

À PROPOS D'ICF HABITAT

Avec un patrimoine de près de 95 000 logements, qui conjugue résidences sociales, logements sociaux, intermédiaires et à loyers libres, ICF HABITAT répond aux besoins diversifiés des ménages en sécurisant et fluidifiant les trajectoires résidentielles. Présent à l'échelle nationale dans les grands centres urbains, ICF HABITAT œuvre à la réalisation des politiques logement de l'Etat, des collectivités et de la SNCF, son actionnaire de référence. Fort de ses expertises et de son appartenance au Groupe Public Ferroviaire, ICF HABITAT est un acteur des mutations urbaines.

Pour plus d'informations sur ICF HABITAT : www.icfhabitat.fr – twitter : @icfhabitat

CONTACTS PRESSE

Hopscotch Capital :

Violaine Danet - 01 58 65 00 77 – vdanet@hopscotchcapital.fr

Paul Caillaud - 01 41 34 22 67- pcaillaud@hopscotchcapital.fr