

Exclusif « **Nous préparons déjà l'après-crise sanitaire, pour rattraper le retard** » (Romain Dubois, ICF Habitat)

« La production de logements neufs est quasiment à l'arrêt. Nous sommes témoins des débats entre le BTP et le Gouvernement sur le sujet. Nous avons commencé à réfléchir aux conséquences du gel ponctuel de la production. Nous ferons face à des retards mais pas à des remises en cause de livraisons. Nous préparons déjà l'après pour rattraper ce retard », déclare **Romain Dubois**, directeur général de **ICF Habitat**, à News Tank le 27/03/2020.

Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19 et de ses retombées économiques attendues, Romain Dubois estime qu'il « va y avoir des conséquences économiques sur les bailleurs sociaux ». Les bailleurs sont « incités à faire une analyse bienveillante des situations des locataires de nos locaux commerciaux. Certains ne seront pas en mesure de supporter un lissage ou un report de leurs loyers ».

Les conséquences pèseront sur l'attribution des logements. « Même si les dossiers peuvent être instruits en commission d'attribution, le processus devrait s'arrêter assez rapidement. Nous sommes en train de gérer un stock de dossiers récents mais ne voyons plus arriver de candidats de la part des réservataires, quels qu'ils soient », indique Romain Dubois.

Pour faire face à la crise et gérer le confinement, « l'accompagnement de nos personnels de proximité et de nos locataires » est un sujet prioritaire, dit-il. « Les 4 ESH du groupe ont pris l'initiative d'appeler l'ensemble de nos locataires, en commençant par les plus vulnérables. La décision a été prise dès les 1^{er} jours ». En matière de solidarité, « pour loger les soignants, l'association Parme propose au personnel de l'hôpital de Compiègne, des chambres dans notre résidence de Nogent-sur-Oise ».

Romain Dubois répond aux questions de News Tank.

« Les 4 ESH du groupe ont pris l'initiative d'appeler l'ensemble de nos locataires, et d'abord les plus vulnérables »

Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19 et des mesures de confinement, avez-vous réorganisé vos services ? Comment avez-vous mis en place le télétravail ?

Nous n'avons pas eu besoin de réorganiser les services. Nous sommes très largement en capacité de faire du télétravail, en dehors bien sûr des actions de proximité dans les résidences. L'accord télétravail est signé depuis plusieurs années. Nous continuons de recevoir au siège des factures sous forme papier mais nous avons mis en place une rotation pour que certains managers passent au siège, dans toutes les conditions requises de sécurité. Nous avons pu nous confiner rapidement, notamment les personnels administratifs, même si c'est compliqué d'être en télétravail à temps plein. Nous avons expérimenté ce mode de travail pendant les grèves de la SNCF et de la RATP en janvier 2020 et nous avons constaté, chez certains collaborateurs, que l'isolement, le fait d'échanger avec autrui via un écran toute la journée, n'est pas des plus agréables. Mais la maison tourne.

Comment gérez-vous le travail du personnel de proximité ?

Les gardiens d'immeubles sont au quotidien sur le terrain même si leurs tâches sont réduites aux priorités relatives à la sécurité et à l'entretien sanitaire - la gestion des ordures ménagères et le ménage par exemple. Les urgences techniques et les missions de sécurité, avec nos sous-traitants notamment, sont maintenues. Les personnels de proximité sont donc les seuls qui ne peuvent être complètement en télétravail.

Nous essayons de leur fournir du gel hydroalcoolique et des gants, nous martelons les gestes barrière mais nous n'avons pas de masques, qui sont réservés aux soignants.

« Les personnels de proximité sont les seuls qui ne peuvent être complètement en télétravail »

Des locataires de notre filiale Sud-Est Méditerranée, par exemple, ont témoigné et trouvent important de voir le gardien de l'immeuble depuis leur fenêtre, même quelques minutes dans la journée. La présence visuelle est un maintien du lien avec les locataires. Dans d'autres endroits, c'est plus compliqué. À l'angoisse du virus pour nos personnels s'ajoute celle de nos locataires, que nous prenons bien sûr en compte. Je voudrais saluer la très forte mobilisation de nos personnels de proximité pour poursuivre les services essentiels dans les résidences, maintenir une présence de proximité et inventer de nouvelles formes de lien et de solidarité, en lien avec les acteurs locaux, pour continuer d'accompagner les locataires en cette période très difficile.

Le confinement est-il respecté par les locataires ?

« Le premier maillon est le gardien. Il travaille avec les associations de locataires qui ont un lien fort avec la SNCF chez ICF Habitat »

Dans quelques endroits, en Île-de-France par exemple, les mesures de confinement sont peu ou pas respectées. Il y a des attroupements dans les halls d'immeubles par exemple. L'Aorif et l'USH se préoccupent de ce sujet et à notre niveau nous essayons d'intervenir. Quand ces comportements ne permettent pas d'assurer le confinement total, le premier maillon est le gardien. Il travaille avec les associations de locataires, qui ont un lien fort avec la SNCF chez ICF Habitat.

Plus de 30 % de nos logements sont occupés par des cheminots et, souvent, le président de l'association de locataires est un cheminot.

Nous travaillons aussi avec les associations locales, les travailleurs sociaux du quartier, les mairies et les forces de l'ordre. Nous pouvons également solliciter les locataires par SMS et via leur espace client sur internet. Nous avons beaucoup communiqué avec eux sur cette situation.

Pouvez-vous maintenir les commissions d'attribution de logements (CAL) ?

Nous sommes en mesure de les maintenir, de façon dématérialisée bien sûr. De fait, à certains endroits, nous avons déjà anticipé cette dématérialisation des CAL. La difficulté est que le flux de dossiers se tarit. Nous avons encore 2 CAL programmées en Île-de-France, mais le processus trouvera ses limites. Une position officielle de la Drihl et de l'Aorif met en évidence que le processus d'attribution est très dégradé, voire stoppé. Dès lors qu'un locataire qui devait partir ne quitte finalement pas son logement en raison du confinement, il y a moins de disponibilité.

« *Même si les dossiers peuvent être instruits en CAL, le processus devrait s'arrêter assez rapidement* »

Et si les logements venaient à être libérés, il faudrait aussi trouver des déménageurs ; or, les entreprises ne peuvent parfaitement poursuivre leur activité aujourd'hui. Il est difficile également de dématérialiser complètement la signature des baux et nous n'attribuons jamais de logement sans visite. Même si les dossiers peuvent être instruits en CAL, le processus devrait s'arrêter assez rapidement. Nous sommes en train de gérer un stock de dossiers récents mais nous ne voyons plus arriver de candidats de la part des réservataires, quels qu'ils soient.

Quelles conséquences économiques prévoyez-vous pour votre activité et pour les locataires ?

« *Nous avons commencé à réfléchir aux conséquences de ce gel ponctuel de la production* »

La production de logements neufs est quasiment à l'arrêt. Nous sommes témoins des débats entre le BTP et le Gouvernement sur le sujet. Nous avons commencé à réfléchir aux conséquences de ce gel ponctuel de la production. Nous ferons face à des retards mais pas à des remises en cause de livraisons. Nous préparons déjà l'après, pour rattraper ce retard. Il va y avoir des conséquences économiques sur les

baillleurs sociaux. Nous sommes incités à faire une analyse bienveillante des situations des locataires de nos locaux commerciaux et certains ne seront pas en mesure de supporter un lissage ou un report de leurs loyers. Pour soutenir l'activité des PME et TPE, le Gouvernement a prévu des reports de charges fiscales et sociales.

L'autre impact potentiel concerne l'augmentation possible de locataires en impayés de loyer. Le gouvernement a prévu des mesures de chômage partiel mais, pour autant, il n'est pas exclu que certains de nos locataires vivent cette période plus douloureusement que d'autres. Nous avons des travailleurs sociaux qui peuvent les accompagner dans des plans d'apurement et dans des parcours résidentiels. Nous examinerons les situations au cas par cas pour aider le mieux possible nos locataires à traverser cette période éprouvante.

« *Le sujet des impayés renvoie plus à une question de trésorerie que de chiffre d'affaires* »

Mais le sujet des impayés renvoie plus à une question de trésorerie que de chiffre d'affaires. L'arrêt des chantiers en revanche peut induire des coûts indirects que nous pourrions avoir à partager avec les maîtres d'œuvre et les entreprises, notamment pour la sécurisation. Il y aura probablement un impact sur le chiffre d'affaires, que je ne peux pas quantifier aujourd'hui. Mais la situation du groupe ICF Habitat est bonne, nous avons un plan de développement ambitieux et une trésorerie saine qui devraient permettre de pouvoir faire face à la situation.

Menez-vous des actions de solidarité ?

« Pour les soignants,
l'association propose
au personnel de l'hôpital de
Compiègne des chambres
dans notre résidence de
Nogent-sur-Oise

L'accompagnement de nos personnels de proximité et de nos locataires est l'un des sujets prioritaires des réunions tenues chaque jour par le comité exécutif pour gérer cette crise. Les 4 ESH du groupe ont pris l'initiative d'appeler l'ensemble de nos locataires, en commençant par les plus vulnérables. La décision a été prise dès les premiers jours.

Le groupe ICF Habitat est propriétaire de résidences louées à l'association Parme, qui dépend de la SNCF. Pour loger les soignants, l'association propose par exemple, au personnel de l'hôpital de Compiègne, des chambres, dans notre résidence de Nogent-sur-Oise. Parme gère également 6 500 hébergements et studios en Île-de-France ; historiquement, l'association accueillait beaucoup de cheminots mais nous avons élargi notre champ. Nous avons notamment deux résidences à Villeneuve-Saint-Georges où nous accueillons déjà des médecins de l'hôpital. Dans le Nord Est, un dispositif similaire est en train de se mettre en place avec des logements individuels à la disposition du personnel soignant. À Nantes, nous avons répondu à une demande de l'association G-XISTE et des pouvoirs publics pour mettre à disposition des logements pour des femmes sans-abri, victimes de violences conjugales ou atteintes de toxicomanie.

Nous avons aussi des exemples de solidarité entre les habitants de nos résidences ou animée par le gardien. À Trappes et aux Mureaux, en raison d'une présence moins fréquente du gardien, les locataires se sont proposés pour contribuer au nettoyage des parties communes.