

PLUSIEURS CANAUX D'ÉCHANGES :

- 1 adresse mail de contact unique pour les locataires et une réouverture du centre de relation client au 20 avril
- 1 numéro d'astreinte pour les situations d'urgence
- 1 chatbot pour les questions fréquentes : 545 conversations et 875 messages
- 6 campagnes d'affichage et un courrier à tous les locataires pour dresser le bilan de la situation
- 1 100 locataires de plus de 70 ans contactés par téléphone
- 574 sollicitations de locataires à la nouvelle cellule prévention sociale et impayés (17 mars-31 mai).

Bourg Habitat
16 avenue Maginot
01000 Bourg-en-Bresse
04 74 21 20 20
www.bourg-habitat.com

“ On était présents. Les locataires l'ont vu. ”

UNE PRÉSENCE AUPRÈS DES LOCATAIRES PENDANT LA CRISE



La proximité à distance

Avec le confinement, assurer le bien-être des locataires dans leur logement et leur immeuble était plus important qu'à l'accoutumée pour Bourg Habitat. Ses collaborateurs, sur le terrain ou à distance, ont adapté leurs pratiques pour développer une autre forme de proximité.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Gardien, médiateur, employée d'immeubles. Ensemble, ils représentent le pôle qualité proximité qui, par sa présence, a préservé le cadre de vie des locataires. Après quinze premiers jours confinés à domicile suite à la suspension des interventions, des craintes étaient présentes chez les équipes. « *Nous avons beaucoup de contacts avec les locataires. Nous étions inquiets pour la reprise* » concède **Gaëlle El Laymouni**, employée d'immeuble. Au retour, le 2 avril, les craintes sont dissipées grâce à la mise à disposition d'équipements de protection adaptés et à beaucoup d'information et de prévention en amont. Le travail s'est adapté et les liens avec les locataires sont minimisés par l'aménagement des horaires. « *C'est un plus. On avance beaucoup le matin, dès 7 heures pour éviter de croiser les locataires* » explique **H.Z.**, gardien. Il fallait travailler sur un laps de temps réduit avec le moins de contact possible pour protéger tout le monde. « *Les locataires ont bien joué le jeu et ont été très conciliants face aux horaires aménagés et aux effectifs réduits* » insiste

Gaëlle. Pour **Chocri Yentour**, médiateur, l'harmonie a été aidée par l'affichage qui informait et orientait les locataires « *On était présents. Les locataires l'ont vu* » ajoute H.Z.

ESPRIT DE SOLIDARITÉ

Côté médiation, le travail se faisait surtout par téléphone pour résoudre les conflits naissants. « *90 % des soucis étaient liés au bruit ! Les gens n'ont pas l'habitude de passer tant de temps chez eux* » estime Chocri qui note toutefois une belle entraide entre locataires. Certains prenaient des nouvelles de leurs voisins, d'autres se rendaient des services. Cet état d'esprit concernait aussi les équipes. « *Il y avait plus d'entraide, de la solidarité pour ne pas laisser tomber les locataires* » explique Chocri. « *Ça a permis aux employés de se rapprocher.* » Pour les encombrants par exemple, les gardiens s'appuyaient sur les médiateurs pour les aider quand les déchetteries étaient fermées. « *On débarrassait pour limiter les casses, les incendies, pour la sécurité mais aussi pour préserver le cadre de vie* » précise H.Z. ■

H.Z. est gardien au Pont des Chèvres. Depuis trois ans, Gaëlle El Laymouni, employée d'immeuble, assure l'entretien. Médiateur, Chocri Yentour intervient sur les conflits de voisinage et crée du lien entre locataires.



« Les locataires étaient reconnaissants de notre bienveillance » souligne **Gérald Lonjaret**.

IMPAYÉS

Une nouvelle cellule à la hauteur de l'enjeu

Depuis le 14 avril, le pôle précontentieux/contentieux est devenu la cellule prévention sociale et impayés.

Avec un nom valorisant ses démarches proactives et individualisées, la cellule poursuit l'accompagnement des impayés en s'adaptant à la crise, notamment le besoin de rassurer les locataires. « *Nous avons réinventé nos méthodes de travail pour continuer l'accompagnement social personnalisé sans se voir* » explique **Gérald Lonjaret**, responsable de la cellule.

ÊTRE PRÉSENTS

Les demandes de locataires portaient principalement sur les modalités de paiement du loyer, les impayés et les avis d'échéances, souvent retardés au courrier. Une vigilance est portée aux 724 primo-débiteurs en

mars et avril. Des SMS ont été envoyés pour informer de la création de la cellule et une adresse mail dédiée a été mise en place. Seuls 19 % des primo-débiteurs n'ont pu payer suite à une baisse de revenus. Pour les autres, l'absence de moyen de paiement dématérialisé ou un besoin de mise à jour de dossiers APL étaient en cause.

Les liens avec les partenaires, notamment la CAF, ont été renforcés. « *Ils ont joué le jeu, la communication a été très fluide* » juge Gérald Lonjaret. En juin, les appels sortants se multiplient pour faire le point et valoriser les dispositifs d'aide pour éviter au maximum les procédures judiciaires, arrêtées depuis mi-mars. ■

PENDANT LE CONFINEMENT

Maintenir une étincelle de vie

Chaque semaine, les dix chargés de secteur ont appelé leurs locataires de plus de 70 ans. « *On les connaît et on sait que tout imprévu peut être source de stress* » explique **Jérôme Bergeret**, chargé de secteur centre-ville. Attentifs aux besoins sociaux, il veillait à ce que ces aînés ne manquent de rien pour le ravitaillement et les soins. Si besoin, le CCAS et la Croix Rouge pouvaient être mobilisés. Les deux premières semaines, les loca-

taires sont ravis. « *Ils débordaient de reconnaissance. Tout était angoissant, beaucoup étaient isolés. Ça les rassurait.* » Puis la routine s'installe et les problèmes techniques resurgissent. Fin avril, les liens restent forts mais la plus-value des appels est moindre. Ils cessent début mai, au retour à la normale dans les agences. « *On était à côté de notre champ d'action traditionnel mais on était les bienvenus* » conclut Jérôme Bergeret. Sur 85 locataires, une seule n'était pas intéressée. ■



Jérôme Bergeret passait 20 à 25 appels par jour. Les réponses étaient consignées dans un tableau de suivi.

En plus



La communication réinventée

Avec la fermeture des agences et le télétravail, les canaux de contact ont été repensés.

UN CHATBOT

Du 18 mars à fin mai, un robot, entraîné par la start-up **Monlogement.ai**, répondait en ligne à une vingtaine de questions-types liées au Covid : modalités de contact, horaires d'ouverture, mesures en place, paiement du loyer, situations d'urgence...

PRENDRE SOIN

À partir du 19 mai, chaque locataire et salarié a reçu un document de suivi quotidien des symptômes du Covid développé par la société Aïna, spécialisée dans les solutions innovantes pour les personnes âgées. L'occasion pour Bourg Habitat de dépasser son rôle de bailleur et de mieux prendre soin de ses locataires.

UN DÉFI COLLECTIF

Salariés et locataires ont pu participer au challenge « Je bouge chez moi » sur cinq thèmes : sport, bien-être, alimentation, santé et voyage chez soi. Un défi multi-facettes : photos, vidéos, objectifs de pas et quiz de culture générale dont 50 % du coût (un millier d'euros) a été reversé au fond d'urgence Covid-19. Une quarantaine de salariés ont fini le challenge, créant une vraie cohésion, ainsi qu'une centaine de locataires.