

LOGEMENT SOCIAL

Batigère : bailleur social réinventé

Dans le Grand Est, Batigère emploie près de 400 personnes, gère la bagatelle de **35 000 LOGEMENTS**. Relation client, paiement des loyers, propreté des communs, travaux... Pour **PROTÉGER SES SALARIÉS COMME SES LOCATAIRES** sans perdre de vue la proximité indispensable à ses métiers, le bailleur social a dû en partie réinventer sa manière de travailler.

Les 13 agences, les 4 antennes, le siège... Depuis le 18 mars, tous les locaux administratifs et d'accueil du public ont tiré le rideau. En façade, Batigère semble à l'arrêt. En coulisse, ça bouge. « Ça n'a pas toujours été simple même en ayant anticipé les choses, mais nous avons rapidement mis en place un plan de continuité de l'activité », explique Sébastien Tili-gnac, directeur général délégué du bailleur social, très présent dans le Grand Est et jusqu'en Ile-de-France, deux régions parmi les plus touchées par l'épidémie de Covid-19.

Dans la région, Batigère emploie une petite armée : 400 personnes. « Chacune entre dans un statut particulier. » Ceux qui le peuvent télétravaillent, d'autres travaillent de manière partielle, certains sont en arrêt pour garder un enfant et des petites mains, plus indispensables et moins invisibles que d'ordinaire, continuent d'exercer sur le terrain, à l'image des gardiens d'immeuble. De la gestion locative du parc de 35 000 logements à la sortie des ordures ménagères, « nous exerçons des missions incontournables », souligne Sébastien Tili-gnac, à commencer par la « relation

client », valeur socle de tout bailleur HLM.

Toutes les questions qui se posent

Les points d'accueil physique fermés, « nous avons mis en place un système de récupération de l'ensemble des lignes téléphoniques », une manière de maintenir un lien, même à distance. Un pôle dédié assure la réception des appels. A cela s'ajoute une plateforme dématérialisée, baptisée D'Clic, qui permet d'obtenir une réponse à ses questions. « Beaucoup concernent l'état des communs, l'entretien des abords, révèle le directeur général, d'autres le quittancement, le mode de paiement. » Certaines personnes avaient encore pour habitude de régler leur loyer via des TPE, en agences, d'autres de déposer des chèques. « Nous apportons des solutions au cas par cas. » Batigère exclut pour l'instant de « reporter les paiements », comme l'avaient suggéré plusieurs bailleurs de la région parisienne, pour s'en tenir aux prescriptions du gouvernement.

Un problème encombrant

Sur le terrain, les gardiens formés aux gestes barrières et la plupart des sociétés sous-traitantes, de nettoyage, plomberie ou chauffage, continuent d'exercer et interviennent si nécessaire.

La vigilance s'impose cependant sur le stockage des ordures. La plupart des logements collectifs disposent de locaux, en intérieur et en extérieur, pour stocker les entreposers. « Les personnes sont à domicile, consomment plus, le volume des ordures augmente et le problème des encombrants risque de se poser à terme », prévient Sébastien Tili-gnac. Metz Métropole, par exemple, n'assure plus le ramassage des déchets recyclables.

Opérations reportées

Autre effet collatéral du confinement : tous les chantiers sont suspendus depuis le 16 mars. « Dans le Grand Est, nous avons en moyenne 500 logements en construction par an, autant en réhabilitation », détaille Sébastien Tili-gnac. **Des programmes, dont certains plus emblématiques comme la rénovation de l'hôpital Saint-André à Metz, sont totalement à l'arrêt.** « Pour l'instant, cela ne devrait pas avoir d'impact sur le délai d'attribution des logements. » En revanche, certains locataires qui devaient sortir et d'autres entrer auront sans doute à patienter : « Les déménagements ne sont pas interdits, mais les déménageurs ne travaillent plus. »

Toutes les urgences

« Nous sommes en contact régulier avec les collectivités, l'Etat, les CCAS...



Sébastien Tili-gnac, directeur général délégué de Batigère, et lecteur de *La Semaine*.

Nous sommes à disposition pour toutes les situations qui relèvent de l'urgence. Je pense notamment aux violences conjugales », assure encore Sébastien Tili-gnac. « L'urgence d'entrer en confinement nous a amenés à être inventifs sur l'organisation du travail, à trouver

de nouvelles complémentarités, mais je vous mentirais en disant qu'il n'y a pas des questions qui demeurent, sur sa durée et la sortie... »

GF

Florence Glanois Rolland, directrice générale déléguée de l'AMLI.



Et aussi...

AMLI : le « trait social » mobilisé

Filiale du groupe Batigère, l'Association pour le mieux-être et le logement des isolés (AMLI) gère 3 800 places en logements accompagnés et 3 000 places d'hébergements d'urgence dans le Grand Est dédiées à des publics en situation de précarité. En 2019, l'association a aussi épaulé 13 000 ménages.

« Quand on accompagne des personnes particulièrement fragiles, nous devons impérativement poursuivre notre activité. » Coûte que

coûte, continuer. C'est le leitmotiv de l'AMLI, et celui de sa directrice générale Florence Glanois Rolland, confrontée à une situation complexe à gérer. « Nous avons besoin de présentiel. Pour nos missions dans les différentes structures, il n'y a pas le choix. »

Pédagogie et inventivité

Dans les pensions de famille, les foyers où les « résidences autonomie » pour personnes âgées, l'association se doit d'être là, virus ou pas. Il a fallu

s'adapter, « faire beaucoup de pédagogie », et faire preuve parfois d'un peu d'inventivité. Dans les foyers de travailleurs où tout le monde ne parle pas forcément français, « les mesures de vigilance ont été traduites en sept langues », les attestations de déplacement illustrées avec des pictogrammes.

« Les choses ont changé »

Partout, les espaces de convivialité sont fermés jusqu'à nouvel ordre, les activités collectives interrompues.

L'association reste cependant joignable via CALI, un numéro d'écoute unique et d'accompagnement. Ici on assure le portage de course, de médicaments... Là, « des travailleurs sociaux appellent les résidents vulnérables » pour s'assurer que tout va bien. Une plateforme de commande permet d'assurer la continuité des livraisons des repas sur les différents sites. « En quinze jours, beaucoup de choses ont changé, souffle Florence Glanois Rolland, les gens sont solidaires. »

GF