



# COVID-19 : Tous mobilisés, tous solidaires



ICF HABITAT  
ATLANTIQUE



|  |   |              |
|--|---|--------------|
|  | <b>Le mot de la directrice générale</b> .....         | <b>P. 3</b>  |
|  | <b>Hommage aux victimes</b> .....                     | <b>P. 4</b>  |
|   | <b>Communication 100% connectée !</b> .....           | <b>P. 5</b>  |
|   | <b>Agir sans attendre...</b> .....                    | <b>P. 8</b>  |
|   | <b>Expressions individuelles et collectives</b> ..... | <b>P. 11</b> |
|  | <b>C'est bon pour le moral !</b> .....                | <b>P. 15</b> |



## Le mot de la directrice générale

**Emmanuelle Barbet**, directrice générale d'ICF Habitat Atlantique

Les années se suivent et ne se ressemblent pas... Dès le début de l'année 2020, ICF Habitat Atlantique, comme toutes les entreprises de France et du monde, a été confronté à une crise sanitaire majeure. Dans ce contexte inédit, tous les collaborateurs sont restés mobilisés, à distance, pour garantir la continuité de services et accompagner les locataires dans cette période très particulière. Je remercie chacun d'entre eux pour cet investissement capital.

Tout en s'inscrivant dans la stratégie collective de la gestion de crise du Groupe, ICF Habitat Atlantique a adapté ses actions à la spécificité de son territoire, de son patrimoine et de ses locataires. Intégrant les mesures gouvernementales de distanciation physique, les équipes ont fait preuve de créativité pour maintenir le lien et la proximité avec ses résidents, malgré le confinement.

Cette édition revient sur les innovations sociales mises en œuvre avec le concours de notre solide réseau de partenaires. La relation de confiance, construite au fil des ans, a porté une réactivité immédiate et une mobilisation sans faille. Certaines de ces actions, historiques ou inédites, ont pris une dimension particulière en période de crise. Aux côtés des conseillers sociaux et des personnels de proximité, tous sont restés sur le terrain, autrement.

La reprise des activités se prépare dans un contexte sanitaire plus favorable. Nul doute qu'ICF Habitat Atlantique saura faire de cette expérience de nouveaux atouts.

“

*Ce que nous avons développé, ce que nous avons ancré encore plus fortement ces dernières semaines, seront de grands atouts. La période qui nous attend nous demandera de l'adaptabilité, de la souplesse, et avant tout, de l'entraide.*



“

*Hector Suarez, 67 ans, était une figure de l'animation de la vie associative de Oissel. Petits et grands se souviendront des foires à tout, des lotos, des fêtes d'Halloween ou de Noël, des spectacles de danses péruviennes...*

## Hommage aux victimes

ICF Habitat Atlantique souhaite ici rendre hommage à toutes les victimes de la Covid-19 et/ou de ses suites. Ils n'étaient pas des anonymes et ICF Habitat Atlantique s'associe à la douleur de leurs proches.

Parmi eux, Hector Suarez, 67 ans, était une figure de l'animation de la vie associative de Oissel. Petits et grands se souviendront des foires à tout, des lotos, des fêtes d'Halloween ou de Noël, des spectacles de danses péruviennes... Et tous continueront à faire vivre l'héritage culturel qu'il laisse au travers des activités de l'Adal qu'il avait créée en 1996. « *L'association était son bébé ! Il ne comptait pas ses heures et avait toujours de nouveaux projets en tête, raconte Sylvie Pierre, désormais présidente de l'association. Il voyait tout en grand... Et le soutien*

*conjugué de la CAF 76, de la municipalité et d'ICF Habitat Atlantique était déjà un pas de plus vers la concrétisation de nouvelles idées au service des habitants. Quand en 2014 le besoin d'un local plus grand s'est fait sentir, ICF Habitat Atlantique a accompagné le développement de l'association par la mise à disposition d'un local adapté de 190 m<sup>2</sup> ».*

Avec le soutien de ses enfants, l'Adal restera un pilier du quartier des Landaus. Hector Suarez laisse un grand vide derrière lui, mais laisse aussi à Oissel une belle histoire de synergie locale et de lien social. Bientôt, les habitants pourront lui rendre hommage grâce à une plaque commémorative qui sera posée sur la façade, à l'entrée du local de l'association.



## Communication 100% connectée !

Distanciation sociale et gestes barrières...

Plus question de se déplacer ou de partir à la rencontre des locataires. Bienvenue aux modes de communication connectée ! Téléphone, e-mail, Whatsapp ou applications de visioconférence...

Les locataires y ont adhéré et se sont d'ailleurs montrés très réceptifs et réactifs. Et pour aider ceux qui n'étaient équipés ou peu habitués aux outils en ligne, la solidarité entre voisins a opéré !



**Un grand merci à nos collaborateurs de terrain et à leurs managers** qui ont assuré la continuité des activités essentielles : sécurité, hygiène, entretien ménager, urgences techniques... Sans oublier la distribution de masques aux locataires dans certaines villes !



### Merci et bravo aux collaborateurs

Pour saluer leur mobilisation pendant le confinement, ICF Habitat a décidé d'octroyer au personnel de terrain une prime exceptionnelle de 500 à 1 000 euros suivant les fréquences de déplacement et la nature des tâches effectuées. Et parce que la solidarité est avant tout une affaire de collectif, tous les autres collaborateurs volontaires ont pu s'associer à ce dispositif. Certains leur ont offert un ou plusieurs de leurs jours de congés ou RTT, venant majorer de 10% le montant des primes versées !

RETROUVEZ-NOUS SUR TWITTER !



### Dalila MARTIN

Conseillère sociale - Normandie

*Travailler à distance a été synonyme de gains de temps et d'efficacité ! En adaptant mes horaires de travail, j'ai facilement joint par téléphone des familles vers 18 / 19 h. Les échanges étaient chaleureux jusqu'à l'échange de recettes de cuisine ou la lecture d'un poème écrit par une locataire de 88 ans. Un pur bonheur ! Cela n'est pas possible dans un contexte habituel. Et cela incite à y réfléchir...*



### Outil de communication privilégié à destination des locataires,

l'édition spéciale Covid-19 s'est positionnée en « mode d'emploi » de la crise sanitaire et de la relation d'ICF Habitat Atlantique avec ses locataires. Contacts privilégiés, entretien et hygiène au sein des résidences, conseils de sécurité face à la recrudescence des arnaques en ligne, expression de solidarité entre voisins, et recommandations pour bien vivre le confinement... Tout y était...



### Gestes Barrières

On les a tous lus, vus et entendus... ICF Habitat Atlantique a posé des affiches des gestes barrières dans tous les lieux de passage de ses résidences.



### Pauline NOVELLO

Conseillère sociale - Centre

*C'était une première... Si les entretiens en vidéo Whatsapp ont bien fonctionné, les conversations SMS ont été un succès et perdurent. À chaque fois, les locataires étaient disponibles et à l'écoute. Je comprenais leurs réactions aussi bien qu'en entretien physique. C'est plus fatiguant et cela demande plus de concentration, mais au final on gagne beaucoup de temps de déplacement sans perdre le lien, ni la qualité de la relation. Sans compter que la distance renforce la prise de notes informatiques ; ce qui va dans le sens de notre système de GED (Gestion électronique de documents).*





## Agir sans attendre...

En cette période de crise, l'urgence habituelle s'est bien souvent transformée en urgence extrême. ICF Habitat Atlantique en a pris la mesure et a très vite activé son réseau de partenaires.

Réaction immédiate... Ici ou là, sur l'ensemble du territoire, le bailleur social a pu accueillir dans son patrimoine des familles fragiles et vulnérables.

Dans le même temps, grâce à une communication connectée et aux appels réguliers, les conseillers sociaux sont restés à l'écoute et attentifs aux difficultés financières de certains locataires.

Anticipant les situations d'impayés de loyers, ils ont travaillé au cas par cas sur des mesures transitoires pour éviter que les situations ne s'aggravent. Plan d'apurement adapté, orientation vers les structures et dispositifs d'aides, accompagnement personnalisé...

Les locataires concernés ont été rassurés et ont vécu le confinement de manière plus sereine !



### 4 logements d'urgence à Nantes pendant la crise de la Covid-19

Face à l'augmentation des demandes d'hébergement d'urgence de la DDCCS de Nantes pour loger les publics prioritaires (via un bail associatif ou glissant), et répondant aux sollicitations du SIAO auprès des bailleurs sociaux, ICF Habitat Atlantique s'est positionné sur 4 logements à Nantes.

### Le poids de l'isolement...

*« Je n'ai pas d'ordinateur, mon accès à internet se fait par un smartphone et il fonctionne mal ! Les échanges sont courts avec la famille, c'est une souffrance pour moi. »*

**Jacqueline, 39 ans, Nantes**



### Merci à l'association bordelaise « Atelier Reménagement »

qui, pendant la crise, a maintenu les déménagements pour les personnes victimes de violences conjugales.



ICF Habitat Atlantique salue la réactivité des services de secteur (CCAS, MDSI) qui malgré le confinement se sont déplacés dans le cadre de la protection de l'enfance ou des troubles de voisinage.



**1 350**

appels passés aux locataires isolés, âgés, fragiles ou en situation de handicap



Je t'aime...  
T'es tellement belle.  
T'es où mon amour?  
Tu rentres quand?  
Rentre à la maison.  
Tu fais quoi?  
Réponds.  
Rentre tout de suite.  
T'es avec qui?  
Tu vas le regretter.  
Je te retrouverai.

Reconnaitre la violence conjugale,  
c'est pouvoir s'en libérer.  
Appelez-nous maintenant.

Solidarité  
Femmes 3919

## Violences conjugales

Chaque année, près de 200 000 femmes sont victimes de violences physiques et/ou sexuelles. Mobilisé dans ce combat, et en lien avec ses partenaires de l'hébergement d'urgence, ICF Habitat Atlantique participe à la protection de ces femmes en danger. En cette période de confinement, son action a pris une dimension particulière ! Le bailleur a largement communiqué et sensibilisé ses locataires, a relayé les campagnes nationales autour du 3919 et a pu accueillir plusieurs femmes dans son patrimoine, notamment grâce à ses partenariats avec G-Xiste, le CAPS ou l'ONM.



## Accompagnement sur mesure

Cette année, à Nantes, ICF Habitat Atlantique a mis à la disposition de l'association G-XISTE une maison pour à la fois loger des femmes en situation d'exclusion et de grande précarité mais aussi pour mettre en oeuvre un dispositif d'accompagnement sur mesure. Le projet, qui s'inscrit dans la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, a permis à une première locataire de s'installer dans son nouveau « chez elle » le temps de « rebondir » !

## Marie-Jeanne YACIN

Conseillère sociale - Loire-Bretagne



“ J'ai passé une vingtaine d'appels par jour aux personnes âgées et/ou fragiles. Considérant l'isolement comme une situation d'urgence, tous les personnels de terrain et d'agence se sont répartis les appels pour sensibiliser les locataires aux gestes barrières et aux précautions à prendre, mais aussi pour prendre des nouvelles et contacter les services compétents en cas de besoins spécifiques.



# Expressions individuelles et collectives

Dans toutes les crises sanitaires et environnementales, à l'échelle mondiale, les français ont toujours fait preuve de solidarité ! Et la crise de la Covid-19 n'a pas échappé à la règle.

Partout en France, comme sur le territoire atlantique, la solidarité s'est exprimée. Lutte contre l'isolement, portage des courses, aide à l'utilisation des outils en ligne... Les voisins se sont spontanément inquiétés de la santé et du bien-être de leurs aînés.

Plus encore, ils ont même créé de nouveaux liens de voisinage en improvisant des échanges depuis leur balcon !



## Merci Vincent

Bénévole de l'association « Les petits frères des pauvres » sur l'Ille-et-Vilaine (35), Vincent a assuré un contact téléphonique et des visites au domicile de personnes âgées. Plus encore, face à la situation d'isolement et de détresse d'une locataire de 80 ans, il a assuré une mission d'aide personnalisée. Depuis plusieurs semaines, il lui rend visite, joue avec elle aux cartes ou aux dominos. Il sort aussi avec elle, en balade... Et l'a même conduite à son repas d'anniversaire ! Tout cela a été possible grâce à la complicité du gardien de la résidence Hugues Robert. Merci aussi à lui !



## Mieux consommer à moindre coût

Depuis un an, les habitants du quartier de Soupetard (Toulouse) ont accès à des produits alimentaires de qualité à moindres coûts, grâce à l'épicerie solidaire mise en place par l'association VRAC (Vers un Réseau d'Achat en Commun), en partenariat avec ICF Habitat Atlantique. L'objectif ? Donner accès au plus grand nombre à des produits de qualité issus de l'agriculture paysanne, biologique ou équitable, à prix coûtants. Les premières distributions de ces produits alimentaires par des bénévoles de l'association ont débuté en juin 2019. Aujourd'hui, plus de 90 familles du quartier de Soupetard en bénéficient.



## ICI ET LÀ

### MONSOTTEVILLE.FR

Comme dans d'autres communes du territoire, la mairie de Sotteville-lès-Rouen, a créé une plateforme en ligne de solidarité.

### RECRUTEMENT

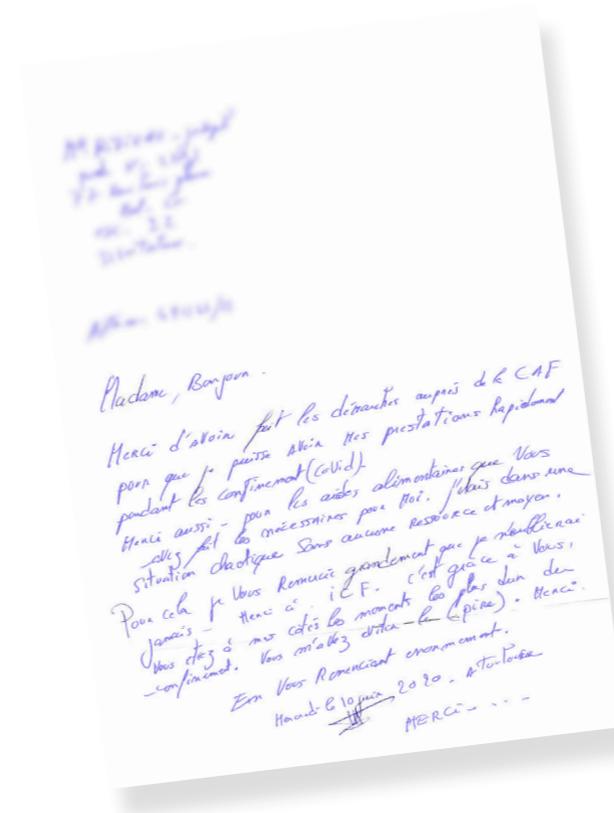
Le CCAS de SPDC a embauché une personne pour faire le suivi de l'aide aux courses et aux personnes vulnérables isolées.

### GROUPE FACEBOOK

« Solidarités et entraides » pour les habitants de Saint-Etienne-Du-Rouvray. Mobilisée pour ses administrés, la ville a aussi distribué gratuitement plus de 6 000 masques...

### DONS ALIMENTAIRES

Sur Fleury les Aubrais, « la Maison Pour Tous » a créé le lien entre une association qui récolte des dons d'une grande surface et ICF Habitat Atlantique pour ses locataires en difficulté. Deux d'entre eux ont pu être aidés.



## La lettre d'un locataire

L'engagement d'ICF Habitat Atlantique a largement été salué par les locataires. En témoignent les lettres de remerciements reçues dans toutes les agences du territoire !



**Mathilde HURABIELLE-PÉRÉ**  
Conseillère sociale - Nouvelle Aquitaine

« Dans tous les domaines de notre activité, suite à nos identifications des familles les plus en difficulté, le lien avec nos partenaires a entraîné une réactivité immédiate ! Celle-ci a même été renforcée par des réunions en visioconférence, parfois organisées sans délai. Cette période de confinement a ouvert la voie à de nouvelles approches qui pourraient même se décliner dans la mise en œuvre d'actions collectives pour le « vivre ensemble ! ».



## Proximité renforcée

« Pendant le confinement, j'ai continué à suivre et à voir les familles dans les cages d'escalier, sur le parking ou dans les halls. Pour leur distribuer les tickets de services (hygiène et alimentaire), des attestations de déplacement imprimées ou tout simplement pour échanger de manière tout à fait inhabituelle. Les liens se sont d'ailleurs terriblement renforcés. Si la période a été difficile pour tous, elle a aussi été un révélateur de la capacité de certaines familles à se débrouiller seules alors que jusque-là, elles n'avaient jamais osé se lancer. »

**Mme Radia Machghoul, éducatrice spécialisée**  
**Œuvre Normande des Mères**  
**ONM - service Le Bouvreuil**

## Le service du Bouvreuil

Avec un budget moyen de 1,2 million d'euros par an alloué par la DDCS, le service Le Bouvreuil accueille et accompagne, tant du point de vue social que financier, une cinquantaine de familles logées par l'association dans les résidences de différents bailleurs sociaux, dont 9 dans la résidence Les Flandres d'ICF Habitat Atlantique. Un nombre de logements en augmentation depuis le début du partenariat, il y a une quinzaine d'années.



Entretien avec une locataire le 20/05/2020, dans un bureau aménagé conformément au protocole sanitaire en vigueur.



**C'est bon  
pour le moral !**

Élan de solidarité à tous les étages ! ICF Habitat Atlantique salue les initiatives créatives et solidaires des locataires : soutien aux soignants, maintien du lien social, production locale de masques ou de visières, aide et accompagnement des plus fragiles...

Sans compter l'organisation d'événements, dans le respect du confinement !

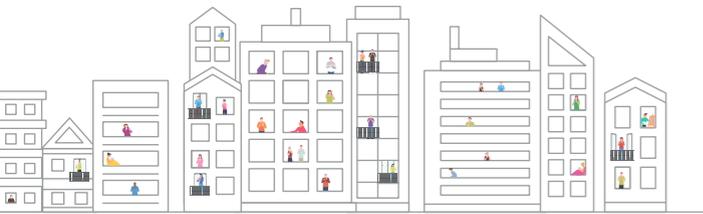
Autant d'initiatives qu'ICF Habitat Atlantique a encouragé et soutenu grâce au dialogue durable qu'il entretient tout au long de l'année avec les amicales de locataires et les associations locales.



## Seule... Mais entourée

« Je suis âgée de bientôt 81 ans, je vis seule dans ma maison et j'y suis bien. En ce moment c'est un peu plus difficile il faut le reconnaître, mais tout cela est indispensable pour notre sécurité. Pour « tuer » le temps je tricote, je regarde la télé, je fais mon ménage sans oublier la lecture. C'est réconfortant aussi de voir que son bailleur s'inquiète de votre bien-être, de votre santé et vous appelle. Ça fait du bien, cela remonte aussi le moral ! »

**Marie-Claire, 81 ans, Nantes**



## Annie ROMIER

Conseillère sociale - Occitanie

Notre rôle de conseillers sociaux est avant tout d'être le garant du meilleur lien social possible, quelle que soit la situation des locataires. Cette période a aussi été l'occasion d'appréhender le monde de demain et de nous interroger pour préparer la reprise... À priori réticente, le télétravail s'est avéré efficace et doit se conjuguer aux rencontres et entretiens en présentiel quand cela se justifie. À mon sens, ce double mode de fonctionnement renforcerait notre travail entre acteurs de proximité.



## COUP DE COEUR



**À Toulouse**, l'amicale des locataires de la résidence Rouault travaille à l'organisation d'un concours de dessins destiné aux enfants. Leurs créations, réalisées durant le confinement, devraient être exposées et récompensées par un jury à la rentrée, en septembre. ICF Habitat Atlantique apporte son soutien logistique et financier à l'organisation de l'événement.



**À Tarbes**, les habitants de la résidence Racine ont régulièrement cuisiné pour l'une de leur voisine, une infirmière mobilisée sur le front de la crise sanitaire.

## Le geste qui sauve...

« Ma voisine a vraiment peur de ce virus, elle est recluse dans son appartement. Elle n'ose pas sortir, même pas sur son balcon ! Je lui ai proposé de lui faire ses courses et de les déposer sur son palier. J'ai eu l'impression de l'avoir sauvée ! »

**Ludmilla, 62 ans, Nantes**





## Avec coeur et simplicité

« La résidence la Juncasse ressemble à un petit village ! Tout le monde se connaît. Pendant le confinement, la question de l'entraide entre voisins ne s'est pas vraiment posée ! C'était logique et spontané comme ça l'est tout au long de l'année et depuis toujours... » « Tout va bien ? » ; « Je sors, tu as (vous avez) besoin de quelque chose ? ». Prendre des nouvelles, faire les courses, apporter des masques ou autres aux locataires qui ne pouvaient se déplacer... C'est ce que nous avons tous fait, avec coeur et simplicité ! »

**Mauricette, 64 ans, La Juncasse**



**Bravo**  
aux locataires qui ont spontanément initié le dialogue  
avec leurs voisins depuis leur balcon !



**NOS LOCATAIRES ONT DU TALENT !**

COVID-19 Tous mobilisés, tous solidaires : édité par ICF Habitat Atlantique // Directrice de la publication : Emmanuelle Barbet // Coordination, direction éditoriale, conception et réalisation : ICF Habitat Atlantique - Laurence Tichkowsky - Toma Blok // Crédits photos : ICF Habitat : pp. 6, 7, 10, 18 - Unsplash : pp. 9, 12 - Freepik : couv., pp. 5, 7, 11, 13, 15, 16, 17 - Atelier Remunéage : p. 9 - VRAC : p. 12 - ONM : p. 14 - Charline Bon : couv., p. 3 - ADAL : couv., p. 4 - Andia/Bénard : couv., pp. 6, 8 - Andia/Darault : pp. 6, 7 - Andia/Rnaud : p. 10 - Andia/Moritz : p. 13 - Andia/Saada : p. 16

Imprimé par Handiprint, entreprise adaptée, sur du papier issu de forêts gérées durablement





## CHARGÉ DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN

**JÉRÔME LE DUC**

02 35 03 07 04

jerome.leduc@icfhabitat.fr

## CONSEILLÈRES SOCIALES

**DALILA MARTIN**

**Normandie**

02 35 03 07 04

dalila.martin@icfhabitat.fr

**MARIE-JEANNE YACIN**

**Loire-Bretagne**

02 40 89 03 89

marie-jeanne.yacin@icfhabitat.fr

**PAULINE NOVELLO**

**Centre**

02 47 63 10 44

pauline.novello@icfhabitat.fr

**MATHILDE HURABIELLE-PÉRE**

**Nouvelle-Aquitaine**

05 56 85 07 91

mathilde.hurabielle-pere  
@icfhabitat.fr

**ANNIE ROMIER**

**Occitanie**

05 62 47 76 80

annie.romier@icfhabitat.fr



26, rue de Paradis

CS 20053

75495 Paris Cedex 10

[https://www.icfhabitat.fr/  
groupe/icf-habitat-atlantique](https://www.icfhabitat.fr/groupe/icf-habitat-atlantique)

ICF HABITAT  
ATLANTIQUE

