



BERNARD PERRET, DIRECTEUR DE LA SEMCODA

La proximité, valeur forte

PAR ALAIN GILBERT

COMMENT AVEZ-VOUS PASSÉ CETTE CRISE ?

J'ai voulu un management très transversal, avec l'implication des managers dans un comité de crise plus large que le comité de direction. Quand on affronte une telle situation qui vous jette dans l'inconnu, il faut rester humble et modeste. Nous avons su sentir le moment mais aussi le tenir. En interne, la mobilisation a été importante en termes de réactivité, de solidarité et de proximité, une valeur forte de notre sem.

UNE CRISE QUI A JOUÉ COMME UNE DOUBLE PEINE POUR UNE SOCIÉTÉ OCCUPÉE À REPENSER SON AVENIR ?

Qui et non. La crise a considérablement allégé les agendas des décideurs et des collectivités occupés à réfléchir et à mettre en place un nouveau pacte d'actionnaires. Nous avons su trouver une méthode de travail à distance active et productive. En revanche, toutes les réunions de validation ont été repoussées, y compris l'assemblée générale qui statuera sur ces propositions*.

QUEL IMPACT SUR LES ACTIVITÉS TRÈS DIVERSIFIÉES ET LES NOUVELLES MARQUES DE LA SEMCODA ?

Avec l'Interbailleurs de l'Ain dont j'apprécie la création, nous avons su prendre des décisions cohérentes et homogènes sur l'arrêt ou le maintien des chantiers, dans l'intérêt des entreprises prestataires.

Beaucoup de nos clients qui portent des projets de maisons de santé, de résidences, de logements ou de bureaux sont bien sûr impactés par ces mois de retard. Pour nous, l'impact financier est pour l'instant non mesurable mais il sera supportable. Nous sommes très vigilants sur l'encaissement moins rapide des loyers, sur le taux d'impayés, sur la vacance et sur le report des ventes.



L'outil Semcoda est bien géré.



VOS COMPTES SONT-ILS DANS LE ROUGE ?

Nous avons enregistré de très bons résultats en 2019 ; pour 2020, il en ira de même mais grâce à la vente de logements – un vrai succès ! – décidée l'an dernier pour reconstituer nos fonds propres.

LA SEMCODA POURRAIT-ELLE DISPARAÎTRE OU ÊTRE DÉMEMBRÉE ?

Il y a eu risque ; aujourd'hui, il n'existe plus. L'outil Semcoda est bien géré : il maintient ses activités, se développe en termes de marques et de produits qu'il faut garder. Nos partenaires, particulièrement le Conseil départemental de l'Ain, lui ont marqué leur attachement en redéfinissant des moyens. Deux critères déjà respectés nous évitent désormais de partir en tous sens : la pertinence de nos interventions est calée sur les besoins exprimés par nos clients et l'analyse des critères d'éligibilité. L'avenir de la Semcoda, je préfère l'envisager aujourd'hui plutôt qu'il y a un an. ■

* Lire page 16 l'article consacré au nouveau pacte d'actionnaires constitué par le Département de l'Ain, la Caisse des Dépôts et Action Logement présenté le 7 juillet.

REPLAY

Nadia Diaf Sur tous les fronts



En l'écoutant plonger dans ses notes, on mesure le rôle joué par Nadia Diaf, directrice de la gestion immobilière de la Semcoda, au sein de la cellule de crise activée dès le 20 février. En première ligne et sur tous les fronts, même si elle a dû se replier chez elle une quinzaine pour suspicion de Covid ! Son récit tient du journal de guerre avec ses mots d'ordre : **fermeture** des agences décentralisées avec envoi de SMS aux locataires ; mise en télétravail ou en chômage partiel ; **adaptation** : pas de masques, et à situation exceptionnelle, des mesures anticipées. « On a connu 15 jours de flottement. »

Les réponses se veulent pragmatiques pour contrer l'adversité. **Blocages** : plus d'états des lieux, de sorties ni d'entrées, de déménagements. **Urgences** : nous avons poursuivi certaines interventions au sein des logements dans le respect des consignes et protocoles sanitaires. **Vigilance** : les 23 résidences seniors sont surveillées comme le lait sur le feu, avec notamment un appel quotidien auprès des résidents. **Proximité** : les agences confinées assurent une veille sociale auprès des plus de 65 ans et de ceux que l'on sait fragiles. « Bon accueil, pas de méfiance. » **Veille** sécuritaire aussi pour les employés d'immeuble qui font remonter. **Bilan** : « Pas

de nuisances à signaler ; dans l'ensemble tout s'est bien passé. » Le front était vraiment large : liens de travail avec les autres bailleurs, avec les maires et les départements et mêmes commissions d'attribution dématérialisées. Les notes de Nadia Diaf ne finiront pas dans la corbeille à papier, ni le vécu, ni les échanges, ni les réflexions, ni les témoignages de ceux qui se sont battus à ses côtés. Elle a proposé d'en faire un "book", à la fois livre de souvenirs partagés, à la fois manuel tactique. « Si demain ça recommence, on saura ! » ■

Réactions numériques en chaîne

Eddy Romdan est un pragmatique. Com' interne, com' externe, il connaît la Semcoda comme sa poche et préfère l'action aux discours. La ligne de conduite ? Priorité aux clients, disponibilité pour les collègues. Premier réflexe : l'envoi de 35 000 SMS aux locataires pour les avertir du confinement. Alerte très efficace : plus de 34 000 clients l'ont vue, lue et appréciée. Apprécies aussi les 3 000 appels de courtoisie passés aux plus de 65 ans pour s'assurer que tout al-

lait bien. Pour le reste, messages sur le site web, affiches aux portes des agences. En quelques heures, la Semcoda s'est mise en veille... active, au siège et sur le terrain où les chargés d'entretien poursuivaient leurs interventions, gestes barrières à la clé. Faire en sorte que la lumière reste allumée, ce fut la seconde mission d'Eddy : « Il a fallu garder le contact avec des collaborateurs partis du jour au lendemain. » L'outil numérique – page Facebook, adresse réservée sur le site, mails, réseaux sociaux – a fait

merveille pour s'adresser aux clients, aux télétravailleurs, aux mis en chômage partiel ou aux gardes d'enfants. Des liens indispensables pour irriguer une société aux multiples ramifications. « Heureusement que nous avons eu le numérique pour affronter une situation aussi inédite et stressante. Vous imaginez s'il avait fallu envoyer 35 000 courriers par La Poste ? » Qui ne seraient pas arrivés, confinement des facteurs oblige. ■

« On nous a dit merci. »

« Des locataires qui avaient donné leur dédit avant le confinement ont décidé de la reprendre et de rester dans leur logement après. » Il n'en fallait pas plus pour doper l'enthousiasme de Stéphanie de Camaret qui a vécu la crise au plus près de ses clients et de son équipe, particulièrement les employés d'im-

meuble qui sont restés en poste. Elle dirige l'agence de Trévoux et assure l'intérim de celle de Rillieux. Deux patrimoines, deux mondes différents. « À Rillieux, on connaît les personnes en situation de fragilité ou en difficulté. À Trévoux, on a découvert des gens isolés. Le suivi n'est pas le même. » Téléphone, mail, rendez-vous : aucun pro-

blème pour garder le contact avec des clients qui ont remercié pour une alerte SMS, un appel de courtoisie ou une réparation rondement menée. Ce n'est pas toujours le cas. Réconciliée avec des locataires exigeants ? « Pas besoin, j'aime tellement mon métier que je me sens conciliée avec tout le monde. » ■



Selon les jours, Eddy Romdan, responsable de la communication, a dû alterner présentiel, télétravail et chômage partiel, tout en restant connecté en permanence.



« J'ai découvert une autre façon de manager mon équipe. » conclut Stéphanie de Camaret, responsable de l'agence Semcoda de Trévoux.

Les chiffres

- La Sem compte 720 salariés au siège, en agences et sur sites :
- 300 ont été placés en chômage partiel
- 200 ont été autorisés à garder leurs enfants
- 150 ont été placés en télétravail du 17 mars au 1^{er} juillet
- 35 000 SMS ont été envoyés d'un coup au locataire
- 3 000 appels de courtoisie ont été passés à destination des locataires de plus de 65 ans
- Achat de 50 000 masques destinés aux collaborateurs

Contact ;
www.semcoda.com
Service Communication
04 74 50 64 83

