

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'UNE RÉGIE IMMOBILIÈRE. DES BONNES PAROLES AUX PROBLÈMES QUE CELA POSE

Interview de Bernard Nicod, par Rachèle Féret, responsable de la Fondation Apollo, Vevey

La crise du logement, la cherté des loyers touchent particulièrement les personnes aux bas revenus, en difficultés sociales, en situation d'exclusion et notamment les personnes ayant des problèmes d'addiction. Pour traiter de cette question, il nous a paru nécessaire d'entendre le point de vue d'une gérance immobilière commerciale concernant les problèmes d'accès au logement des personnes en difficulté sociale. (réd.)

Vous êtes sensible aux difficultés sociales que rencontrent certains locataires. Pourquoi pensez-vous devoir faire quelque chose ?

D'abord, je suis chrétien et catholique pratiquant. Je suis sensible au Tiers-Monde.

On est perpétuellement confronté à des problèmes de conscience. Je suis sensible à la précarité, elle est pré-occupante et elle va s'aggraver, les écarts vont encore se creuser.

L'insertion par le logement est une chose importante et juste.

Pensez-vous qu'une régie immobilière doit avoir une responsabilité sociale ?

Oui bien sûr. C'est pour cela que j'ai tous types de logements, du plus simple au plus luxueux.

Ça, c'est la philosophie de la maison : on a de tout. Je veux pouvoir proposer des logements simples aux loyers très abordables pour les personnes qui ont de petits revenus et des appartements très luxueux.

Théoriquement, on aimerait faire en proportion ce qu'il faut, or, on n'arrive pas à proposer suffisamment d'appartements aux loyers modérés. Pour toutes sortes de raisons. D'abord, on ne peut pas construire bon marché en Suisse, les terrains ne sont pas donnés et les coûts de construction sont énormes. Ensuite, tout le monde veut du Minergie et du moderne et donc on manque terriblement de logements et surtout de logements abordables.

Ceux qui en souffrent le plus sont les jeunes, les familles nombreuses et les personnes précarisées.

Que faites-vous concrètement dans votre gérance ?

Au départ, nos intentions sont très bonnes, mais c'est déconcertant car il y a eu beaucoup d'abus.

Ce qu'on a fait très concrètement dans notre agence, c'est créer un service social, rattaché à notre administration, qui s'occupe des personnes en situation difficile et se charge de leur proposer des solutions. Malheureusement, nous avons été souvent abusés, par des excès, des mensonges, des combines. C'est très difficile de faire juste, de savoir qui a besoin d'aide réellement et qui abuse.

Et puis, quand je suis propriétaire d'un immeuble, je fais ce que je veux, je peux proposer des arrangements de paiement. Mais quand je suis simple intermédiaire, je suis tenu à un mandat et je dois respecter les décisions du propriétaire.

Etes-vous favorable à une collaboration entre les bailleurs et les professionnels sociosanitaires ?

Evidemment, et je le fais. Par exemple avec la FAREAS, c'est l'EVAM aujourd'hui, l'Etablissement vaudois d'accueil des migrants, on avait trouvé un accord. Quand il y a eu un afflux important de réfugiés en provenance de l'ex-Yougoslavie, (11'000 personnes), on a réservé 1100 appartements pour les loger. Mais on a décidé d'accroître le salaire des concierges pour que cela fonctionne car ils allaient avoir plus de travail et un pouvoir d'intervention renforcé. Et on a exigé d'avoir une marge de manœuvre de 5% d'appartements inoccupés pour pouvoir transférer les locataires dans un autre logement en cas de problème, de voisinage par exemple. De cette manière, on gardait les commandes mais il faut signaler qu'on n'a pas eu à intervenir souvent.

Quelles sont les principales difficultés auxquelles vous êtes confronté en tant que bailleur concernant les personnes en difficultés sociales ?

Les problèmes de voisinage ne nous préoccupent pas tellement, si on doit intervenir, on le fait et on va jusqu'à la résiliation si le locataire bruyant ne se calme pas. Eventuellement, on transfère le locataire dans un autre logement.

Toutefois, ce sont les déprédations et les vols qui nous posent vraiment problème. On ne sait pas comment agir. Le manque de respect de la chose construite me dérange beaucoup.

Les dégâts dans les appartements : les boîtes aux lettres détruites, les alarmes dans les ascenseurs qui sont arrachées, les tags, moi je deviens fou quand je vois ça. On a, dans certains immeubles, deux interventions de police par jour, pour de la casse, de la violence, etc. Les concierges sont débordés, on ne peut pas leur demander de faire le Securitas. Le montant consacré aux réparations des dégâts et au nettoyage des tags est très important et ne cesse d'augmenter.

La mixité sociale est très importante, nous on essaye vraiment de ne pas créer de ghetto. Dans les immeubles où les loyers sont bas, il y a souvent beaucoup d'étrangers en situation de précarité qui se mélangent avec des Suisses qui ont des bas revenus, et le sentiment d'insécurité augmente terriblement. Là, il faut être vigilant et ne pas laisser les choses aller trop loin.

On peut citer l'exemple des Tours de Gilamont à Vevey, qui avaient mauvaise réputation ; les immeubles étaient vétustes et il y avait beaucoup d'incivilités. Maintenant qu'elles sont rénovées, elles sont magnifiques avec ces fresques Charly Chaplin peintes sur les façades. Et on favorise la mixité avec des loyers différenciés qui vont du logement subventionné à l'appartement luxueux.

Au sujet des demandes de location, comment traitez-vous les dossiers des personnes sans emploi ou endettées ? Laissez-vous le champ libre aux responsables d'agences ou avez-vous une politique affichée ?

Nous recevons 400 demandes de location par jour à Lausanne. Les gérants font ce qu'ils veulent, mais les ordres que j'ai donnés, c'est d'être ouvert. Toutefois, on a des listes noires de personnes pour lesquelles on ne donnera pas d'appartement. Ce sont des locataires qui ont été expulsés suite à des défauts de paiement du loyer ou des déprédations, voire de la violence, parfois à l'encontre des concierges. Ces listes noires circulent. Je ne sais pas si c'est bien, mais il faut qu'on se protège.

Dans les immeubles dont on est propriétaire, c'est simple, on décide nous-mêmes qui seront nos locataires. Quand il y a un propriétaire, on est tenu par contrat de respecter leurs décisions. Il y en a qui ne veulent pas d'animaux, pas d'enfants, pas d'étrangers, pas de cas sociaux ! Pourtant, il faut de tout dans un immeuble, sinon c'est triste.



Comment réagissez-vous face à des locataires en délicatesse avec le paiement de leur loyer ?

Savez-vous quel est le montant de notre contentieux dans le groupe Bernard Nicod aujourd'hui ? Plus de 8 millions de francs de loyers impayés. On a engagé 5 personnes au service du contentieux, pour aller demander de l'argent à ceux qui ne paient pas ! Cela va des personnes suivies par les services sociaux, jusqu'au médecin qui produit des fausses quittances de paiement. Les collaborateurs du service du contentieux deviennent de plus en plus durs, les exagérations des locataires ne vont plus passer.

Toutefois, si le locataire en difficulté vient nous parler et nous demande un arrangement, on va toujours trouver une solution. C'est mon service social qui va tenter de résoudre le problème. Il nous est arrivé parfois d'offrir un ou deux mois de loyer. Il vaut mieux chercher des solutions qui permettent de s'entendre et d'éviter l'expulsion que de laisser la situation empirer et de perdre encore plus d'argent.

S'agissant de problèmes de comportement chez un locataire, peut-être une personne souffrant de dépendance, quels aménagements sont possibles ?

Je suis pour vivre et laisser vivre. Donc au départ, on est ouvert et l'on devient exigeant par la suite. On n'accepte pas les déprédations dans un appartement, on doit expulser le locataire. Si des voisins se plaignent régulièrement d'une personne qui exagère et qu'ils ne supportent plus, on doit intervenir. Quand ça coince dans un immeuble, on y met notre nez. Parfois, on propose un transfert d'appartement. Mais si la personne qui pose problème ne change pas, on va résilier son bail.

Quelle est votre vision des solutions à apporter à cette crise du logement qui touche particulièrement les populations dites vulnérables, qui n'arrivent plus à se loger ?

Il manque des logements et surtout, il manque d'appartement à loyers abordables.

On doit construire et faire de tout. Par exemple, le rôle de certaines coopératives, c'est de faire des logements à loyers accessibles aux personnes qui ont de petits revenus, c'est une bonne solution.

Le groupe Bernard Nicod a ouvert 26 chantiers pour plus de 400 logements. Et avec les transformations, on a plus de 600 logements de prévus. Donc, on participe aux 4300 logements nécessaires dans le canton de Vaud.

Il y a aussi le problème des personnes âgées qui habitent depuis très longtemps dans de grands appartements, des personnes seules notamment. Est-ce qu'on doit leur demander de déménager ? De toute façon, un appartement de 2 pièces coûterait certainement aussi cher que leurs 5 pièces où elles habitent depuis trente ans.

Concernant les prix des loyers, pourquoi sont-ils si élevés ?

Construire et rénover, ça coûte très cher. Est-ce qu'il vaut mieux ne pas faire de travaux dans les immeubles pour garder des loyers bas ou rénover et imposer des hausses de loyer ? En tout cas, dans mes immeubles, j'essaie de différencier et répercuter les hausses de loyers différemment selon les locataires.

Faire des travaux uniquement chez les locataires qui ont plus de moyens, c'est impossible, on arrive dans la discrimination sociale à l'intérieur d'un immeuble. Alors parfois, on laisse les loyers bas et on augmente les loyers après travaux lorsqu'il y a un changement de locataire.

Comment jugez-vous la situation du marché en Suisse romande aujourd'hui ?

La situation est préoccupante, la pénurie de logements est grave. Aujourd'hui, les exigences des locataires sont élevées, ils souhaitent des aménagements modernes et des loyers bas, c'est impossible. Construire du neuf abordable en Suisse, avec les milliers de règlements et de normes, c'est impossible. Donc, les loyers ne seront pas forcément bon marché.

Ma conclusion sera : « On fait un métier difficile! ».

AUTOMNE 2012



MÉDIAS ÉLECTRONIQUES: QUELS RISQUES POUR QUELS USAGES ?

Le développement des médias électroniques et l'aisance avec laquelle les jeunes les utilisent laisse parfois l'adulte un peu perplexe. Cette journée de formation permettra aux adultes accompagnant des jeunes de se familiariser avec ces médias et de discuter des conséquences sociales et personnelles de leur usage.

OBJECTIFS:

- Découvrir les médias électroniques
- Comprendre les incidences sociales et personnelles de leur usage
- Repérer les situations de vulnérabilité

DATE: Jeudi 15 novembre 2012

RÉDUIRE LES RISQUES LIÉS À LA CONSOMMATION DE SUBSTANCES PSYCHOACTIVES ET PRÉVENIR LES OVERDOSES

Ces deux journées de formation visent à transmettre les contenus d'une réduction des risques liés à la consommation de substances psychoactives. Liant les aspects théoriques et pratiques (entraînement sur mannequin, réflexion sur des cas concrets à l'aide de vignettes, mise en situation sous forme de jeu de rôle), cette formation permet aux participants d'acquérir des gestes et des comportements adéquats dans la perspective de les transmettre aux usagers en phase de consommation active.

OBJECTIFS:

- Connaître les effets des substances psychoactives
- Etre capable de prévenir les overdoses
- Repérer les situations limites et urgentes afin d'intervenir et de relayer
- Acquérir des gestes de réanimation

DATE: Jeudi 22 et vendredi 23 novembre 2012

JOURNÉE DE SUPERVISION DE LA PRATIQUE DE L'ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

L'entretien motivationnel est un outil reconnu dont le contenu théorique est accessible mais dont la mise en pratique nécessite un apprentissage régulier. Cette journée de supervision vise à aider les praticiens de l'EM à améliorer leur posture et à s'enrichir des expériences de collègues.

OBJECTIFS:

- Améliorer la pratique de l'entretien motivationnel
- Echanger ses expériences

DATE: Jeudi 13 décembre 2012