

# L'ESSENTIEL

RAPPORT D'ACTIVITÉ ICF HABITAT LA SABLIERE

# 2016

## Élargir l'offre

MAINTENIR LE RYTHME  
DE DÉVELOPPEMENT P.06

## Acteur économique

ET SOCIAL AU CŒUR  
DES TERRITOIRES P.14

ICF HABITAT  
LA SABLIERE



# DÉCRYPTAGE

Chiffres au 31 décembre 2016

## UNE OFFRE DIVERSIFIÉE QUI SE DÉVELOPPE

**39 398**

logements familiaux dans 135 communes dont 4193 logements en résidences sociales et foyers

## UNE GESTION ATTENTIVE AUX BESOINS DES LOCATAIRES

**85 000**

personnes logées

**2 798** nouveaux ménages, dont 36% d'agents SNCF

**346**

LOGEMENTS RÉHABILITÉS

**571**

NOUVEAUX LOGEMENTS

**40 %**

des locataires de la société en 2015 sont des salariés de la SNCF (en activité ou retraités)

**130**

amicales et associations de locataires / 5 conseils de concertation locative

**625**

LOGEMENTS RÉSIDENTIALISÉS

**12**

PROJETS NPNRU EN COURS

**187 930**

appels traités par le Centre de la Relation Client pour ICF Habitat La Sablière

## UN ACTEUR ÉCONOMIQUE RÉGIONAL

**212 M€**

CHIFFRE D'AFFAIRES

**86 500**

HEURES D'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE SUR LES CHANTIERS ET ENTRETIEN DES RÉSIDENCES

**112 M€**

D'INVESTISSEMENT

**65 M€**

CONSACRÉS AUX TRAVAUX SUR LE PARC LOCATIF

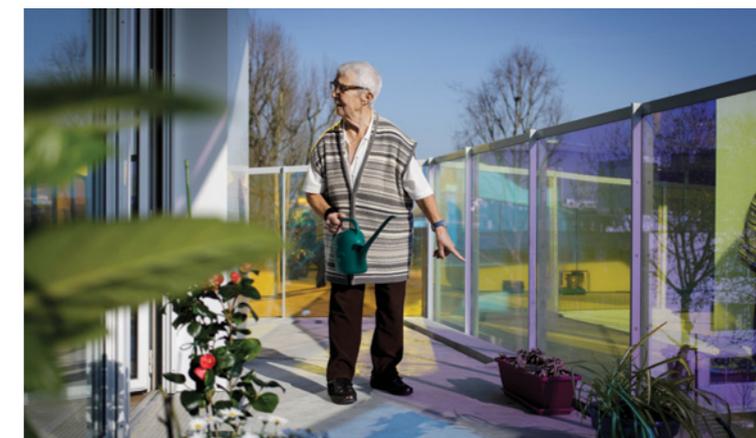
**696**

COLLABORATEURS, DONT 378 GARDIENS OU EMPLOYÉS D'IMMEUBLE

# Sommaire

**ICF Habitat La Sablière est un bailleur social qui s'engage en Île-de-France pour apporter des solutions de logement variées, innovantes et durables. Les équipes relèvent sans cesse de nouveaux défis, construire, réhabiliter, accueillir, accompagner mais aussi contribuer à l'équilibre économique et social du tissu urbain et local.**

Pour répondre aux attentes de ses clients, des pouvoirs publics et de la SNCF, l'entreprise développe des partenariats régionaux et locaux, incite ses collaborateurs et ses locataires à innover, renforce le dialogue avec les habitants, favorise les projets, accompagne les personnes en difficultés.



**ICF Habitat La Sablière**  
ACTEUR MAJEUR DE L'HABITAT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE

**02** Éditorial  
**04** Panorama 2016  
**18** Innovation et initiatives  
**20** Instances

**06 > 09**  
**Notre patrimoine**

**06** Élargir l'offre, maintenir le rythme de développement  
**07** L'offre nouvelle 2016  
**08** Agir pour la rénovation urbaine  
**09** Diminuer l'empreinte écologique des bâtiments



**La SNCF, actionnaire de référence**

Au sein de SNCF Immobilier, ICF Habitat facilite la mobilité des salariés du Groupe ferroviaire et accompagne les pouvoirs publics dans la mise en œuvre de leur politique logement. ICF Habitat La Sablière est l'opérateur des logements sociaux sur l'ensemble de l'Île-de-France.

**10 > 13**  
**Des services qui s'adaptent aux besoins**

**10** Être à l'écoute des locataires  
**12** Apporter le service attendu

**14 > 17**  
**Acteur économique et employeur**

**14** Acteur économique et social au cœur des territoires  
**16** Imaginer de nouvelles formes de coopération

# INTERVIEW



# CROISÉE

## INTERVIEW CROISÉE DE PATRICK JEANSELME, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE, ET DE JEAN-LUC VIDON, DIRECTEUR GÉNÉRAL.

**Quel regard portez-vous sur la politique du logement en Île-de-France, un an après la réforme territoriale et la création de la Métropole du Grand Paris ?**

**PATRICK JEANSELME** L'Île-de-France vient de connaître une évolution institutionnelle profonde. La création de la Métropole du Grand Paris et la montée en puissance des intercommunalités vont modifier notre mode de relation aux territoires. Elles constituent pour nous l'opportunité de construire une politique de l'habitat plus cohérente à l'échelle régionale, afin de répondre à la diversité des besoins. ICF Habitat La Sablière, acteur régional, entend contribuer activement à cette dynamique. Notre organisation et l'implantation de notre patrimoine nous permettent d'être présents de façon significative sur de nombreux territoires où nous nous inscrivons comme partenaire des politiques locales de l'habitat.

**JEAN-LUC VIDON** Nous gérons environ 40 000 logements et avons capacité à en construire près de 1 000 par an, nous sommes très engagés dans



**Nous sommes très engagés dans la rénovation énergétique de notre patrimoine et mobilisés par la politique de la ville qui se met en place autour des contrats de ville.**

**Jean-Luc VIDON,**  
Directeur général  
d'ICF Habitat La Sablière

la rénovation énergétique de notre patrimoine et mobilisés par la politique de la ville qui se met en place autour des contrats de ville et de la rénovation urbaine.

**Que vous demande la SNCF ?**

**P.J.** Notre société est particulière du fait de son histoire et de son rôle dans le développement du chemin de fer, en logeant les cheminots au sein de SNCF Immobilier. Cette spécificité s'exprime d'abord dans l'occupation de nos résidences, puisque 40 % de nos locataires sont salariés ou retraités de la SNCF, notre réservoir, qui nous finance via son « 1 % logement ». Le logement des jeunes embauchés, celui des salariés en mobilité est en effet essentiel pour le groupe ferroviaire, dans une Île-de-France marquée par une activité SNCF en croissance et en manque de logement.

**J.-L.V.** Notre singularité se traduit également par notre capacité forte à construire sur les emprises foncières cédées par SNCF Immobilier, qui aménage et contribue à la création de nouveaux quartiers, en lien avec les collectivités locales. Nous avons ensemble de nombreux projets en région parisienne. Un bailleur social, c'est aussi un constructeur, et nous savons produire des logements de grande qualité.

**Quelle est votre contribution aux politiques publiques du logement en Île-de-France ?**

**P.J.** Nous sommes un acteur du logement soucieux de répondre aux attentes de l'État et des collectivités. D'abord en développant une offre nouvelle d'habitat abordable, notamment dans les communes en manque de logement social, mais aussi en accueillant des publics diversifiés, présentés notamment par les villes et par l'État. Nous sommes attentifs à permettre l'accès à l'hébergement ou au logement des publics les plus fragiles et nous travaillons en lien avec le secteur associatif de l'insertion par le logement, pour répondre à l'urgence et accompagner.

**Quelles sont vos priorités pour 2017 ?**

**J.-L.V.** En premier lieu, nous voulons maintenir notre présence et renforcer la qualité des services proposés à nos locataires. Nous sommes présents dans la durée sur les territoires où nous nous installons. Les élus attendent de nous une bonne gestion au quotidien, de la réactivité, une capacité à répondre aux demandes des habitants. Mais nous sommes aussi attendus sur la tranquillité résidentielle, sur la capacité d'accompagner les locataires



**Nous intervenons dans un environnement en attente d'innovation, sous toutes ses formes, notamment du fait de la « révolution numérique et digitale » qui va modifier en profondeur nos organisations.**

**Patrick JEANSELME,**  
Président du directoire  
d'ICF Habitat La Sablière

en difficulté et sur le soutien que nous pouvons apporter à des projets initiés par les habitants. C'est ce que nous faisons, dans le cadre d'appels à projets, avec les associations. Enfin, nous poursuivons le travail de concertation avec les amicales de locataires dont la contribution au bien vivre ensemble est essentielle.

**Au moment où les appels à projets se multiplient, comment traduisez-vous la demande d'innovation ?**

**P.J.** Nous intervenons dans un environnement en attente d'innovation, sous toutes ses formes, notamment du fait de la « révolution numérique et digitale » qui va modifier en profondeur nos organisations, notre manière de travailler, qui va générer de nouvelles formes de partenariats. Il faut y voir une chance de développer de nouveaux services, de mieux répondre aux multiples demandes qui s'expriment dans les villes et les quartiers où nous sommes présents. Nous avons été l'un des lauréats de « réinventer Paris » en 2016, nous entendons être à nouveau force de propositions en 2017. ●



**PLUS D'INFOS SUR :**  
[icfhabitat.fr/sabliere](http://icfhabitat.fr/sabliere)

# 2016 EN BREF...



## ← Événement NOS LOCATAIRES SONT DES ARTISTES

**15 et 16 juillet :**  
À l'occasion du festival Paris Quartier d'Été, les locataires et l'artiste Anna Rispoli se sont associés pour proposer une création artistique au sein même de leur résidence à Paris 18<sup>e</sup>. Un moment de magie urbaine et collective, lumineuse et musicale. ●

## ↑ Engagement

### SIGNATURE CONVENTION AVEC LA CDC

**2 janvier :** Jean-Luc Vidon a signé une convention avec Jean-François Carencio, Préfet de la région Île-de-France et Marianne Louradour, directrice régionale de la Caisse des Dépôts et Consignation, qui permettra de bénéficier d'un financement sous la forme d'un prêt à taux zéro dit « haut de bilan » pour construire et réhabiliter davantage, offrir ainsi plus de confort aux locataires et baisser leurs charges. ●

## → Inauguration

### DES TRAVAUX À VILLENEUVE-LA-GARENNE, DANS LE CADRE DU PROJET ANRU

**4 octobre :** Ouvrir la résidence vers les quartiers, redessiner les espaces extérieurs, rénover un local associatif pour favoriser le lien social, voici le pari réussi de cette opération. Le jardin partagé géré par les habitants a offert dès cet été des légumes variés mais aussi des moments de partage entre locataires. ●



## → Proximité

### PREMIÈRE RENCONTRE DES PERSONNELS D'IMMEUBLES

**20 septembre :**  
Les 380 gardiens et employés d'immeuble se sont réunis pour une matinée d'échange et d'information autour de 2 thèmes majeurs, la sécurité et la qualité de service. ●



## ↑ Dialogue et partage

### VISITE DÉCOUVERTE DE LA RÉSIDENCE QUENEAU, PARIS 18<sup>e</sup>

Donner à voir, inspirer, partager, tel était l'objectif des membres de l'amicale de locataires qui ont présenté aux participants des assises des locataires, les actions qu'ils mettent en œuvre pour le développement du lien social au sein d'une résidence de 360 logements, située dans un quartier en Politique de la Ville. ●

## → Innovation

### TRANSFORMER LES USAGES

Dans le cadre de l'appel à projets Parisculteurs lancé par la ville de Paris, la société a proposé la mise à disposition d'un parking souterrain de 3 000 m<sup>2</sup> pour accueillir un projet d'agriculture urbaine. Le lauréat est Cycloponics pour l'installation de la première ferme urbaine souterraine de France. Les premières récoltes sont attendues à la vente à l'automne 2017. ●



## ← Engagement

### SIGNATURE CONVENTION AVEC L'ÉTAT

**13 juillet :**  
Patrick Jeanselme a signé une convention avec Jean-François Carencio, Préfet de la région Île-de-France, en présence d'Emmanuelle Cosse, Ministre du logement et de l'Habitat, pour développer l'offre et l'accès au logement social en région parisienne. ●



# ÉLARGIR L'OFFRE

## MAINTENIR LE RYTHME DE DÉVELOPPEMENT

**ICF Habitat La Sablière s'engage pour construire des logements et des places d'hébergement pour répondre à la diversité des demandes, avec un objectif soutenu de production de 1 000 logements par an.**

Pour y répondre, l'entreprise conduit notamment un travail de recherche de fonciers avec SNCF Immobilier qui se discute en lien avec l'ensemble des acteurs du territoire. Développer notre patrimoine au sein de la Métropole et des territoires là où la société est déjà présente permet de soutenir les politiques de production de logements sociaux à proximité des gares existantes ou de celles à venir dans le cadre du Grand Paris Express.

## Optimiser l'utilisation de nos emprises foncières

**A**cteur historique, ICF Habitat La Sablière dispose parfois de fonciers sous-densitaires qui offrent des opportunités de développement. Nous avons au cours des 10 dernières années, développé un savoir-faire confirmé pour ce type d'opérations qui représentent 40% de notre production. Nous réunissons les habitants, les élus, les prestataires aux compétences variées et nous imaginons un projet urbain qui rassemble une offre mixte, des services, des commerces, de la colocation, des espaces de coworking, de l'accession sociale...



▲ **Cité cheminote Brou-sur-Chantereine - Chelles**  
Un projet urbain pour améliorer les circulations, apporter des services, réduire l'empreinte écologique avec la réhabilitation de 526 pavillons de la cité-jardin et créer une nouvelle offre de 526 nouveaux logements.

▲ **Visite de l'exposition Réinventer Paris**  
par Alexandre Labasse, directeur du pavillon de l'Arsenal, pour les locataires d'une résidence où s'envisage une étude de densification avec le CAUE 75.

### Zoom sur...

## DIVERSIFIER NOTRE OFFRE D'HÉBERGEMENT

Depuis 2013, **1 227** nouvelles places en résidences sociales destinées à un public varié (jeunes actifs, CHRS, CHU, etc.)



## 13 CHANTIERS

**787 logements en cours de construction ou d'amélioration lourde**



## 749 LOGEMENTS

**ont fait l'objet d'une décision d'agrément de l'État**

**75% de l'activité est portée en maîtrise d'ouvrage directe**

### Focus sur

#### Nos engagements

Le lancement de production de 3 000 logements sur 3 ans parmi les engagements souscrits auprès de l'État.

# L'OFFRE NOUVELLE 2016

**01 SEVRAN (93), ALLÉE MAL GÉRARD**  
36 LOGEMENTS

**02 ENGHEN-LES-BAINS (95), RUE DE LA LIBÉRATION**  
14 LOGEMENTS

**03 EAUBONNE (95), RUE CONDORCET**  
28 LOGEMENTS

**04 PARIS 13, RUE FULTON**  
87 LOGEMENTS

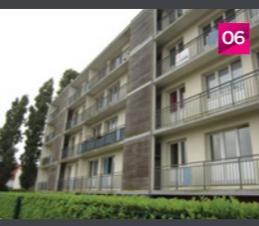
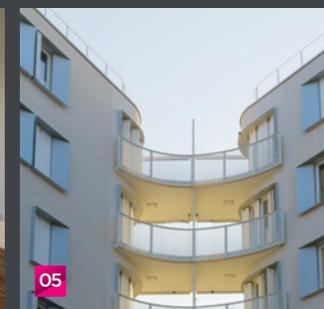
**05 PARIS 18, RUE CUGNOT**  
83 LOGEMENTS

**06 TRAPPES (78), RUE P.V. COUTURIER**  
ACQUISITION DE 34 LOGEMENTS

**07 BONDY (93), RUE DE LA LIBERTÉ**  
ACQUISITION DE 39 LOGEMENTS

**08 IVRY-SUR-SEINE (94), RUE LEDRU ROLLIN**  
181 LOGEMENTS

**09 PARIS 10, PASSAGE DELESSERT**  
69 LOGEMENTS, 1 GYMNASE



**Notre exigence de qualité remarquée,** l'opération du passage Delessert, 69 logements et un gymnase, a été finaliste de l'Équerre d'Argent.



# AGIR POUR LA RÉNOVATION URBAINE

À Villeneuve-la-Garenne, une opération de 16,5 M€, financée à 61% par ICF Habitat La Sablière, et qui a bénéficiée des subventions de l'ANRU (32%), du département (5%), de la Ville (1%), et de la Région (1%)

ICF Habitat La Sablière est fortement engagée dans la politique de la ville pour améliorer le cadre de vie des habitants des quartiers concernés, renforcer la gestion de proximité, participer au développement économique et social.

Les protocoles d'intention vont permettre de conduire les études de définition utiles à la nouvelle composition de ces quartiers. Notre ancrage dans les territoires et l'expérience acquise dans le cadre de l'ANRU sont au service des ambitions portées par les collectivités.

## Zoom sur

### LE DUO GAGNANT à Villeneuve-la-Garenne

Une nouvelle dynamique a été créée au sein de la résidence par un projet aux dimensions technique et sociale.

« Cette résidentialisation a été pensée pour désenclaver la résidence, résoudre les problèmes techniques, mais aussi remettre les habitants au cœur

de la résidence avec un travail particulier sur les espaces collectifs. La création du jardin partagé et la rénovation du local associatif ont apporté des lieux d'échanges et de convivialité. »

**Laurence Laurent,**  
Responsable de l'opération.



**30 QUARTIERS**

prioritaires de la politique de la ville  
25 contrats de ville  
1/4 du patrimoine concerné



**10 PROJETS NPNRU**

3 068 logements  
4 200 logements inscrits dans un protocole de préfiguration

## DIMINUER L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE DES BÂTIMENTS

Le rythme de réhabilitation de logements est maintenu afin d'augmenter le confort des habitants et leur permettre de réduire leurs charges, mais aussi de diminuer l'empreinte écologique des bâtiments.

Pour atteindre les objectifs de la transition énergétique, nous agissons sur le patrimoine, le pilotage des équipements et la sensibilisation des locataires aux usages économes.

### Agir sur le bâti

#### ÉRADIQUER LE PARC ÉNERGIVORE

4 ans, c'est l'objectif fixé pour réhabiliter 9 700 logements (étiquettes E, F ou G) dans le cadre du renforcement de notre politique de rénovation énergétique, avec pour objectif l'éradication du parc le plus énergivore. ●



▲ 1<sup>er</sup> prix des Trophées européens de l'habitat responsable dans la catégorie « durabilité environnementale » pour la réhabilitation et la mise en place d'une solution innovante de production d'eau chaude dans une résidence de 300 logements sociaux, à Paris 14<sup>e</sup> avec récupération de chaleur sur les fumées d'une chaudière gaz neuve, avec micro-cogénération.

#### Focus sur

#### Développer la part des énergies renouvelables

Près de 6 000 logements bénéficient d'équipements utilisant une énergie renouvelable : solaire, récupération d'énergie fatale (ERS), photovoltaïque, cogénération, pompes à chaleur...



**1,39 M€**

de facturation de certificats d'économie d'énergie (CEE)



**2,4 M€**

de dégrèvements de TFPB  
210 chaudières collectives à condensation installées en 3 ans pour baisser les consommations d'énergie

### Agir sur les consommations

#### TÉLÉ-RELÈVE DES COMPTEURS D'EAU SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE

La télé-relève s'effectue à distance et quotidiennement ce qui permet un suivi précis et fiable des consommations de chacun. Cela permet de facturer ce que le locataire consomme vraiment, mais aussi de détecter des consommations inhabituelles qui pourraient traduire la présence de fuite. Depuis 3 ans, ICF Habitat La Sablière met en place des compteurs de télé-relève d'eau sur tous ses nouveaux programmes et sur ses résidences lors de rénovations importantes. Une campagne d'installation a été lancée sur tout le patrimoine avec le remplacement de 52 000 compteurs. ●

# ÊTRE À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

Les équipes des directions territoriales sont mobilisées pour accueillir tous les publics, être à l'écoute des besoins et attentes, et accompagner les personnes les plus fragiles.

Un fort investissement est également réalisé par les équipes de développement social et urbain sur 19 communes, pour animer le partenariat local autour de projets à destination des locataires, ainsi que le soutien à des projets initiés par les habitants eux-mêmes.

## Ily a de l'énergie et des idées dans nos résidences

Depuis 6 ans, l'appel à projets soutient les actions des associations et amicales de locataires : café parental, ateliers d'éveil créatif, réduction des gaspillages, séances de sport destinées aux seniors, jardins, ateliers de lecture ou d'écriture, ateliers artistiques autour de la sculpture sur rails ou de marionnettes... autant d'activités qui révèlent les dynamiques variées au sein de nos résidences.



Le PIMMS des Mureaux, dont ICF Habitat La Sablière assure la présidence, a été labellisé Maison de Services Aux Publics (MSAP), la première en Île-de-France.



**49 PROJETS**

sélectionnés pour la 6<sup>e</sup> édition de l'Appel à projets pour une dotation de **38 000 euros**

### Zoom sur

#### NOS PRIORITÉS

##### Répondre aux besoins spécifiques

- ▶ 13 conseillères sociales,
- ▶ 500 diagnostics avant attribution permettant de faciliter l'accès au logement,
- ▶ 350 mutations pour répondre à des situations précaires ou à caractère d'urgence.

##### Accueillir les publics prioritaires

- ▶ 495 ménages relevant des ACD (Accords collectifs départementaux),
- ▶ 400 ménages accueillis au titre de la loi DALO,
- ▶ 277 ménages relogés viennent des structure d'hébergement.

##### Répondre à l'urgence

- ▶ Cette année encore, l'entreprise a mis à la disposition des associations plusieurs dizaines de logements et un foyer de 300 chambres voués à terme à la démolition pour au minimum quelques mois, notamment durant l'hiver.



## Partager les règles du bien vivre ensemble

### UNE DÉMARCHE COLLECTIVE POUR UN OUTIL SUR MESURE

Une campagne réalisée au sein de nos résidences avec la participation des locataires et de nos salariés de Bondy, Villemonble, Villeneuve-Saint-Georges et Paris 18<sup>e</sup>, pour un résultat qui ne manque pas d'humour.

### Zoom sur



#### FACILITER la mobilité professionnelle

Une « charte des mutations » a été signée avec la ville de Paris pour faciliter les changements de logement.

#### SOUTIEN À LA PARENTALITÉ AUX MUREAUX



L'association Atouts Familles anime « Les Pâtes au beurre » sur le site des Mureaux, une cuisine collective et des réunions pour soutenir les parents et les enfants qui s'interrogent ou sont en difficulté, les aider à mieux vivre ensemble, évitant ainsi des violences intrafamiliales. L'action a été lauréate du Fonds pour l'Innovation Sociale de la Fédération des ESH.

PLUS D'INFOS SUR : [icfhabitat.fr/sabliere](http://icfhabitat.fr/sabliere)

## Des services qui s'adaptent aux besoins



De nombreux jardins partagés se développent dans les résidences. Plus de 40 jardiniers amateurs se sont retrouvés pour une journée de partage d'expériences en début d'année.



# APPORTER LE SERVICE ATTENDU

Chaque année, les équipes innovent et améliorent leurs pratiques pour répondre toujours mieux aux besoins de nos locataires.

Un travail de qualité a été mené sur le traitement des réclamations, par un important soutien aux équipes de proximité, des leviers de management internes et l'amélioration des outils de pilotage de la réclamation. Ce travail a permis de réduire significativement le volume des réclamations les plus anciennes, et de mieux respecter le délai de réponse de 10 jours, fixé en objectif interne.



### + 2 POINTS

de satisfaction sur la maîtrise des charges dans l'enquête locataires 2016



Zoom sur...

## DES PANNES D'ASCENSEURS EN BAISSÉ

Le taux de pannes par ascenseur a diminué progressivement de 95 % en 6 ans avec un taux de 6 pannes en 2016. L'effort va se poursuivre pour améliorer encore la fiabilité de nos appareils. La société est membre de l'Association Exigence Ascenseurs qui regroupent 19 bailleurs sociaux en Île-de-France.



## Événement

### DIALOGUER, CONSTRUIRE

En 2016, les assises territoriales des amicales de locataires se sont déroulées à Paris

Plus de 50 représentants d'amicales parisiennes ont répondu présent pour partager les projets avec les équipes de la direction territoriale : mise en place de budgets participatifs, maîtrise des dépenses d'électricité, campagne de lutte contre les incivilités, fiches de contrôle des prestataires partagées, valorisation du rôle des amicales sur les résidences...



## FACILITER les démarches des locataires

➔ L'Extranet Client a été entièrement déployé sur le patrimoine de la société, déjà 17 % de locataires connectés et plus de 8 000 paiements en ligne réalisés.

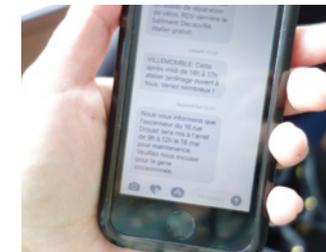
➔ Avec le dispositif IDEAL mis en place avec la CAF 92, les gestionnaires clientèle transmettent directement les dossiers d'ouverture des droits d'aides au logement de nos locataires sur la plateforme de la CAF pour une plus grande rapidité et efficacité de la procédure : versement des aides plus rapide et données plus fiables pour éviter aux locataires des situations d'impayé.

### Focus sur



Installer les équipements et assurer leur bon fonctionnement, développer de nouveaux services qui répondent aux attentes exprimées par les locataires.

## INFORMER, encore et toujours



▲ 100 000 SMS envoyés par les équipes pour informer les locataires.



▲ Prévenir plutôt que guérir, une carte postale pour inciter les locataires à déposer leurs coordonnées lors des départs en vacances pour rester joignable et nous permettre d'agir rapidement en cas de problème.



▲ 27 affiches à disposition du personnel pour faciliter l'information à destination des locataires et assurer une excellente réactivité.

# ACTEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIAL AU CŒUR DES TERRITOIRES

ICF Habitat La Sablière assure une politique volontariste de soutien à l'insertion par l'activité économique en fixant des objectifs à ses prestataires et en contrôlant la réalisation de leurs engagements.

En permettant ainsi le retour à l'emploi des publics fragilisés, nous confirmons notre engagement social tout en renforçant notre implication sur les territoires.

## Solidaire

### PLUSIEURS DISPOSITIFS pour favoriser l'emploi ont séduit les collaborateurs qui se sont portés volontaires



**« RÉVELLES »:**  
4 jeunes filles issues de quartiers prioritaires ont été accueillies pour une journée découverte des métiers afin de les aider à se projeter dans un avenir professionnel.

« C'était une expérience vraiment intéressante et émouvante. Avec de la confiance, un accompagnement et une ouverture aux autres, ces jeunes filles arrivent à affirmer un talent, et à se battre pour en faire quelque chose. Ces rencontres permettent finalement à tout le monde d'aller de l'avant. »

**Florence Giffaut,**  
Chargée de Développement Social et Urbain

**PLUS D'INFOS SUR :**  
[www.revelles.org](http://www.revelles.org)

**« PLACE À L'EMPLOI »:**  
L'entreprise a proposé deux ateliers découverte des métiers de chargé d'opérations et de gardien à des demandeurs d'emploi pour donner un nouveau souffle à leur recherche.

« C'était très intéressant de répondre aux questions. Cela m'a obligé à faire le point sur mon métier, à me poser des questions que je ne me pose plus. »

**Joffrey Bouvier,**  
Responsable d'opérations

« Les entreprises n'ont pas toujours de contacts sur le territoire et ont tendance à ne pas jouer le jeu du local, mon rôle est de mettre en relation les entreprises avec les partenaires pour contribuer vraiment à l'emploi local et trouver des solutions d'insertion pertinentes. »

**Marianne Cuoq,**  
Chargée de Développement Social et Urbain



**+ DE 40 000**

**heures d'insertion par l'activité économique sur 20 chantiers de construction ou réhabilitation**

**48 000 heures pour des travaux d'entretien en lien avec les régies de quartier**



**70 000 €**

**de prestations d'entretien courant** qui ont été commandées auprès de 11 structures d'insertion par l'activité économique, notamment des régies de quartier

ICF Habitat La Sablière compte parmi les bailleurs sociaux importants d'Île-de-France. Pour accompagner l'essor de la société, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi en 2016 ses actions en matière de recrutement, d'intégration et de formation de ses collaborateurs.

ICF Habitat La Sablière s'est également fortement mobilisée sur la « responsabilité sociale d'entreprise », notamment en matière d'intégration de salariés reconnus travailleurs handicapés et de sécurité du personnel.



Zoom sur...

### CONTRIBUER À L'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

- ▶ 30 alternants et apprentis,
- ▶ 47 stagiaires, dont 18 reconnus travailleurs handicapés,
- ▶ Depuis 2013, 30 jeunes sont ou ont été formés dans le cadre du dispositif « emplois d'avenir », 8 d'entre eux ont déjà été embauchés en CDI, et 2 ont repris leurs études.

## Permettre aux salariés d'élargir leurs compétences

En complément du programme de formation annuel, notre société s'est engagée sur le développement de nouveaux apprentissages tels que le e-learning et les formations internes pour accompagner les collaborateurs dans l'acquisition et le renforcement de compétences, ainsi que dans leur projet d'évolution professionnelle.

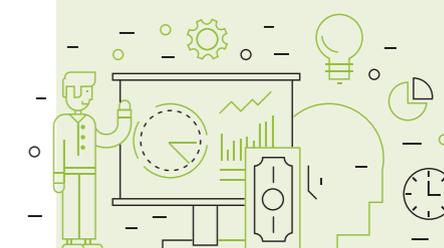


À l'occasion de la mise en place de tablettes mobiles pour la réalisation de commandes, 180 gardiens et responsables de site ont été formés dans le cadre d'un dispositif de formateurs internes. Six binômes de formateurs ont préparé le déroulé pédagogique des sessions de formation, la répartition des rôles et des séquences puis assuré l'animation. Au total, 30 sessions de formations, par groupes de 6 à 7 collaborateurs.

« Je me suis portée volontaire car cela me permet d'acquérir de nouvelles compétences et de me confronter à un autre champ d'action. En cela c'était un vrai challenge. C'est sûr que j'avais le trac, mais cela s'est bien déroulé. J'ai l'expérience terrain et je pense que c'est une très bonne chose sur ce type de formation. C'est à mon avis une idée à développer. »

**Catia Fernandes,**  
Responsable de sites ouest

### Chiffres clés



**509 000 €**

**INVESTIS DANS LA FORMATION**

**19 000**

**HEURES DE FORMATION**

# IMAGINER DE NOUVELLES FORMES DE COOPÉRATION

La démarche du « Plan de performance », a incité la mise en place d'équipes interservices et multi compétences pour construire des réponses concrètes aux sujets liés à la performance de l'entreprise.

Au terme de 3 années, cette dynamique est plébiscitée par les salariés et s'est installée, renforcée par des formations liées à la conduite de projets et de coopération. Tous ces facteurs permettent aux salariés de proposer de nombreuses solutions innovantes.



## On regarde tous les appels à projets lancés par les collectivités

ou les institutions parce que l'on sait que cela nous inspire, nous pousse à dépasser le cadre, nous fait évoluer. C'est plus de travail, on le sait aussi, mais c'est passionnant et souvent l'occasion de belles rencontres. On a été lauréat de Réinventer Paris, notre parking a été retenu pour Parisculteurs... on en est très fiers."

Élisabeth Colin,  
Responsable Patrimoine

### Événement

## 20 SEPTEMBRE : Rencontre des personnels d'immeubles

Organisée pour la première fois avec la volonté de créer un moment d'échange, d'écoute et d'information.

De nombreux collaborateurs des directions fonctionnelles étaient présents pour animer les séquences et répondre aux questions directes des participants. Ces moments d'échanges se sont révélés riches d'enseignement tant pour les participants que pour les experts grâce aux retours d'expérience, échanges et témoignages. ●



### Focus sur

## Accompagner les managers

6 ateliers pour préparer les managers aux entretiens avec leurs équipes « Fixer, évaluer les objectifs des collaborateurs, accompagner leurs évolutions professionnelles, sont des actions clés du management, pas toujours faciles à réaliser. Prendre le temps de se préparer et d'échanger avec ses pairs est un facteur de succès. »

Marie-Hélène Gaceus, Responsable Ressources Humaines

## Équipe soudée et solidaire

L'esprit d'équipe, c'est l'huile dans les rouages qui caractérise souvent les projets réussis. Tel est le cas à Villeneuve-la-Garenne où plusieurs collaborateurs de plusieurs directions ont collaboré en lien avec une équipe de terrain engagée. Aux yeux de chacun, la cohésion des équipes a contribué fortement au projet.

« Un projet de résidentialisation nécessite une présence active et bienveillante des équipes sur site. Nous avons rencontré des difficultés techniques, humaines, et aussi managériales. L'équipe du site s'est beaucoup impliquée pour que les travaux se passent au mieux, pour les locataires, et pour eux-mêmes. Aujourd'hui les locataires sont contents des travaux et de leur équipe locale. »

Myriam Gengoul,  
Responsable de sites



## LES SALARIÉS MOBILISÉS POUR "SPORT DANS LA VILLE"



Pour sa convention, ICF Habitat La Sablière a décidé de mobiliser ses collaborateurs avec une activité collective, au service d'une association. Les salariés ont relevé le défi des différentes épreuves proposées et ont réussi à récolter 4 500 euros pour l'association Sport dans la Ville et son projet « Job en ville ». ●

### Zoom sur...

## S'OUVRIRE, CROISER LES REGARDS



Des rencontres sont proposées aux collaborateurs pour leur apporter des clés de lecture différentes sur certains sujets de société. Ainsi, Catherine Dacquain, thérapeute familial, a présenté et expliqué les difficultés des parents et la manière de les aider. Les équipes ont aussi accueilli Yazid Kherfi qui a présenté ses interventions auprès de jeunes vivant dans des quartiers enclavés pour les encourager et leur donner confiance en l'avenir. ●

### Focus sur

## Les outils au service de l'agilité

Différents outils sont développés dans l'entreprise pour répondre aux enjeux de mobilité et d'agilité dans les nouvelles formes d'organisation du travail, tablettes informatiques à disposition des gardiens, plateformes collaboratives, télétravail... Des gains de temps et plus de confort au service de la coopération.

# LES SALARIÉS À LA MANŒUVRE



Fruit des différentes démarches initiées et grâce à l'appui managérial constant, de nombreux salariés imaginent des solutions, mobilisent des équipes et font évoluer, progresser, innover l'entreprise.

## GAGNER en efficacité et en performance



01

**Le « lexique technique illustré »**  
par Rita Del Amo,  
Gardiennne

Rita Del Amo, gardienne, a réalisé avec l'aide de l'équipe terrain un « lexique technique illustré », pour identifier plus rapidement les éléments techniques de gestion courante d'un immeuble ou d'un logement (menuiserie, plomberie, électricité, vitrerie) en les classant, et en les illustrant. Le document s'est avéré être également un très bon outil d'intégration pour un nouveau gardien.



02

**Le registre « Clés en main »**  
par Denis Blondeau,  
Gardien

Le registre « Clés en main » lancé par Denis Blondeau gardien, et primé au concours PIM clientèle, rassemble dans un seul document toutes les informations nécessaires à la prise en main d'un site : un plan d'implantation des gaines, disjoncteurs ou vannes, les contacts et informations utiles. Ce projet a été repris par toutes les équipes des directions territoriales.



03

**Renforcer l'offre de parkings**  
par Guillaume le Van,  
Directeur des achats

Pour apporter des réponses innovantes à la vacance dans certains parkings, Guillaume le Van a initié un partenariat avec une start-up pour référencer notre offre de parkings sur internet et proposer au public des emplacements de stationnement depuis un smartphone. L'idée a très vite séduit les différentes entités du groupe ICF Habitat, une équipe s'est constituée pour développer le projet avec succès. Cette équipe a été lauréate des Trophées SNCF 2016.

## AMÉLIORER le dialogue et les relations avec les locataires

Initiée par l'équipe parisienne, la signature de baux collectifs se généralise, avec des modalités différentes suivant les équipes et les territoires.



04

**Rencontres avec les nouveaux entrants**

par Agnès Prud'Homme et ses responsables de site

En Seine-Saint-Denis, Agnès Prud'Homme, responsable territoriale et ses responsables de sites, organisent des rencontres semestrielles avec les nouveaux entrants sur des territoires ciblés, où l'on rencontre une forte rotation de locataires ou des actes nombreux d'incivilités. En réunissant les équipes gestionnaires, de proximité, de développement social et urbain et des services de la ville, il s'agit aussi d'aider les locataires à bien s'installer dans leur nouvelle résidence et à bien s'intégrer dans leur nouveau quartier.

05

**L'outil SMS « Contact Everyone »**  
par le centre de Relation Clients

Pour les cas d'urgence, le CRC a développé l'outil SMS « Contact Everyone » sur l'ensemble des directions territoriales. Elles peuvent maintenant envoyer un message en masse à un groupe cible de locataires pour des événements graves, une panne d'ascenseur, une coupure d'eau généralisée ou pour des événements ponctuels, des rencontres sur la résidence.



06

**Le « budget participatif »**  
par Farida Benkhoulou,  
Responsable territoriale

Une autre façon d'améliorer nos relations. Farida Benkhoulou, Responsable territoriale a expérimenté dans les 5 résidences Quartier Politique de la Ville le « budget participatif » pour inciter les locataires à participer à l'amélioration du cadre de vie, de la convivialité, de la sécurité, ou de l'aménagement des parties communes.

## PRÉVENIR les difficultés

07

**Comment capter les locataires en difficultés et qui ne contactent pas les conseillères sociales ? C'est la question qui a réuni l'équipe de la DT Sud pour imaginer des actions nouvelles.**

« Nous avons enquêté auprès des locataires et nous avons constaté que le manque d'information, la maîtrise parfois insuffisante de la langue française ou une trop forte appréhension, les empêchent de se tourner vers nous. Nous avons alors imaginé de nouvelles actions pour faire passer un message important pour eux : « nous sommes là pour vous ». Travailler sur ce projet a redonné de la dynamique à l'équipe et mis du renouveau dans notre approche. »

Séverine Fuché, Responsable Action Sociale

**PLUS D'INFOS SUR :**  
icfhabitat.fr/sabliere

## Instances

### Le Directoire

**PATRICK JEANSELME**  
▶ Président du directoire

**JEAN-LUC VIDON**  
▶ Directeur général

**SYLVIE CAVROT**  
▶ Directeur financier - ICF HABITAT

**VÉRONIQUE MOMAL**  
▶ Directrice clientèle

### Le Comité de Direction



**Jean-Luc VIDON**  
Directeur général



**Patrick JEANSELME**  
Président du directoire



**Christophe AUBRIOT**  
Directeur du patrimoine et du renouvellement urbain



**Martine GILLOT**  
Directrice communication et relations publiques



**Clémence JOVELET**  
Directrice des ressources humaines



**Hervé FONTAINE**  
Directeur du développement



**Salah LOUNICI**  
Directeur territorial - Sud



**Guillaume LE VAN**  
Directeur des achats et du contrôle interne



**Catherine MALINKA**  
Directrice territoriale - Ouest



**Véronique QUÉMÉRÉ**  
Directrice territoriale - Paris



**Véronique MOMAL**  
Directrice clientèle



**Éric NEMECEK**  
Directeur territorial - Est

### LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

#### CÉCILE QUEILLE

▶ Présidente du conseil de surveillance  
▶ Directrice générale ICF Habitat

#### FRANÇOIS JOLIVET

▶ Directeur Général ICF Habitat Atlantique  
▶ Vice-Président du Conseil de surveillance d'ICF Habitat La Sablière

#### CHRISTIAN BARDE

▶ Adjoint au chef du département logement, SNCF

#### JEAN-MARC CHARDON

▶ Responsable carrière et développement, SNCF

#### EMMANUEL DUNAND

▶ Directeur direction immobilière Île-de-France, SNCF Immobilier

#### PATRICK FÈVRE

▶ Chef du département Logement, SNCF

#### MARIE-ANNE JEANNEL

▶ Direction générale déléguée, SNCF

#### SERENA KRAKOVITCH

▶ Directrice ressources humaines, SNCF INFRA

#### LA SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DES CHEMINS DE FER FRANÇAIS

▶ Représentée par Jean-Michel SEVESTE, Directeur de l'immobilier ICF Habitat

#### LE DÉPARTEMENT DE PARIS

▶ Représenté par Raphaëlle PRIMET

#### LE DÉPARTEMENT DES HAUTS-DE-SEINE

▶ Représenté par Camille BEDIN

#### LE DÉPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE

▶ Représenté par Hocine TMIMI

#### DANIEL DELMOTTE

▶ Représentant des locataires AFOC

#### ALBERT GRANDMAISON

▶ Représentant des locataires CLCV

#### BENOÎT LEGRAND

▶ Représentant des locataires CNL

#### JENNIFER NOUVEAU

▶ Représentante des salariés

#### SOPHIE ODIOR

▶ Représentante des salariés

#### SONIA RODRIGUES

▶ Représentante des salariés

# 10 BOUGIES

## POUR NOTRE CENTRE DE RELATION CLIENTS



Clin d'œil imaginé par Dorothee Scampini et Olivier Sicard, pour les 10 ans du CRC, une mise en scène des collaborateurs inspirée de la campagne Koooples, qu'ils ont découvert dans les bureaux du CRC.



### Une structure dédiée pour répondre aux clients et bien au-delà.

Si la mission initiale du CRC est de répondre aux demandes des clients ou demandeurs de logements, la structure a développé au fil des ans de nouveaux services tels que des campagnes d'appels de relance ou d'enquêtes, l'envoi de sms aux abonnés pour les informations urgentes ou encore le partage du référentiel... pour améliorer le service rendu ou anticiper le besoin de nouveaux services.

Le label Responsabilité sociale attribué au CRC en 2014 a été renouvelé pour 3 ans en février 2017.



# Retrouvez

L'Essentiel 2016 en ligne :



Conception & réalisation : CIMAYA

24, rue de Paradis - 75490 Paris cedex 10  
Tél. 01 55 33 96 00

[www.icfhabitat.fr/sablere](http://www.icfhabitat.fr/sablere)

ICF HABITAT  
LA SABLIERE

