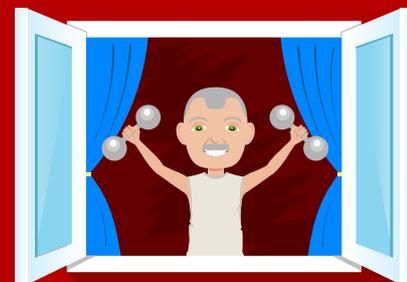
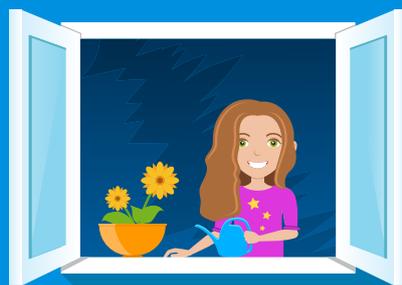


Entre- NOUS

Le journal
des locataires
ICF Habitat
Sud-Est
Méditerranée

n°52

MARS 2018



DOSSIER
**Bien vivre ensemble,
c'est l'affaire de tous / P 6**

ACTUALITÉS

VOS AVIS
D'ÉCHÉANCE
EN LIGNE / P5

ÉCO-GESTES

L'ÉCOCONDUITE,
ON A TOUS
À Y GAGNER ! / P9

INFOS PRATIQUES

ASSUREZ-VOUS POUR VIVRE
EN TOUTE TRANQUILLITÉ / P10

ICF HABITAT
SUD-EST MÉDITERRANÉE



Sommaire

P 3

ACTUALITÉS

- Préparez la fête entre voisins dans vos résidences
- 0 969 393 650, votre numéro d'urgence
- On vous écoute
- À vous de voter !
- Les heureux gagnants ont récupéré leurs lots.
- SNCF nous invite à partager tout ce qui nous rapproche depuis 80 ans
- ICF INFO, des sms pour vous informer à bon escient au bon moment !
- Vos avis d'échéance en ligne
- Le digital au service des parkings

P 6-8

DOSSIER

BIEN VIVRE ENSEMBLE, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS

P 9

ECO-LOGIS

L'écoconduite, on a tous à y gagner !

P 10

INFOS PRATIQUES

Assurez-vous pour vivre en toute tranquillité

P 11

SÉCURITÉ

Internet : comment éviter les arnaques ?

P 12

PRÈS DE CHEZ VOUS

- Marseille (13) - Une fresque pour embellir la vie
- Bassens (73) - « Kiss Kiss Voisins » en ligne
- Cannes (06) - La résidence Cordier : toute une histoire !
- Dijon (21) - Visite de courtoisie
- Lyon (69) - On garde l'équilibre
- Vénissieux (69) - Les Minguettes : souvenirs, souvenirs

ACTUALITÉS

PRÉPAREZ LA FÊTE ENTRE-VOISINS DANS VOS RÉSIDENCES

Le printemps arrive bientôt, et les beaux jours vont sans doute revenir... une belle occasion d'animer vos résidences et d'organiser une fête Entre-Voisins.

Le principe ? Partager un moment de convivialité, mieux se connaître entre voisins autour d'un buffet, d'un apéritif ou pourquoi pas de jeux pour enfants, d'un spectacle ou toute autre animation...

Pour vous aider dans l'organisation, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre gestionnaire d'immeubles ou de votre conseillère sociale.

ICF Habitat met à votre disposition des affiches pour annoncer l'événement et quelques petits cadeaux pour le jour J. Il ne reste plus qu'à trouver une date !



ICF HABITAT SNCF IMMOBILIER

RENDEZ-VOUS

LE :
À : H
LIEU :

VENEZ PARTAGER UN MOMENT DE CONVIVIALITÉ

ENTRE-VOISINS

LA FÊTE

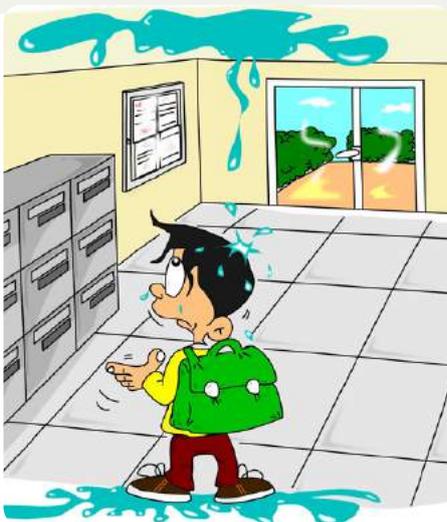
POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONTACTEZ :

Entre-NOUS 24, rue de Paradis 75490 Paris cedex 10 - Tél. : 01 55 33 96 00 - www.icfhabitat.fr/sud-est-mediterranee - **Directeur de la publication** : Patrick Amico - **Rédacteurs en chef** : Nadège Graglia, Céline Verchère - **Rédacteur en chef adjoint** : Émilie Monrouzeau - **Crédits** : Lucie Moraillon, iStockPhoto, Freepik, Dialogue en photographie - **Rédaction** : Anne-Sophie Prost, Émilie Monrouzeau, Céline Verchère - **Conception graphique, réalisation** : Obéa Communication - **Impression** : Roto Press Graphic.

**LE 0 969 393 650,
VOTRE NUMÉRO
D'URGENCE**

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée met à votre disposition le **0 969 393 650** (prix d'un appel local), en dehors des heures d'ouverture des directions territoriales, les soirs, week-ends et jours fériés, en cas :

- ▶ de fuite d'eau importante ou d'inondation dans les parties communes provenant d'une canalisation d'alimentation en eau froide ou chaude.
- ▶ d'intempéries qui provoqueraient des dégâts dans les parties communes ou sur la résidence : inondation des sous-sols en cas de fortes pluies, toiture du bâtiment arrachée ou arbre déraciné à cause de vents violents.
- ▶ d'engorgement des évacuations : si vos WC, baignoires, évier ou lavabos ne s'évacuent plus, vérifiez d'abord les siphons de ces appareils.
- ▶ d'incident électrique limité à l'immeuble : avant d'appeler, vérifiez que la panne est générale à l'immeuble, aux logements voisins ou cages d'escaliers.



ON VOUS ÉCOUTE

L'enquête satisfaction locataires **Annuelle** aura lieu du **2 au 30 avril 2018**. Le prestataire *INIT Satisfaction* interrogera par téléphone un échantillon d'environ 7 000 locataires d'ICF Habitat, sur la qualité de service, la qualité des logements et des résidences, sur le traitement des réclamations, la propreté, la sécurité... Les résultats seront diffusés à compter de l'été 2018.



À VOUS DE VOTER !

Le 6 décembre 2018, vous serez invités à élire vos représentants qui siègeront au conseil d'administration d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée et qui pourront ainsi participer à la prise des décisions importantes relatives à votre quotidien. Ils veillent à ce que vos intérêts soient pris en considération, en rencontrant personnellement les responsables d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée plusieurs fois par an pour parler des résidences et faire part de vos questions ou de vos remarques, afin de trouver les solutions les plus optimales.



LES HEUREUX GAGNANTS ONT RÉCUPÉRÉ LEURS LOTS

Vous avez été nombreux à participer au jeu concours « *Imaginer la maison du futur* » pour les 90 ans d'ICF Habitat. Parmi les grands gagnants, deux locataires d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée se sont illustrés dans les catégories 12-18 ans et adultes.

C'est donc avec plaisir que nous avons pu leur remettre la console de jeux et le coffret week-end. ▲



Retrouvez les dessins des gagnants sur :

<http://www.icfhabitat.fr/groupe/resultats-jeu-concours-90ans>

SNCF nous invite à partager tout ce qui nous rapproche depuis 80 ans

Pendant toute l'année 2018, SNCF invite les français à célébrer avec elle ses 80 ans. ICF Habitat, partenaire de cet anniversaire, vous propose d'y participer.



➤ Construire ensemble la Collection 80 ans avec ICF

SNCF invite tous ceux qui ont conservé des souvenirs de leur vie professionnelle, des souvenirs de famille liés à la SNCF et au train, à construire la « Collection 80 ans ». Il s'agit de collecter des photos, des films, des billets, des publicités, des notes, des dossiers ou des petits objets...

➤ Comment participer ?

- ▶ RDV sur www.collection80.sncf.com
- ▶ Déposez vos souvenirs sous forme numérique en ligne,
- ▶ Ou prenez rendez-vous avec l'équipe SNCF qui parcourra la France au printemps et qui rendra visite aux donateurs chez eux. Vous leur remettrez le document, l'objet que vous donnez, ou que vous prêtez pour qu'il soit numérisé et qu'il vous soit rendu.

Ces dons, matériels ou numériques, sont accueillis par le service Archives et Documentation de SNCF et entrent dans le patrimoine national, ouvert à tous les citoyens.

➤ Pour les écrivains : raconter sa vie avec SNCF

L'histoire de la SNCF, ce sont des histoires partagées avec chacun de nous, mais surtout avec les cheminots qui sont mis à l'honneur : les anciens agents SNCF peuvent raconter leur histoire en participant au concours autobiographique, ouvert du 15 janvier au 1^{er} septembre 2018 sur www.collection80.sncf.com

➤ Une proposition pour le monde de la culture, mais aussi pour les associations :

Enfin, toutes les initiatives, les événements, projets préparés par des associations, des musées, des collectivités liés à la SNCF et au train peuvent recevoir le label « Programme 80 ans SNCF » et être annoncés sur le site. ▲

Pour en savoir plus :

www.collection80.sncf.com

Mél : collection80@sncf.fr Téléphone : 01 83 72 78 00

ICF INFO, des sms pour vous informer à bon escient au bon moment !

Une coupure d'eau, des interventions dans vos parties communes, autant d'informations que vous pouvez retrouver habituellement dans votre tableau d'affichage. À compter d'avril 2018, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée pourra également vous communiquer ces éléments, et bien plus encore, par sms. « **Un ascenseur en panne, ce n'est peut-être pas le bon jour pour se réapprovisionner en pack d'eau !** ». En vous prévenant au plus tôt, ces envois de sms groupés, pourront faciliter votre organisation au quotidien.

Pour être toujours alerté : n'hésitez pas à contacter votre gestionnaire d'immeubles pour vous assurer des coordonnées téléphoniques en sa possession. Et n'oubliez pas de l'informer de toutes modifications ! ▲



Vos avis d'échéance en ligne

Vous réglez votre loyer par prélèvement automatique ? Dès aujourd'hui, vous pouvez choisir de recevoir vos avis d'échéance directement dans votre Espace Client en ligne. C'est simple, facile et pratique.



ICF Habitat s'inscrit dans une démarche de développement durable. À compter du 2^e trimestre 2018, elle envisage de rendre automatique la dématérialisation des avis d'échéance pour tous les locataires, qui règlent leur loyer.

Ne perdez pas de temps ! Vous pouvez, dès à présent, choisir de recevoir vos avis d'échéance en ligne. Pour ce faire, rendez-vous dès maintenant sur votre Espace Client rubrique « *Gérer mes documents en ligne* ».

➤ C'est simple

Vous ne recevrez plus vos avis d'échéance par voie postale. Chaque mois, un mail de notification vous informe de la mise à disposition du document sur votre Espace Client.

➤ C'est pratique

Vos avis d'échéance sont accessibles tous les mois sur votre Espace Client, consultables et téléchargeables 24h/24, 7j/7 et disponibles pendant 3 ans.

➤ C'est bon pour la planète

En optant pour l'avis d'échéance dématérialisé, vous faites un geste citoyen ! ▲

Pour accéder à votre espace client, rendez-vous sur notre site www.icfhabitat.fr

Le digital au service des parkings

À l'heure où dans les grandes villes il devient parfois difficile de stationner, alors que de nombreux emplacements de parking privés sont disponibles, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a signé en juin dernier une convention de partenariat avec la start-up Yespark.

L'idée ? Permettre de répondre à la demande de clients qui souhaitent louer une place de parking pour quelques mois de manière occasionnelle ou plus régulièrement.

Sur 3 résidences du patrimoine d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, Yespark peut ainsi proposer à ses clients, via une application mobile, des abonnements mensuels pour réserver un stationnement. Grâce à leur smartphone et au boîtier placé à l'entrée du parking, les clients peuvent accéder aux emplacements de stationnement. La start-up, qui participe aux charges de la résidence, peut ensuite suivre et contrôler les entrées et sorties.

En test depuis plus de 6 mois, ce nouveau dispositif de parkings partagés a déjà fait ses preuves sur les résidences concernées.

Petite précision complémentaire, les locataires restent toujours prioritaires sur la demande de parking. Alors n'hésitez pas à contacter votre gestionnaire d'immeubles si vous êtes intéressés par une location. ▲



Bien vivre ensemble, c'est l'affaire de tous

Les dernières enquêtes de satisfaction ont laissé apparaître que vous êtes globalement satisfaits de votre cadre de vie et de la qualité des services rendus par nos équipes. Mais votre rôle est précieux pour nous accompagner dans nos démarches en faveur du « bien vivre ensemble ».



La France est l'un des pays européens champions du stress. Stress lié au travail, à des difficultés économiques ou personnelles, aux rythmes de vie effrénés dans notre société... Autant d'éléments qui impactent le moral et la santé. Se sentir bien chez soi est donc particulièrement important pour se ressourcer. C'est pourquoi ICF Habitat s'engage depuis de nombreuses années vis-à-vis de ses locataires à mettre tout en œuvre pour garantir la qualité de leur cadre de vie et la jouissance paisible de leur logement.

➤ Votre bien-être, **notre priorité**

Réhabilitations, résidentialisations, aménagements en faveur de la propreté, de l'accessibilité ou du confort des habitants : votre bailleur investit chaque jour dans l'amélioration de votre cadre de vie. Avec une note de satisfaction globale en hausse régulière, ICF Habitat voit ses efforts en faveur de la qualité de vie de ses locataires reconnus, en particulier en matière d'accueil, ainsi que d'entretien et d'équipement des parties communes et des logements. C'est aussi le fruit du travail des équipes de proximité, qui se mobilisent au quotidien en faveur du bien-être des locataires.

➤ **Votre avis** est essentiel

Au travers des enquêtes de satisfaction, du suivi sur les entreprises prestataires ou autres retours d'expériences, votre bailleur souhaite vous associer de plus en plus à ses réflexions et travailler avec vous pour évaluer la qualité des services offerts au sein des résidences. C'est une vraie volonté du groupe ICF Habitat de recueillir les avis de ses locataires, de les impliquer dans les actions menées en vue d'améliorer leur cadre de vie. L'objectif est de répondre au maximum à vos besoins et attentes.

➤ Halte aux nuisances

Pourtant, en dépit de leur investissement au service des habitants, les personnels de proximité se voient régulièrement manquer de respect de la part des locataires ou de leurs visiteurs. Par ailleurs, ces dernières années, un certain nombre de troubles, dégradations et autres incivilités ont été relevés, qui ont un impact direct sur la tranquillité et sur la qualité de vie au sein des résidences. Ainsi, des halls sont encombrés et des poubelles sont abandonnées sur les paliers, nuisant à l'hygiène et à la propreté des résidences. De même, beaucoup de locataires se plaignent du bruit, provoqué notamment par des rassemblements à des horaires tardifs, des activités de bricolage ou tout simplement la télévision ou la radio allumées trop fort : c'est une des principales nuisances en collectivité, de jour comme de nuit. On pourrait évoquer aussi les actes de vandalisme, les comportements dangereux pour soi et autrui, ou encore la gêne provoquée par les animaux domestiques (bruits, odeurs, déjections) lorsqu'ils ne sont pas suffisamment tenus.

➤ Priorité au dialogue

C'est vous qui êtes les plus à même de signaler certains problèmes ou dysfonctionnements à votre bailleur. Les gestionnaires d'immeubles et les conseillères sociales sont à votre écoute à tout moment pour faire face aux problèmes que vous rencontrez. Lorsque les nuisances sont graves ou engendrent des problèmes de sécurité, le locataire doit contacter en priorité la police. En cas de troubles de voisinage, la meilleure réponse reste le dialogue entre voisins. Mais si cela ne suffit pas, il faut contacter votre gestionnaire d'immeubles, qui commencera par rappeler au perturbateur le règlement et la loi, puis pourra proposer une médiation. Si les faits sont graves et avérés, le bailleur pourra engager une procédure allant jusqu'à l'expulsion. Bien heureusement, on parvient en général à régler à l'amiable la plupart des petits troubles de voisinage, ainsi que les problèmes d'occupation des parties communes.

➤ Participez à la convivialité

Une autre façon de bien vivre ensemble dans nos résidences, c'est de mettre en place des actions de convivialité, dans un partenariat fructueux entre ICF Habitat et les locataires. De nombreuses initiatives intéressantes ont déjà écloré pour tisser ou retisser du lien entre les habitants : fêtes des voisins, jardins partagés, ateliers pour enfants, fresques, bibliothèques de quartier, chasses aux œufs de Pâques, goûters pour Halloween, décorations de Noël, etc.



Que ce soit à l'initiative personnelle d'un locataire ou d'un groupe de locataires, ou suite à un appel à projets d'ICF Habitat, toutes les idées sont bonnes ! Chaque rencontre entre voisins est l'occasion d'échanger, de partager un bon moment ensemble et de mieux se connaître.

Alors ne boudez pas votre plaisir, participez aux événements qui vous sont proposés, et mieux : soyez forces de proposition !

UN NOUVEAU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur des résidences d'ICF Habitat a été revu et harmonisé. Il a notamment été étoffé suite aux différents manquements au règlement constatés par nos équipes de proximité. Cette nouvelle version sera annexée aux contrats de location et un extrait, rassemblant les points essentiels des résidences, va être affiché dans les halls et dans les bureaux des gestionnaires d'immeubles. Le nouveau règlement sera par ailleurs consultable en ligne sur le site internet ICF Habitat et à terme sur l'espace client.

EXTRAIT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES RÉSIDENCES

Le règlement intérieur des résidences a notamment pour objet d'informer chacun des règles à suivre en matière de respect, tranquillité, sécurité et propreté des lieux.



RESPECT ET TRANQUILLITÉ

- Le locataire, ainsi que tout occupant ou visiteur, doivent au personnel de proximité le respect lié à sa fonction, en toutes circonstances.
- Tous les bruits, dès lors qu'ils sont nuisibles, par leur intensité ou leur caractère répétitif, et de nature à troubler le repos et la tranquillité des occupants de l'immeuble sont interdits, de jour comme de nuit.
- Les rassemblements prolongés, notamment à des horaires tardifs, dans les espaces communs intérieurs de l'immeuble, les aires de stationnement et abords de l'immeuble, sont interdits.
- Il est interdit de fumer dans les lieux à usage collectif.
- La détention de chiens dangereux de première catégorie est interdite.
- Les chiens appartenant à la 2^{ème} catégorie doivent être muselés. Les animaux domestiques sont tenus en laisse à l'extérieur des logements.



HYGIÈNE ET PROPRETÉ DES LIEUX

- Le locataire doit veiller à la propreté des espaces communs et des lieux donnés en location.
- Les ordures ménagères doivent être mises dans des sacs fermés et déposées dans les conteneurs prévus à cet effet tout en respectant les consignes de tri sélectif.
- Aucun objet, débris, nourriture (pain, épluchures...) ne doit être jeté à l'extérieur depuis les fenêtres et balcons.
- Il est interdit d'entreposer tous objets personnels ou encombrants dans les halls, les couloirs, les coursives de caves, les paliers ou les placards techniques.
- Le locataire doit veiller à ne pas obstruer les canalisations d'évacuation sanitaire (ex : jet de lingettes dans les WC, évier/baignoire) et à ne pas y déverser de produits dangereux.



SÉCURITÉ

- Le locataire s'interdit tout acte pouvant nuire à la sécurité des personnes et des biens.
- Dans l'ensemble de l'immeuble y compris dans les boîtes de parking, le locataire n'utilise pas d'appareils dangereux, ne détient pas de produits toxiques, explosifs ou inflammables.
- L'usage des ascenseurs par des enfants de moins de douze ans non accompagnés d'adulte est interdit.
- Le locataire doit suivre les indications données par les panneaux de signalisation routière installés sur la voirie de la résidence et rouler à vitesse réduite.
- Le locataire n'accède sous aucun prétexte aux locaux des services techniques ni aux toitures et terrasses des immeubles.



BON USAGE DES LOCAUX

- Le stockage d'objets encombrants (notamment vélos, motos, réfrigérateurs...) et l'utilisation de barbecue sont interdits sur les balcons, terrasses et loggias.
- Il est interdit d'étendre ou de secouer le linge, les tapis, chiffons, balais ou paillassons dans les espaces communs, aux fenêtres, balcons et loggias, et d'y suspendre quoi que ce soit qui puisse tomber et provoquer en tombant des accidents ou détériorations.
- L'installation d'antennes paraboliques est soumise à l'autorisation préalable du bailleur.
- Le locataire doit respecter la destination des locaux communs mis à sa disposition (local poussettes, vélos...)
- Les véhicules dûment assurés doivent stationner exclusivement sur les parkings et emplacements prévus à cet effet.

Les règles définies ci-dessus ne sont pas exhaustives. Pour plus d'informations détaillées, vous pouvez consulter l'intégralité du règlement intérieur en annexe de votre bail ou sur le site internet d'ICF Habitat www.icfhabitat.fr.



“ En cas de troubles de voisinage, la meilleure réponse reste le dialogue entre voisins. Mais si cela ne suffit pas, il faut contacter votre gestionnaire d'immeubles. ”

EN BREF :

4 points clés pour bien vivre ensemble



1. Respect et tranquillité

- Pour ne pas troubler la tranquillité des autres locataires, éviter tout bruit intense ou répétitif, de jour comme de nuit.
- Le personnel de proximité mérite le respect lié à sa fonction, en toutes circonstances.



3. Hygiène et propreté des lieux

- Veiller à la propreté des espaces communs et des lieux locatifs.
- Les ordures ménagères doivent être déposées dans les conteneurs prévus à cet effet tout en respectant les consignes de tri sélectif.



2. Sécurité

- S'interdire tout acte pouvant nuire à la sécurité des personnes et des biens.
- Ne pas utiliser d'appareils ou produits dangereux.



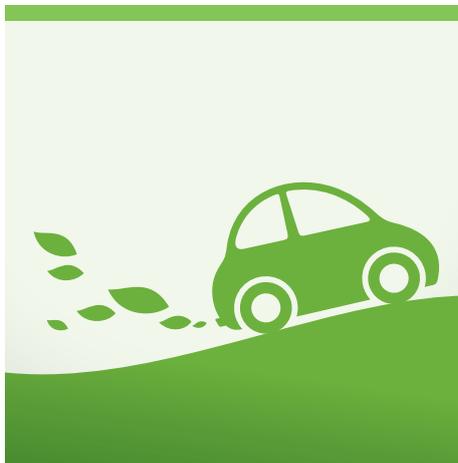
4. Bon usage des locaux

- Ne pas entreposer des objets encombrants dans les halls, sur les balcons ou les paliers.
- Poussettes et vélos doivent être rangés dans les locaux prévus à cet effet, et les véhicules doivent stationner exclusivement sur les parkings et emplacements réservés.

Des gestes simples à respecter, pour le bien-être de tous !

L'écoconduite, on a tous à y gagner !

Au volant, adapter sa conduite permet de diminuer le risque d'accident mais aussi de moins consommer de carburant, tout en polluant moins. Entre-Nous vous en dit plus sur les écogestes qui font la différence.



BON À SAVOIR

Grâce à l'éco-conduite,
on peut économiser
jusqu'à **20 %** de carburant,
soit **250 € à 300 € / an.**

➤ Optez pour une conduite souple

- ▶ Diminuez votre vitesse de 10km/h permet d'économiser jusqu'à un litre pour 100 km ;
- ▶ Essayez de maintenir une vitesse la plus stable possible, en anticipant le trafic. Éviter de freiner et d'accélérer inutilement fait moins consommer de carburant.
- ▶ Passez les vitesses en douceur (en 5^e, la consommation de carburant est inférieure à celle de la 3^e vitesse) et évitez de démarrer brutalement.
- ▶ Si vous faites un arrêt supérieur à 1 minute, coupez le contact.

Au-delà de l'argument économique, avoir une conduite plus souple est aussi essentiel pour la sécurité : plus vous maîtrisez votre véhicule et plus vous pourrez anticiper les événements et ainsi éviter des accidents qui pourraient survenir.

➤ Entretenez votre véhicule

Une voiture bien entretenue pollue moins (20 %) et permet d'économiser jusqu'à 10 % du volume de carburant utilisé. C'est aussi un gage de qualité pour la revente.

- ▶ Rouler avec des pneus sous-gonflés accroît sensiblement la consommation de carburant
- ▶ N'oubliez pas de réaliser un contrôle technique régulier pour :
 - contrôler la pollution de votre véhicule,
 - allonger sa durée de vie,
 - diminuer les risques de panne,
 - préserver la valeur de la revente.

➤ Réduisez la surconsommation

La surconsommation joue aussi son rôle sur les dépenses en carburant :

- ▶ Allégez le plus possible votre voiture :
 - Le poids de la voiture impacte directement la consommation de carburant : 100 kg supplémentaires entraînent une surconsommation de 5 %.
 - L'aérodynamisme de la voiture joue un rôle important dans la consommation. Les accessoires tels que coffres de toit, porte-bagages, porte-vélos, augmentent la résistance à l'air et donc la consommation. Préférez donc une remorque plutôt qu'un coffre de toit.
- ▶ La climatisation augmente la consommation de carburant jusqu'à 35 % en ville et 20 % sur la route. S'il fait vraiment chaud, ne la mettez pas trop basse. Sinon vous tirez encore plus sur le moteur. Pour avoir un ordre d'idées, comptez 5°C en moins par rapport à la température extérieure. ▲

Assurez-vous pour vivre en toute tranquillité

Parce qu'un sinistre n'arrive pas que chez les autres, n'attendez pas pour vous assurer ou renouveler votre contrat d'assurance.

➤ Pourquoi est-il **important de s'assurer** ?

L'assurance habitation est obligatoire mais c'est aussi et surtout une protection pour vous et votre famille.

Si un sinistre se déclare dans votre logement et cause des dégâts chez votre voisin par exemple, vous pouvez être tenus pour responsable et ainsi devoir l'indemniser de ses dommages, dont le montant peut être très important.

Votre assureur prendra alors en charge, **à votre place**, le coût de réparation des dommages subis. En fonction des garanties de votre contrat d'assurance, vous pourrez également être indemnisés pour vos biens personnels (meublier endommagé, vêtements...) si ils ont également été endommagés.

BON À SAVOIR

L'absence d'assurance habitation est une cause de résiliation du bail. Votre bailleur peut également choisir de souscrire une assurance à votre place et à vos frais exclusifs mais attention elle ne couvrira pas les dommages que pourraient subir vos biens personnels.

➤ **Contre quels risques** vous assurer ?

Votre contrat d'assurance doit obligatoirement vous couvrir contre les risques locatifs c'est-à-dire les dégâts causés par le feu, l'eau, l'explosion.

Pourtant indispensables, certaines garanties comme la responsabilité civile vie privée, le vol ou le bris de glace sont optionnelles. Relisez bien votre contrat afin de vous assurer que vous êtes bien protégés.

BON À SAVOIR

L'assurance responsabilité civile couvre les dommages que vous pourriez causer accidentellement (ou vos enfants, votre conjoint, vos animaux ou les objets vous appartenant) à un tiers (voisin, passant, bailleur...) peu importe le lieu dans lequel vous vous trouvez. N'oubliez pas non plus d'assurer vos locaux annexes (garage, box, cave ou toutes autres dépendances...) pour être indemnisés en cas de sinistre.



➤ Comment **trouver un assureur** ?

Vous pouvez vous adresser :

- à un intermédiaire d'assurance (agent général ou courtier)
- à votre banque si elle propose ce service
- ou souscrire un contrat en ligne sur le site internet de l'assureur de votre choix ou en utilisant un site comparateur d'assurances.

L'étendue des garanties, les conditions du contrat et les taux de cotisations varient selon les compagnies d'assurances.

Relisez bien votre contrat avant de le signer et n'hésitez pas à questionner votre assureur.

➤ **Quelles informations transmettre** à votre bailleur **et comment** les transmettre ?

Vous avez transmis une attestation d'assurance lors de votre entrée dans les lieux précisant les garanties de votre contrat (responsabilité civile, dégâts des eaux, incendie...) ainsi que la durée pendant laquelle vous êtes couverts (généralement une année).

N'oubliez pas que cette démarche est à renouveler chaque année à la date anniversaire de votre contrat d'assurance.

Pour cela rien de plus simple, il vous suffit d'envoyer votre nouvelle attestation d'assurance par courrier postale à l'adresse de votre agence ICF HABITAT ou par voie électronique en vous connectant sur votre espace client via le site internet d'ICF HABITAT : www.icfhabitat.fr ▲

Internet : comment éviter les arnaques ?

Les arnaques et les fraudes sur internet sont de plus en plus nombreuses. Un seul mot d'ordre : prudence et vigilance ! Entre-Nous vous donne quelques conseils pour éviter de vous faire piéger.

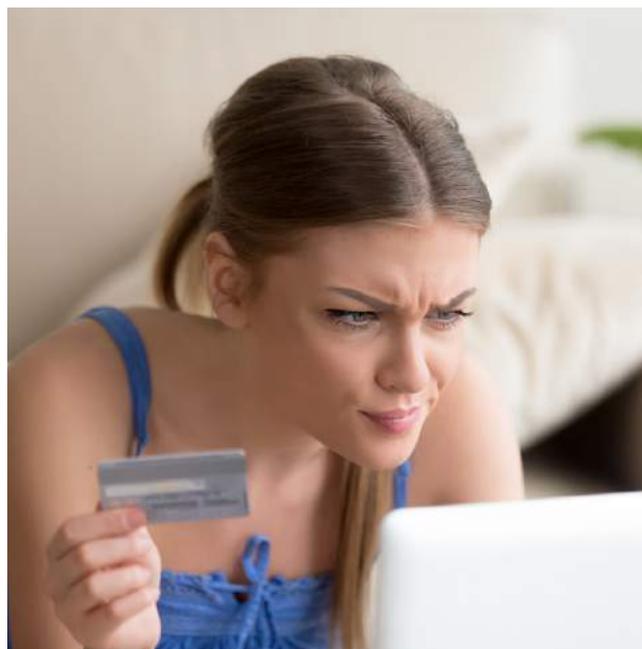
➤ Des paiements **en toute sécurité**

Les vols ou piratages de coordonnées bancaires sont de plus en plus fréquents. Pour s'en prémunir, il vous suffit de vérifier quelques points essentiels :

- ▶ Le site doit être sécurisé : un petit cadenas doit s'afficher à côté de l'adresse du site indiquée en « https » (avec le « s » de sécurité).
- ▶ Dissimulez le cryptogramme inscrit au dos de votre carte bancaire et nécessaire pour tout achat en ligne. Une simple pastille collée dessus suffira à vous protéger.
- ▶ À la caisse chez les commerçants ou à une station essence, cachez le pavé numérique lorsque vous composez votre code de carte bancaire.
- ▶ En cas de doute sur un site marchand, n'hésitez pas à regarder les avis des consommateurs sur les forums (*60 millions de consommateurs* ou *Que choisir* par exemple). Vous pouvez aussi essayer de joindre le service client pour vérifier qu'il est bien accessible ou encore consulter les mentions légales du site internet. Si les informations sur l'entreprise sont incomplètes ou absentes, passez votre chemin.
- ▶ Surveillez régulièrement vos relevés de compte pour détecter tout prélèvement anormal.

➤ Reconnaître le **phishing**

Le phishing (ou hameçonnage) est une fraude pratiquée par des pirates informatiques. Ils envoient en masse des faux mails en se faisant passer pour une grande société ou organisme (CAF, EDF...). Tout est fait pour vous donner confiance (même logo, même nom d'entreprise, nom d'un salarié de la société...). Ils prétendent que la société a changé de banque et vont ensuite vous demander vos coordonnées bancaires (RIB...) et de remplir une nouvelle autorisation de prélèvement automatique.



➤ Que faire pour **éviter les arnaques** ?

- ▶ Ne répondez pas aux mails qui vous semblent douteux et surtout ne leur fournissez jamais les données bancaires demandées. Ne cliquez pas non plus sur les liens présents dans le mail et n'ouvrez pas les pièces jointes.
- ▶ Veillez à mettre régulièrement à jour le système de sécurité (antivirus...) de votre ordinateur mais aussi de votre téléphone portable.
- ▶ Signalez les messages frauduleux sur le site du gouvernement www.internet-signalement.gouv.fr

➤ **Que faire si vous êtes victime d'une fraude** sur Internet ?

Malgré toutes ces précautions, si vous avez été victime d'une fraude, vous devez :

- ▶ contacter immédiatement votre banque et faire opposition ;
- ▶ changer votre mot de passe dans votre espace personnel ;
- ▶ signaler l'email frauduleux comme « spam / indésirable »
- ▶ en cas de phishing, porter plainte au commissariat ou à la gendarmerie. N'oubliez pas de vous munir de tout document permettant d'en identifier l'auteur (copie des e-mails, adresse e-mail ou postale, référence du transfert d'argent effectué...).

Marseille (13)

Une fresque pour embellir la vie

Pour clôturer une année d'ateliers d'initiation à la peinture de rue avec l'association *Arts et Développement*, des enfants ont réalisé une belle fresque dans la résidence Saint-Barthélémy, à Marseille.



Àu printemps 2016, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée et l'association Arts et Développement se sont associés pour proposer aux enfants de 4 à 12 ans de la résidence Saint-Barthélémy de s'initier à l'art de la peinture de rue. 20 ateliers créatifs ont été organisés tous les mercredis après-midis dans les espaces extérieurs collectifs, sous la houlette de Lisa Laubreaux, une illustratrice marseillaise, aidée par d'autres animateurs.

Des fables éducatives

Pour clôturer l'année, une grande fresque a été réalisée sous le porche de la résidence pendant les vacances de la Toussaint. Le thème : deux fables de La Fontaine, « Le lion et le rat » qui démontre qu'« on a souvent besoin de plus petit que soi », et « La colombe et la fourmi » qui affirme que « patience et longueur de temps font plus que force ni que rage. » « Leurs morales me paraissent bien convenir avec les valeurs de vivre-ensemble inculquées par les parents et l'école », explique Lisa Laubreaux. Elle a lu aux enfants les fables et leur a proposé de dessiner en s'en inspirant, elle les a même emmenés au Muséum d'Histoire naturelle voir des animaux empaillés. Puis, à partir de leurs esquisses, l'artiste a conçu les visuels de la fresque. Elle a réalisé les crayonnés sur le mur du porche, les enfants les ont coloriés à la peinture et l'artiste a marqué les contours en noir.

Une œuvre collective

Pendant les 5 jours de réalisation de cette fresque d'une dizaine de mètres, les enfants ont peint par roulements de 10. Même les mamans étaient de la partie ! Juchées sur une échelle, elles se sont occupées de ce qui était en hauteur ou très délicat. Parmi elles, Madame Garcia, qui a participé à la fresque avec ses deux garçons de 9 et 11 ans, Noah et Rayan. Ils sont tous les trois très fiers du résultat : « c'est joli et beaucoup plus gai pour aller à l'école ! Lors de l'inauguration de la fresque, le 27 octobre, beaucoup de gens du quartier sont venus et ont été admiratifs. On espère maintenant que notre œuvre, que nous avons tous signée, sera respectée ! » ▲



Cannes (06)

La résidence Cordier : toute une histoire !

Gérard Blangero a toujours vécu dans le quartier de La Bocca à Cannes. Témoignage d'un locataire qui a vu évoluer les hommes et les lieux, de la cité cheminote à aujourd'hui.



Né en 1949 dans le quartier de La Bocca et locataire de la résidence Gabriel Cordier depuis 1973, Gérard Blangero possède de nombreux documents relatifs à l'histoire du quartier et partage volontiers ses souvenirs. « *Mon grand-père, un maçon venu d'Italie, a participé à la construction de la résidence, terminée aux environs de 1928. A l'époque, elle était située en pleine campagne, maintenant nous sommes en centre-ville ! Les trottoirs étaient en terre, la résidence s'est enjolivée et sécurisée au fil du temps.* »

Gérard Blangero évoque la convivialité et la solidarité du temps où c'était une cité de cheminots et se réjouit de retrouver aujourd'hui cet « *esprit village* » dans son immeuble : « *Nous sommes un certain nombre de retraités qui nous entraïdons et essayons de résoudre certains petits problèmes concernant notre immeuble en communiquant avec ICF. Nous discutons, bricolons et jardinons ensemble, nous organisons des apéritifs communs... Et cela commence à faire boule de neige dans d'autres bâtiments au sein de la résidence ! L'objectif est de préserver cet esprit et ce cadre de vie où il fait bon vivre.* » ▲

Bassens (73)

« Kiss Kiss Voisins » en ligne

Dans le cadre d'un partenariat avec la société Smiile, les locataires de la résidence La Martinière disposent d'un nouvel outil numérique pour dialoguer et organiser des partages entre voisins.



Fin 2016, les locataires de la résidence intergénérationnelle La Martinière, à Bassens, emménageaient dans leurs logements. Ils ont signé une charte de solidarité visant à favoriser la rencontre et bénéficient d'un dispositif de communication appelé « Kiss Kiss Voisins », avec des outils (tableau, magnet, bloc-notes) facilitant le partage d'activités et de services entre eux. Pendant un an, La Martinière a ainsi vu passer divers « kiss kiss » cafés, activités de jardinage et autres ateliers organisés par les locataires.

En complément de ce dispositif, un outil de communication numérique leur est désormais proposé, en partenariat avec la société Smiile. Il s'agit d'un réseau social accessible sur internet et sur mobile, permettant de dialoguer, s'informer sur l'actualité locale et partager des objets ou services entre voisins, et ce à l'échelle d'une résidence, d'un quartier ou dans un rayon de 30 kilomètres. Actuellement en test à La Martinière, cet outil novateur pourra être déployé par la suite dans d'autres résidences ICF Habitat. ▲

Lyon (69)

On garde l'équilibre

Dans le quartier de la Croix Rousse, à Lyon, des locataires ICF Habitat retraités ont été invités à participer à un atelier de sensibilisation sur le thème de la prévention des chutes.

Une chute, et c'est la catastrophe pour un senior. C'est pourquoi ICF Habitat a proposé en fin d'année dernière un atelier intitulé « *On garde l'équilibre* » à ses locataires de plus de 60 ans, dans le quartier de la Croix Rousse à Lyon. Le but : se réunir le temps d'un après-midi en présence d'une chargée de prévention de la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite de la Santé au Travail) et d'une ergothérapeute de l'association CRIAS (pour bien vieillir au quotidien), pour tout comprendre sur les chutes et comment les éviter. Simone Violla, 81 ans, a retenu les points suivants : « *Quand on se lève la nuit, il faut prendre ses lunettes, laisser les portes ouvertes et bien éclairer ; dans la cuisine, ne pas mettre le four ou la cafetière en hauteur ; éviter les tapis... Des précautions que j'appliquais déjà, mais qu'il est toujours bon de rappeler !* » ▲



Dijon (21)

Visite de courtoisie

Suite à leur emménagement, les locataires de la Côte d'Or reçoivent la visite de leur gestionnaire d'immeubles, afin de faire un point sur leur logement et sur leur résidence. Une initiative appréciée.

Au moment de son entrée dans les lieux, le locataire reçoit divers documents en plus de son bail, ainsi qu'un certain nombre de précisions sur la résidence. Mais souvent précipité par le déménagement imminent, il est difficile de prendre le temps nécessaire pour donner toutes les informations sur le logement et la résidence. C'est pourquoi, en Côte d'Or, le gestionnaire d'immeubles propose désormais aux locataires de reprendre rendez-vous avec eux quelques jours après leur installation pour traiter des problèmes éventuels rencontrés dans leur logement et pour redonner toutes les informations importantes sur la vie de leur résidence.



Une démarche appréciée des locataires

Cécile Soulat et Jonathan Roig ont emménagé en décembre dans la résidence ICF Habitat de Vénarey-les-Laumes. Le 8 janvier, ils ont reçu la visite de leur gestionnaire d'immeubles. « *Elle nous a demandé si notre emménagement s'était bien passé et si tout fonctionnait : les prises électriques, le gaz, etc. Elle nous a précisé le calendrier de ramassage des déchets, donné les coordonnées du prestataire en plomberie, expliqué les contrats d'entretien. C'est vrai que quand on nous remet les clés, on ne pense pas à tout ; un mois après, on peut avoir des questions ou des problèmes à soulever. C'est une démarche vraiment sympathique.* » ▲

Vénissieux (69) Les Minguettes : souvenirs, souvenirs

Un an après avoir immortalisé en photos le quartier des Minguettes, à Vénissieux, les jeunes apprentis photographes ont réalisé sept magnifiques portraits d'habitants, mémoire vivante du site.

En octobre 2016, douze jeunes avaient participé à un projet d'atelier-résidence mené par deux photographes, Lucie Moraillon et Antoine Boureau, au sein du quartier des Minguettes à Vénissieux. L'objectif était d'immortaliser en images le site et notamment la grande barre avant sa démolition prévue fin 2018. Les photographies réalisées par les adolescents avaient été exposées en grand format sur les façades des immeubles. Un an après, les deux photographes, accompagnés d'un écrivain, sont revenus en résidence pour un deuxième volet d'atelier avec une exposition sur le parvis de la médiathèque de Vénissieux.

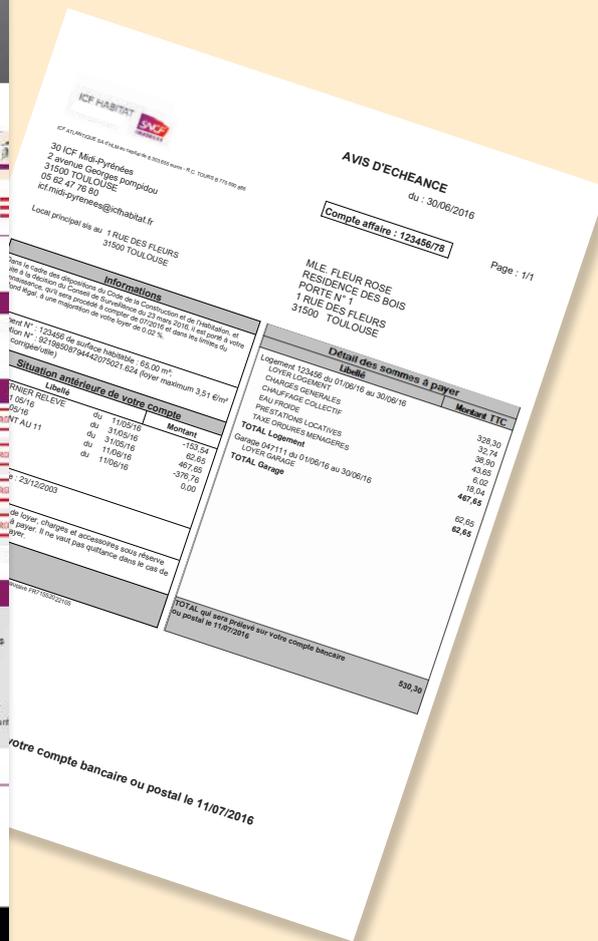
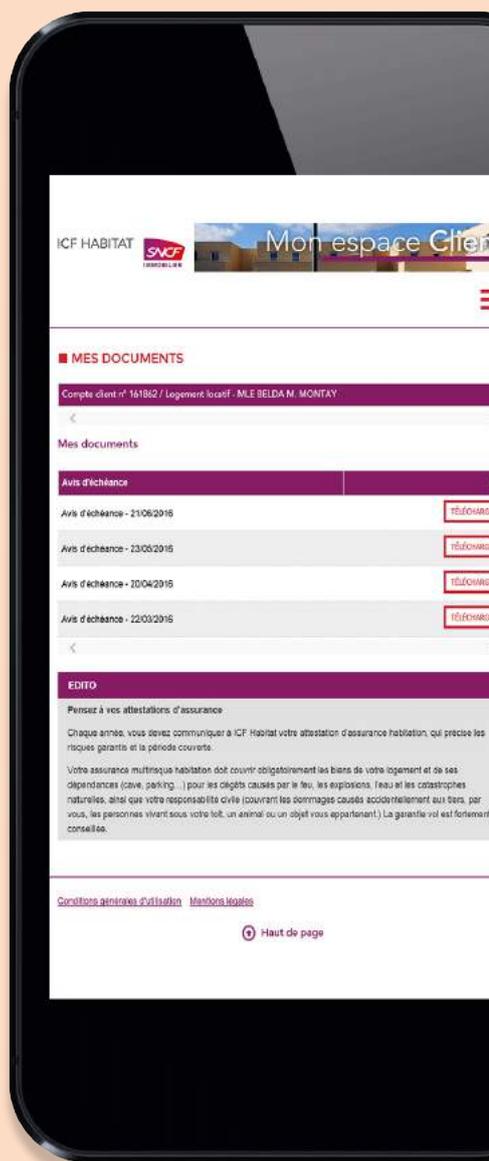
La force des souvenirs

Cette nouvelle édition s'est déroulée dans le cadre du relogement en cours des habitants de la barre de Monmousseau qui abrite 197 appartements. Pendant les vacances d'automne 2017, huit jeunes ont repris leurs appareils photos pour aller, deux par deux, à la rencontre des locataires. L'idée : réaliser le portrait de sept d'entre eux, en images et en mots, en mettant en avant leurs histoires de vie et le lien qu'ils ont créé avec ce quartier. Rayan, jeune apprenti photographe, a pris plaisir à participer aux deux sessions d'atelier : « *J'aime le fait de garder des souvenirs. Ce que je préfère, c'est prendre des photos. Par la suite, je voudrais continuer de photographier tout le quartier, montrer les bâtiments de près et de loin.* »

Une page se tourne

Arrivée d'Italie avec sa famille en 2004 pour s'installer aux Minguettes, Ferial Sakr, 22 ans, a accepté avec joie d'être interviewée pour le projet : « *j'étais contente qu'on s'intéresse à l'histoire du quartier et aux habitants, au delà de l'image de ghetto, car on y vit bien !* » Etudiante en langues étrangères appliquées à Lyon, la jeune femme habite depuis 9 ans dans la résidence Monmousseau. Elle est attachée au quartier : « *J'aime la proximité des magasins, la solidarité entre voisins, la statue de Marianne en face de ma fenêtre...* » Si elle est « *un peu triste* » de quitter son logement, elle pense que « *c'est une page qui se tourne, mais une autre qui s'ouvre !* » ▲





VOTRE AVIS D'ÉCHÉANCE EN LIGNE : UN SERVICE RAPIDE, SIMPLE ET CITOYEN !

Sur votre espace client 24h/24, 7j/7 consultez votre avis d'échéance. Tous les mois, un e-mail de notification vous indique la date et le montant prélevé. Vos avis d'échéance sont archivés pendant 3 ans. Inutile de les imprimer, ils sont reconnus comme des originaux. Un bon geste pour la planète et pour votre porte-monnaie !

**Vous n'êtes pas encore inscrit :
WWW.ICFHABITAT.FR »**



ICF HABITAT

