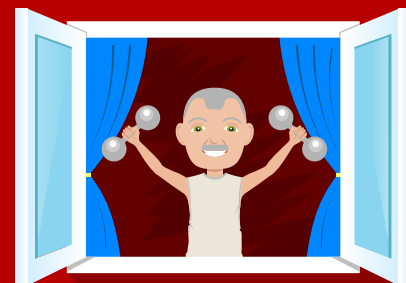
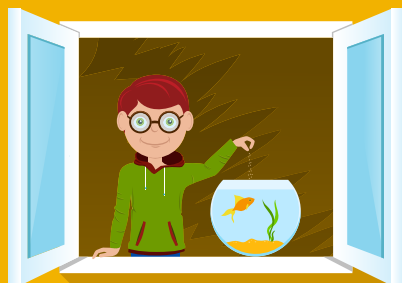
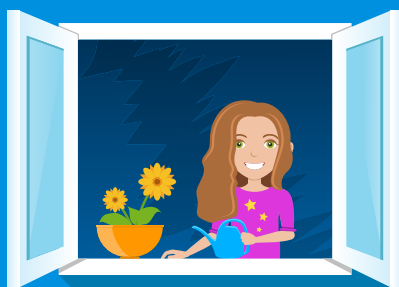


# Entre- Nous

Le journal  
des locataires  
ICF Habitat  
Nord-Est

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  
NORD-EST



## Sommaire

P 4

### ACTUALITÉS

- SNCF nous invite à partager tout ce qui nous rapproche depuis 80 ans
- Vos avis en temps réel pour mieux vous satisfaire
- 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

- Chantilly (60) - Une auto-école pas comme les autres
- Hellemmes (59) - Agir pour la planète et pour votre sécurité
- Cléo : faites des économies et gagnez des cadeaux !
- Sin-le-Noble (59) - Les joies de l'échange de services

# ACTUALITÉS

## 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. Les petits et grands gagnants ont reçu leurs lots !

C'est donc avec plaisir que nous avons pu remettre : une trottinette à Olympe, un vélo à Aya, une console de jeu à Gibril et un coffret week-end à Bernard !

Merci à tous pour votre participation et votre créativité ! ▲

Retrouvez les dessins des gagnants sur :

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



## 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 gardien ou de votre conseiller social.

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 ! ▲



**Entre-Nous** 24, rue de Paradis 75490 Paris cedex 10 - Tél. : 01 55 33 96 00 - Fax : 01 55 33 97 39 - [www.icfhabitat.fr/nordest](http://www.icfhabitat.fr/nordest) - **Directeur de la publication** : Christine Richard - **Rédacteur en chef** : Vanessa Thomas - **Rédacteur en chef adjoint** : Émilie Monrouzeau - **Crédits** : Claire-Lise Havet, Shutterstock - **Rédaction** : Anne-Sophie Prost, Émilie Monrouzeau - **Conception graphique, réalisation** : Obea Communication - **Impression** : Roto Press Graphic.

## LE 0 969 320 939, VOTRE NUMÉRO D'URGENCE

ICF Habitat Nord-Est met à votre disposition le **0 969 320 939** (prix d'un appel local), en dehors des heures d'ouverture des agences, 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 !

**L**e 11 décembre 2018, vous serez invités à élire vos représentants qui siégeront au conseil d'administration d'ICF Habitat Nord-Est 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 Nord-Est 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.



## VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS SUR LES CONTRATS D'ENTRETIEN DE VOTRE RÉSIDENCE ET DE VOTRE LOGEMENT ?

ICF Habitat Nord-Est met à votre disposition des fiches pratiques sur les contrats d'entretien des entreprises qui interviennent dans votre résidence ou votre logement.

Elles vous permettent de mieux connaître les prestations dont vous bénéficiez et leurs modalités d'exécution de manière à vérifier et évaluer la qualité des interventions réalisées. ▲

Recevez les fiches pratiques sur simple demande en contactant votre agence ou en adressant un email à :

[clientele-ne@icfhabitat.fr](mailto:clientele-ne@icfhabitat.fr)

## 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](http://www.collection80.sncf.com)
- Déposez vos souvenirs sous forme numérique en ligne,
- Ou prenez rendez-vous avec notre équipe 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<sup>er</sup> septembre 2018 sur [www.collection80.sncf.com](http://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](http://www.collection80.sncf.com)

Mél : [collection80@sncf.fr](mailto:collection80@sncf.fr) Téléphone : 01 83 72 78 00



## Vos avis en temps réel pour mieux vous satisfaire

Développer l'écoute client dans le but d'améliorer la qualité de ses services est un enjeu important pour ICF Habitat Nord-Est. Depuis mai 2017 sur le territoire de la Picardie, votre bailleur recueille en temps réel les avis des clients sur le traitement des réclamations techniques. Après cette phase de test concluante, votre bailleur a décidé de généraliser progressivement la démarche à tous ses clients, avec dans un premier temps les territoires de la Champagne Ardenne et de l'Alsace Lorraine.

### ➤ Comment donnez-vous votre avis ?

Après le traitement de votre réclamation technique, vous recevez un email de votre bailleur avec 4 questions portant sur : l'accueil réservé au dépôt de la réclamation, le niveau d'information obtenu pendant la durée de vie de la réclamation, le délai de traitement et la qualité de la réponse apportée. Répondre à cet email ne vous prendra que deux minutes montre en main.

### ➤ Et après ?

Chaque réponse est prise en compte pour la mise en place d'actions correctives. Votre avis est précieux, il permet aujourd'hui d'améliorer l'expérience client sans attendre l'enquête de satisfaction annuelle. Ainsi, les équipes ICF Habitat Nord-Est ciblent les actions correctives, entretiennent les points forts et améliorent les points faibles selon les attentes identifiées sur les différents territoires. ▲

## 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<sup>e</sup> 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](http://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 Nord-Est a signé en décembre 2016 / janvier 2017 dernier des conventions de partenariat avec les start-up Yespark, Zenpark et Parking Facile.**

L'idée ? Permettre de répondre à la demande de clients qui souhaitent louer une place de parking de manière occasionnelle ou de façon répétitive sur de courtes durées.

Sur 7 résidences du patrimoine d'ICF Habitat Nord-Est, elles proposent à leurs abonnés, via une application mobile, de réserver un stationnement pour une durée limitée. Grâce à leur smartphone et au boîtier placé à l'entrée du parking, les clients peuvent accéder aux emplacements de stationnement. La start-up peut ensuite suivre et contrôler les entrées et sorties.

En test depuis plus d'un an, ce nouveau dispositif de parkings partagés a déjà fait ses preuves sur les résidences concernées.

Petite précision, les locataires sont 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 plutôt 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 personnels de proximité – gardiens, responsables de sites et conseillers sociaux – sont à votre écoute à tout moment pour faire face aux problèmes que vous rencontrez. En cas de troubles de voisinage, la meilleure réponse reste le dialogue entre voisins. Mais si cela ne suffit pas, il faut contacter votre correspondant ICF Habitat, qui commencera par rappeler le perturbateur au règlement et à la loi, puis pourra proposer une médiation. Dans les cas les plus graves, la police interviendra et les contrevenants pourront être expulsés. 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 éclos 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 pour toutes les sociétés du Groupe. 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, va être affiché dans les halls et dans les loges des résidences. 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<sup>ème</sup> 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 sécher 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](http://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 correspondant ICF Habitat. ”

## EN BREF :

### 4 points clés pour bien vivre ensemble



#### 1. Respect et tranquillité

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



#### 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<sup>e</sup>, la consommation de carburant est inférieure à celle de la 3<sup>e</sup> 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](http://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](http://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...).

## Chantilly (60)

# Une auto-école pas comme les autres

**Il y a un an, Stop Auto-Ecole s'installait au pied de la résidence ICF Habitat située avenue de Verdun à Chantilly. Sa particularité ? Elle apprend à conduire aux personnes en situation de Handicap.**

En principe, tout le monde a le droit de passer son permis de conduire. Mais en pratique, peu d'auto-écoles sont prêtes à investir dans des véhicules adaptés aux handicaps. Pour Christophe François et Doriane Choisy, c'était un choix délibéré lorsqu'ils ont ouvert il y a six ans, à Beauvais, leur première auto-école permettant de passer un handi-permis : « *En bataillant contre le handicap aux côtés des jeunes et de leurs parents, nous vivons de belles rencontres. De fait, le handicap n'est pas une limite au permis, bien au contraire, ces élèves sont plus motivés que les autres.* »



### Un permis sur mesure

Les moniteurs sont sélectionnés en fonction de leur adhésion à ce projet. Aujourd'hui au nombre de 6 personnes, l'équipe a ouvert une nouvelle antenne à Chantilly début 2017, au rez-de-chaussée de la résidence ICF Habitat située avenue de Verdun. « *Nos locaux sont de plain pied, accessibles aux personnes à mobilité réduite et à côté d'un lycée : un emplacement parfait !* », se réjouit le directeur de l'auto-école. Au-delà des handicaps physiques et moteurs, l'inscription est ouverte aux élèves souffrant de troubles cognitifs : dispraxie, dysphasie, dyslexie, autisme..., ce qui répond à une vraie demande sur Chantilly. ▲

## CLEO : faites des économies et gagnez des cadeaux !

**CLEO vous apprend les bons gestes pour réduire votre facture énergétique, tout en gagnant des cadeaux !**

CLEO, la Communauté Locale d'Éco-citoyens proposée par votre bailleur, ne cesse de s'agrandir ! Le site internet [www.cleoetmoi.fr](http://www.cleoetmoi.fr) compte déjà plus de 1 500 locataires ICF Habitat Nord-Est qui s'impliquent quotidiennement dans les économies d'énergie, d'eau et de déchets. Plus de 647 gains ont déjà été reçus par les locataires : grâce à l'échange de points obtenus sur le site contre des cadeaux, et en participant à des jeux concours.

### Pas encore inscrit sur CLEO ?

ICF Habitat Nord-Est vous propose de rejoindre gratuitement la communauté CLEO. Pour cela, inscrivez-vous sur le site web [www.cleoetmoi.fr](http://www.cleoetmoi.fr) et accédez à de nombreux contenus liés aux économies d'énergies : quiz, défis, modules d'e-learning. En

participant à ces différentes activités en ligne, vous cumulerez des points à échanger contre des cadeaux dans la boutique en ligne. N'oubliez pas de vous connecter à CLEO régulièrement, les contenus du site sont très régulièrement mis à jour ! ▲

**CLEO**  
COMMUNAUTÉ LOCALE D'ÉCO-CITOYENS

Apprenez, Jouez & Gagnez !  
[www.cleoetmoi.fr](http://www.cleoetmoi.fr)

Rejoignez CLEO  
La Communauté Locale d'Éco-citoyens

- Je m'inscris sur [www.cleoetmoi.fr](http://www.cleoetmoi.fr)
- Je gagne des points en réalisant des Quiz, des Écogestes et des Défis
- Je parraine des voisins pour remporter encore + de points
- Je gagne des cadeaux en échangeant mes points

# Hellemmes (59) Agir pour la planète et pour votre sécurité

Après Lomme, Loos et Lille, une opération CIVIGAZ a été menée à Hellemmes. Le but : aider les familles à mieux gérer leur consommation d'énergie et à utiliser leurs installations au gaz en toute sécurité.

Le programme Civigaz est un programme gouvernemental de service civique pour la transition énergétique, le climat et la biodiversité. Il est mené de septembre 2015 à juin 2018 par GRDF et la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), avec l'appui de jeunes volontaires dans toute la France. Il vise à aider les familles à faire des économies d'énergie (eau, gaz, électricité) et à renforcer la sécurité de leurs installations intérieures au gaz. Initiée en partenariat avec ICF Habitat à Lomme en 2016, puis à Lille et Loos en 2017, cette opération vient de s'étendre à Hellemmes, dans les résidences du square Flandres et du quartier de l'Épine (en dehors des immeubles équipés d'un chauffage collectif).

## 100% de satisfaction

Entre novembre 2017 et janvier 2018, sur les 340 logements ICF Habitat équipés de chaudières à gaz à Hellemmes, 49 locataires, soit près de 20% d'entre eux, ont accepté de recevoir la visite à domicile de deux jeunes volontaires Civigaz. Ils ont ainsi bénéficié d'un diagnostic gratuit de leurs factures énergétiques et de conseils pratiques pour une meilleure utilisation de leurs équipements. L'objectif était aussi de les sensibiliser à la sécurité, notamment aux risques mortels d'intoxication au monoxyde de carbone du fait d'un chauffage d'appoint ou d'une chaudière à gaz défectueuse. Bilan de ces visites-conseils : 100% de satisfaction !

## Des gestes à retenir

Les locataires rencontrés se sont montrés très accueillants et ouverts à la discussion. Ils maîtrisaient les éco-gestes dans l'ensemble, mais connaissaient moins les règles de sécurité. Une enquête sera menée en avril auprès d'eux pour s'assurer que les conseils donnés ont été retenus. Quant aux autres locataires d'ICF Habitat qui souhaiteraient bénéficier à leur tour d'une aide pour adopter les bons gestes concernant leurs équipements au gaz ou réduire leurs factures énergétiques, il leur suffit d'entrer en relation avec leur mairie qui les orientera vers un partenaire, un conseiller en économie sociale ou familiale, ou tout autre interlocuteur adapté à leur problématique. ▲



## MONOXYDE DE CARBONE : ATTENTION, DANGER !

Ce gaz invisible et inodore, issu d'une installation défective, peut être mortel.

### Les gestes qui sauvent :

- Ne bouchez pas les aérations.
- Respectez les consignes d'utilisation de la chaudière.
- N'utilisez pas en continu les chauffages d'appoint.
- Facilitez l'accès du technicien à votre installation.
- **En cas d'intoxication, aérez immédiatement, fermez le gaz, sortez par l'escalier, alertez vos voisins, puis appelez le 18.**

# Sin-le-Noble (59)

## Les joies de l'échange de services



À Sin-le-Noble, une résidence intergénérationnelle expérimente avec bonheur depuis quelques mois l'échange de services entre voisins. Christel Brunet, responsable « Maisons de Marianne Services », nous livre ses recettes.



### Pourquoi avoir initié un échange de services dans cette résidence ?

CB : Nous souhaitons développer la solidarité entre les habitants, mais surtout revaloriser les seniors et les personnes handicapées. Nous voulions les rendre de nouveau acteurs de leur vie et de la société, tout en changeant le regard des jeunes sur eux. En choisissant de vivre dans une résidence intergénérationnelle, les seniors ont montré leur volonté d'avoir du lien avec les actifs, l'idée était de les rendre forces de proposition au cœur de la résidence.

### Comment s'y prend-on pour lancer un échange de services ?

CB : Il faut partir des locataires, bien connaître leurs attentes et leurs besoins. En premier lieu, il s'agit de « booster » les personnes, de leur donner une meilleure image d'elles-mêmes. En ce qui nous concerne, nous avons proposé des ateliers pour renforcer l'estime de soi : des ateliers « relooking », un atelier esthétique, un atelier de sport... Puis il faut définir quelle offre de services on va mettre en place. À cet effet, nous avons lancé un atelier « mini-bilan de compétences » pour que les seniors prennent conscience de leurs talents et savoir-faire respectifs, afin de cibler les services qu'ils pourraient proposer à titre bénévole aux actifs de la résidence.



### Quel type de services échanger ?

De nombreux services peuvent être échangés entre voisins, en fonction des besoins et des compétences de chacun : écriture de courriers administratifs, maquillage, couture, bricolage, garde d'animaux, courses, covoiturage, aide aux repas ou au ménage, accompagnement à l'hôpital, dépôt de courrier, informatique, aide aux devoirs, etc. L'idée est d'associer, à chaque fois, le côté pratique à la convivialité.

### Concrètement, comment s'organise cet échange de services ?

CB : Un tableau d'échanges de services est mis à la disposition des résidents.

### Comment communiquer sur d'autres projets communs entre voisins ?

CB : À Sin-le-Noble, chaque mois, une réunion « Quoi de neuf » rassemble les locataires et les représentants des « Maisons de Marianne » et d'ICF Habitat, afin de parler ensemble des animations à venir, de l'avancement des projets communs en cours (le jardin partagé, par exemple) et de ceux que l'on a envie de développer. C'est un moment d'échanges important entre voisins, pour rester toujours en lien avec les besoins et les attentes de chacun. L'idée est que tous se sentent impliqués.





## Faut-il obligatoirement un coordinateur animateur ?

CB : Cela paraît indispensable pour la cohésion du groupe et pour le dynamisme du projet. Il suffit d'une personne pour faire changer les choses !

## Comment entretenir le lien entre voisins ?

CB : L'important est de partager des activités, de vivre ensemble de beaux moments festifs, de se construire des souvenirs communs. Le vrai lien, c'est celui que l'on crée quand cela ne va pas bien et que l'on expérimente la solidarité. Il y a toujours des hauts et des bas dans un groupe, mais la discussion et la médiation aident à faire perdurer le lien ou à le recréer quand il est distendu. Il faut que chacun puisse exprimer son ressenti.

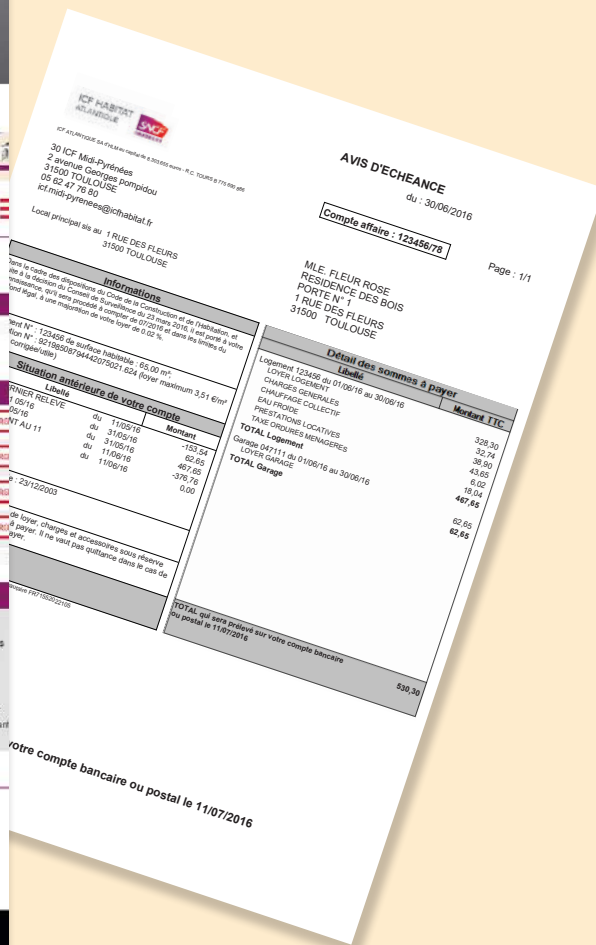
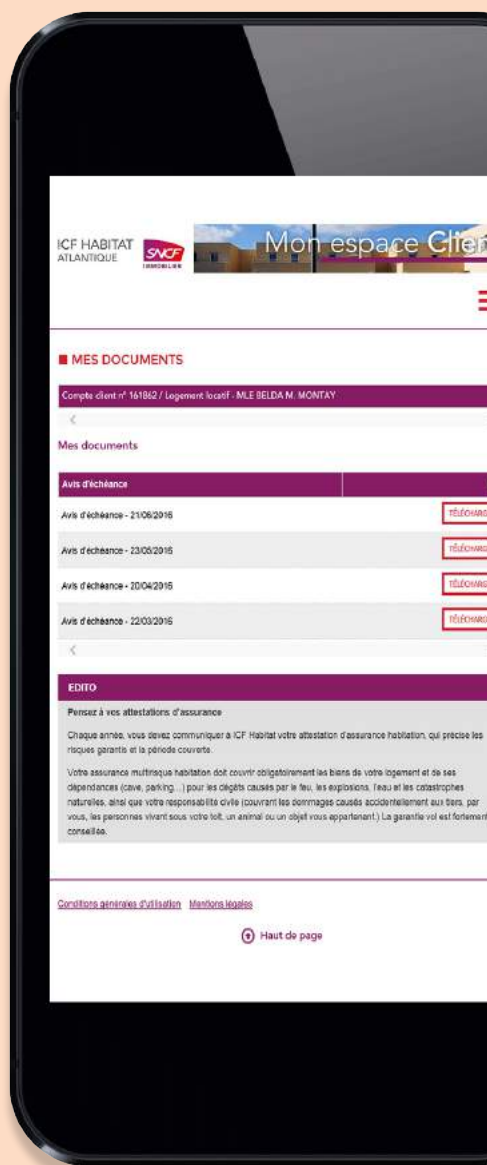
## Quel conseil donneriez-vous aux résidences ICF qui voudraient engager le même type d'actions ?

CB : On ne peut pas calquer ce que l'on fait dans une résidence sur une autre, cela dépend du public. Mais l'essentiel est d'avoir envie de croire, dans notre société individualiste, à une nouvelle façon de vivre ensemble, de partager une philosophie de solidarité, de rester en contact direct avec les autres, pour mettre en place des projets communs. La communication, c'est ce qui sauve !

## 2018, année des talents

Ce concept d'échange de services, intitulé « Compte sur moi », avait été primé lors de l'appel à projets 2016 d'ICF Habitat Nord-Est. Pour la session 2018, Christel Brunet propose de développer avec les résidents de Sin-le-Noble le thème des talents. Créer un marché pour vendre les produits du jardin partagé, éditer des marque-pages avec des mandalas réalisés par une locataire, etc. : que de talents à mettre à l'honneur ! ▲





## 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

