

Entre- Nous

Le journal
des locataires
ICF Habitat
Atlantique

n°54

NOVEMBRE 2018



DOSSIER

Enquête de satisfaction des locataires 2018 : résultats et bilan / P 6

ACTUALITÉS

APPEL À PROJETS
ENTRE-VOISINS :
OSEZ ! / P5

ÉCO-LOGIS

LE CHAUFFAGE :
LES BONS GESTES
POUR FAIRE DES
ÉCONOMIES / P9

SÉCURITÉ

COMMENT ÉVITER
LES INCENDIES ? / P11

ICF HABITAT
ATLANTIQUE



Sommaire

P 2

ACTUALITÉS

- Enquête SLS : avez-vous répondu ?
- On teste le TPE !
- Trophée du cadre de vie
- 0 969 367 550, votre numéro d'urgence
- Vos demandes en quelques clics
- Déjection canine, le fléau de l'espace public
- Appel à projets Entre-Voisins : osez !
- Espace clients : zoom sur l'attestation d'assurance

P 6

DOSSIER

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2018 : RÉSULTATS ET BILAN

P 9

ÉCO-LOGIS

Le chauffage : les bons gestes pour faire des économies

P 10

INFOS PRATIQUES

Place à la fibre !

P 11

SÉCURITÉ

Comment éviter les incendies ?

P 12

PRÈS DE CHEZ VOUS

- Floirac (33) – « Midi en fête » à Floirac
- Sotteville-lès-Rouen (76) – Partageons l'espace Marcel Lods
- Le Havre (76) – La résidence Ferrer voit de toutes les couleurs
- Toulouse (31) – Des « gardiens volants » à Toulouse
- Fleury-les-Aubrais (45) – Les économies d'eau, ça coule de source !
- Focus sur notre nouvelle organisation

ACTUALITÉS

ON TESTE LE TPE !

Depuis le 1^{er} octobre, ICF Habitat Atlantique teste auprès des locataires de Toulouse, Bordeaux, Fleury-les-Aubrais et Rouen, le terminal de paiement électronique mobile. C'est rapide, simple et sécurisé !

Les locataires peuvent payer leur loyer par carte bancaire en direct auprès de leur gestionnaire d'immeuble, à l'aide d'un petit appareil portatif dédié. Cet outil va être déployé partout en 2019. ▲

1 ICF HABITAT saisit le montant du loyer du sur l'application dédiée

2 VOUS payez avec votre carte bancaire sur le terminal de paiement

3 VOUS recevez votre reçu bancaire par SMS ou email

4 Le montant du débit apparaît sur VOTRE relevé bancaire au bout de 2-3 jours

NOUVEAU
PAYER VOTRE LOYER SUR SITE
C'EST RAPIDE, SIMPLE ET
SÉCURISÉ !

Sur site, payez votre loyer en toute sécurité avec votre carte bancaire. Simplifiez-vous la vie !

ICF HABITAT ATLANTIQUE

TROPHÉE DU CADRE DE VIE

Bien qu'ICF Habitat Atlantique n'ait pas remporté le trophée du cadre de vie cette année, nous sommes tout de même très fiers d'avoir été compétiteur au Festival Fimbacte sur le dossier « Reconquête des rails à Sotteville-les-Rouen ». Cette sélection est un label de qualité, de dynamisme, et d'innovation pour notre résidence Violette Szabo ! ▲



Entre-Nous 24, rue de Paradis 75490 Paris cedex 10 - Tél. : 01 55 33 96 00 - www.icfhabitat.fr -
Directeur de la publication : Emmanuelle Barbet - **Rédacteur en chef** : Audrey Renner - **Rédacteur en chef adjoint** : Émilie Monrouzeau - **Crédits** : Claire-Lise Havet, iStockPhoto - **Rédaction** : Anne-Sophie Prost, Émilie Monrouzeau, Audrey Renner, François Petit-Léandri - **Conception graphique, réalisation** : Obea Communication - **Impression** : Roto Press Graphic.

LE 0 969 367 550, VOTRE NUMÉRO D'URGENCE

ICF Habitat Atlantique met à votre disposition le **0 969 367 550** (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 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.



ENQUÊTE SLS AVEZ-VOUS RÉPONDU ?

Fin septembre, les locataires d'ICF Habitat concernés ont reçu un courrier ou un mail les invitant à répondre à l'enquête sur le supplément de loyer de solidarité (SLS). Si les ressources de votre ménage dépassent d'au moins 20% les plafonds de ressources HLM conditionnant l'accès à un logement social, un SLS sera appliqué en plus du loyer principal.

Chaque ménage a l'obligation de répondre à cette enquête, et ce avant la fin octobre sous peine de pénalités financières (celles-ci sont fixées à 25 € non remboursables). En cas de non réponse à l'enquête, le seuil maximal du supplément de loyer est automatiquement appliqué : votre loyer peut ainsi être majoré de 4 000 euros par mois. En cas d'oubli, contactez au plus vite votre agence ICF Habitat. ▲

ecette.irisnumerique.com

ICF HABITAT SVOF ENQUÊTE SLS/OPS 2018

Pièces justificatives à fournir

Justificatifs demandés

Mme Dupont : Avis d'impôt 2018 sur les revenus de l'année 2017 (dernier reçu)
+ Ajouter fichier

M. Dupont : Avis d'impôt 2018 sur les revenus de l'année 2017 (dernier reçu)
+ Ajouter fichier

Toutes les pièces requises ne sont pas

Retour Page sui... Accueil Favoris Onglets

ICF HABITAT SVOF Enquête SLS/OPS 2018

Mode simple Aperçu 1/1 Sauvegarder Accéder Signaler plus tard

Étapes

- 1. Réponse
- 2. Votre logement
- 3. Mme Dupont
- 4. M. Dupont
- 5. Pièces justificatives à fournir

Pièces justificatives à fournir

Justificatifs demandés

Mme Dupont : Avis d'impôt 2018 sur les revenus de l'année 2017 (dernier reçu)
+ Ajouter fichier

M. Dupont : Avis d'impôt 2018 sur les revenus de l'année 2017 (dernier reçu)
+ Ajouter fichier

Toutes les pièces manquantes sont soumises à un paiement de 25 euros (non remboursables).

- Soit par le biais de la plateforme en ligne.
- Soit par envoi par courrier (en mail recommandé avec preuve et rapport d'absence courrier vu, sera envoyé à la validation du formulaire).

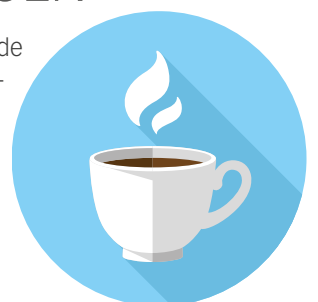
Accepter de payer les pièces par courrier (25€)

Page précédente PAGE SUIVANTE

Publié avec FormPublisher v3.6 - Mise à jour le 17/09/2018 - Copyright ICF Habitat

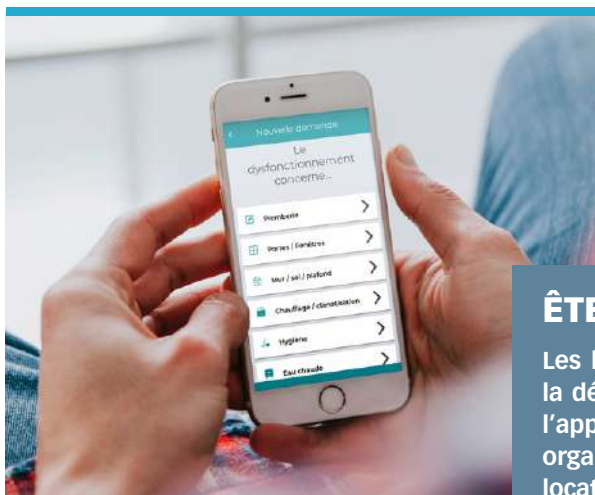
UN CAFÉ DES VOISINS À SOTTEVILLE-LÈS-ROUEN

Samedi 29 septembre, les élus de la ville de Sotteville-lès-Rouen, accompagnés des représentants d'ICF Habitat Atlantique, ont convié les habitants des résidences Violette Szabo et Rosine Crémieux, à se retrouver autour d'un café pour évoquer les éventuelles problématiques liées à leur vie dans leur habitat et dans leur ville. ▲



Vos demandes en quelques clics

Dans le cadre de sa réflexion sur la relation client de demain, ICF Habitat teste une nouvelle application auprès d'un panel de locataires.



Ma demande en 1 clic a été créée pour permettre aux locataires de transmettre et de suivre leurs demandes techniques directement depuis leur smartphone. Cette application simple et pratique est issue d'un travail de réflexion de plusieurs mois, qui a réuni des collaborateurs, des partenaires et des locataires (cf. *Entre-Nous* n° 53 – Juillet 2018).

De septembre à décembre, les 8 000 locataires – au niveau national – participant au test sont invités à télécharger l'application et nous faire part de leurs avis et suggestions. Ils nous permettront de faire évoluer l'application en vue de son déploiement en 2019 sur l'ensemble des résidences ICF Habitat. ▲

ÊTES-VOUS CONCERNÉS PAR LES TESTS ?

Les locataires testeurs ont reçu un courrier ou un mail leur expliquant la démarche et leur indiquant les modalités pratiques pour télécharger l'application. Dans certaines résidences, des ateliers-café sont également organisés par les équipes de proximité d'ICF Habitat pour aider les locataires dans la prise en main de Ma demande en un clic ! Une occasion de donner votre avis et de nous faire part de vos remarques à ce sujet.

Déjection canine, le fléau de l'espace public

Avec 7 millions de chiens, la France se place parmi les pays européens les plus peuplés par la population canine. Si les Français les adorent, ils détestent cependant leurs déjections qui pullulent dans nos rues et jusque dans nos immeubles...

En plus d'être une gêne pour les autres, de poser des problèmes sanitaires et d'être une source de contamination, les déjections de nos chers compagnons peuvent être responsables de chutes.

Ces incidents pourraient être très facilement évités si les propriétaires des chiens les emmenaient dans les espaces extérieurs appropriés. Lorsque Médor se soulage dans l'espace intérieur, ou dans les parties communes d'un immeuble, il est indispensable que son maître nettoie.

Des gadgets bon marché tels que des sacs plastiques (moins de 2 euros le paquet de 20 sachets) ou des balais sont spécialement dédiés au nettoyage de ce type de déchets. Le non ramassage est un signe d'incivilité et une infraction, puni par la loi d'une amende pouvant aller de 22 à 150 euros (selon décision municipale).

Rendre de nouveaux accessibles et vivables l'espace public et commun fait plaisir à tous, ne prend que quelques minutes et ne coûte rien, alors il vaut mieux ne pas oublier ! ▲



Appel à projets Entre-Voisins : osez !



ICF Habitat Atlantique lance l'édition 2019 de son Appel à projets pour encourager et soutenir les initiatives locales au sein de ses résidences.

Ouvert à tous les habitants et aux associations, l'appel à projets développe les liens sociaux, contribue à l'animation de vos résidences par le biais de savoir-faire, de cultures et loisirs.

Osez proposer de nouveaux projets pour votre résidence tel que : ateliers d'arts plastiques, découvertes, soutien scolaire, animations, événements sportifs ou musicaux, fêtes de quartier, tournois de sport, cours de cuisine, jardins partagés...

L'originalité et la diversité est de mise, rassemblez-vous et animez vos résidences ! Nous sommes à votre écoute pour développer vos propositions.

L'an dernier, 13 projets ont été soutenus et cette année ce sera peut-être bien le vôtre ! Les porteurs d'idées retenus par le jury recevront un soutien méthodologique et financier allant de 200 € à 2 000 € pour concrétiser leur projet.

Animez votre quartier et développez la convivialité de vos résidences ! ▲

Pour cela, c'est simple et facile : rendez-vous dès aujourd'hui sur le site internet d'ICF Habitat Atlantique www.icfhabitat.fr/atlantique/actualites pour consulter les modalités d'inscription et prendre contact **avant le 30 mars 2019** (date limite de dépôt des dossiers) avec le service communication par téléphone au **01 55 33 96 16** ou par mail entre-voisins@icfhabitat.fr

Espace clients : zoom sur l'attestation d'assurance

L'espace clients vous facilite la gestion de votre compte au quotidien. Vous pouvez nous adresser votre attestation d'assurance directement en ligne !

Tous les ans, à date anniversaire de votre contrat d'assurance, vous devez transmettre à ICF Habitat une attestation d'assurance précisant les garanties de votre contrat (responsabilité civile, dégâts des eaux, incendie...) ainsi que la durée pendant laquelle vous êtes couverts (généralement une année).

Pour cela rien de plus simple, il vous suffit de l'envoyer par voie électronique en vous connectant à la rubrique *Envoyer mon attestation d'assurance* sur votre espace client via le site internet d'ICF Habitat* : www.icfhabitat.fr

L'espace clients en ligne vous permet également de consulter votre solde et régler votre loyer, de recevoir votre avis d'échéance en ligne, d'opter pour le prélèvement automatique, de suivre vos demandes, de modifier vos coordonnées personnelles, de nous signaler un changement de situation familiale ou professionnelle, d'accéder aux informations pratiques sur votre logement, de suivre vos consommations individuelles, et de retrouver vos contacts. ▲

*L'envoi par courrier postal à votre agence ICF Habitat reste possible.

ICF HABITAT

VOTRE ESPACE CLIENT est en ligne

Accédez 24h/24, 7j/7 aux services en ligne :

Rendez-vous sur www.icfhabitat.fr

Enquête de satisfaction des locataires 2018 : résultats et bilan

Merci aux 7 256 locataires d'ICF Habitat dans toute la France, qui ont accepté de répondre à notre 14^{ème} enquête de satisfaction ! Le bilan global est positif. Notre principal point d'amélioration concerne le traitement de vos demandes techniques. Afin de mieux vous satisfaire, nos équipes mettent actuellement en place des solutions innovantes. Notre priorité : rester à votre écoute et poursuivre nos efforts en faveur de votre qualité de vie.



Dans le cadre de sa politique qualité, ICF Habitat réalise chaque année depuis 2002 une enquête de satisfaction auprès de ses locataires dans toute la France. Elle permet d'évaluer de manière objective la qualité de nos services et l'efficacité des actions que nous mettons en place pour mieux vous satisfaire. Les chiffres que nous reprenons dans ce bilan, établis par l'institut d'études INIT, sont ceux de l'enquête réalisée auprès de vous en avril et mai 2018.

↘ **82% de satisfaction globale** pour le groupe

Sur l'ensemble de la France, vous êtes 82% à exprimer une opinion globale favorable au sujet de votre cadre de vie et de nos services, et 81% d'entre vous recommanderaient ICF Habitat à un ami. Si ces notes sont en légère baisse par rapport à 2017, il ne faut pas oublier qu'elles ont été en hausse constante au cours des 7 dernières années et qu'elles restent excellentes par rapport aux autres bailleurs. Vous restez très satisfaits notamment de l'accueil qui vous est réservé par nos équipes, de la communication (journal « Entre Nous »...), des interventions dans votre logement. Les interventions dans les parties communes et les espaces verts sont un point que nous allons veiller à améliorer. Quant au traitement de vos demandes techniques (problème de chaudière...), vous le jugez encore insatisfaisant, mais des outils nous permettant de mieux vous répondre sont actuellement en test et devraient être déployés en 2019 sur l'ensemble des résidences.

Zoom sur les résultats d'ICF Habitat Atlantique

LES PRINCIPAUX CHIFFRES POUR ICF HABITAT ATLANTIQUE

Sur **1 000 locataires** interrogés,

85% se disent **globalement satisfaits** d'ICF Habitat Atlantique ;

83% recommanderaient ce bailleur à un ami ;

85% sont satisfaits du rapport **qualité / prix** du logement ;

91% apprécient la **qualité des interventions** réalisées dans les logements ;

83% sont contents des **interventions** dans les parties communes ;

81% sont satisfaits de **leur logement** et de **leur cadre de vie**.

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

7,6/10

Ainsi, la propreté des parties communes (local poubelle, espaces extérieurs...) est un souci autant pour le bailleur que pour les locataires. Pour y remédier, ICF Habitat Atlantique a décidé de ne plus lancer de plans d'action globaux mais de focaliser sur des points particuliers : par exemple, le choix des prestataires.

L'OPINION GLOBALE 8,5/10

Votre satisfaction globale reste d'un très bon niveau comparé à l'année dernière. Vous soulignez en particulier notre excellent rapport qualité / prix, ce qui signifie que vous estimez bénéficier du service que vous attendez. Nos équipes peuvent être fières de ces résultats qui sont le fruit de leur implication et de leur esprit de proximité, toujours tourné vers les locataires. Nous allons poursuivre nos efforts pour vous apporter encore plus de confort, mais il reste quelques sujets de difficultés, communs aux autres bailleurs, qui nous amènent à initier au sein de notre groupe de nouveaux moyens d'action.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

5/10

Si vous êtes satisfaits des interventions techniques en tant que telles, vous souhaitez que l'on communique mieux avec vous sur le suivi de vos demandes et de vos travaux. Pour répondre à vos attentes, nous mettons en place des outils qui viennent soutenir la communication que vous entretenez avec nos équipes :



1- Votre espace client en ligne : en tant que locataire d'ICF Habitat, vous disposez déjà d'un identifiant et d'un mot de passe pour accéder à votre espace client en ligne. Vous pouvez ainsi consulter vos informations personnelles, payer votre loyer en ligne, modifier vos prélèvements... Qu'il s'agisse d'un changement de lavabo ou d'une intervention sur une chaudière, vous avez également la possibilité de suivre vous-même, en direct sur votre espace, les différentes étapes du traitement de votre réclamation.

2- « Ma demande en un clic » : testée actuellement par certains gestionnaires d'immeubles en Normandie et en Occitanie, cette application sur smartphone sera déployée à partir de janvier 2019 sur l'ensemble des résidences d'ICF Habitat Atlantique. Elle donnera aux locataires la possibilité d'effectuer en direct une demande (technique ou non) auprès du bailleur et d'en consulter le suivi 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. (voir article « vos demandes en quelques clics » page 4)

3- SPL (Synthèse Patrimoine Locataires) : également en phase de test, ce portail informatique permettra à votre gestionnaire d'immeuble d'avoir accès à tous les autres outils d'information utilisés au sein d'ICF Habitat. Il pourra ainsi mieux vous renseigner depuis sa tablette et assurer un meilleur suivi de vos demandes techniques.

Par ailleurs, toujours désireux de trouver des petits « plus » qui améliorent le quotidien des locataires, ICF Habitat Atlantique se « digitalise » de plus en plus :

- ▶ Il va bientôt être possible de **payer son loyer par carte bancaire en direct auprès de son gestionnaire d'immeuble**, à l'aide d'un petit appareil portable dédié. Actuellement en test, cet outil va être déployé partout en 2019.
- ▶ L'agence Normandie expérimente un autre procédé novateur : les différents prestataires (assainissement, peinture, plomberie...) vont devoir « flasher » avec leur smartphone les « **QR codes** » (sorte de codes-barres) collés sur les équipements pour confirmer leur passage.



Comment est organisée l'enquête ?

En avril et mai 2018, 1 300 locataires formant un panel représentatif (âge, profession, lieu de résidence, type de logement) ont ainsi été invités à s'exprimer par téléphone sur 30 critères de qualité de service (qualité du logement et du cadre de vie, accueil et information, propreté dans les parties communes, fonctionnement des équipements, traitement de vos demandes, rapport qualité/prix...).

Pour répondre, quatre niveaux de satisfaction sont proposés aux participants et chaque critère obtient un score sur 10 points. Les résultats sont analysés par agence et par secteur et permettent aux équipes d'ICF Habitat Atlantique de mieux cibler les actions en fonction des particularités de chaque territoire. Depuis 8 ans, l'enquête est réalisée par un cabinet d'études marketing indépendant : INIT.

EN BREF :

Les points positifs

- ▶ L'accueil, l'information et la communication
- ▶ Les interventions dans les parties communes
- ▶ Le logement et ses équipements
- ▶ Le fonctionnement des équipements des parties communes

Les principaux points d'amélioration

- ▶ La propreté et l'entretien des espaces extérieurs
- ▶ L'information sur le suivi des demandes techniques



Le chauffage : les bons gestes pour faire des économies

Dès l'automne, on est tenté de monter le chauffage chez soi... Mais pour éviter les dépenses inutiles, tant en énergie qu'en euros sur nos factures, il suffit de quelques gestes simples à adopter au quotidien.

➤ Réglez la température selon les pièces

Respectez les températures de confort dans votre logement et n'hésitez pas à mettre un pull si besoin : un degré de moins, c'est déjà 7% d'économie ! L'idéal est de maintenir 20°C dans les pièces à vivre (21 à 21,5°C dans les bâtiments pas très bien isolés où existe le phénomène de « paroi froide »), 17°C dans les chambres et la nuit, et 21°C dans la salle de bain. Soit 19°C de température moyenne dans le logement.

➤ Entretenez vos équipements

Pour qu'ils soient plus efficaces, ne couvrez pas vos radiateurs et dépoussiérez-les régulièrement. Aspirez vos convecteurs pour être sûr que la poussière soit bien partie. Et pour votre sécurité ne démontez jamais votre radiateur.

Quant aux systèmes de production de chauffage et d'eau chaude individuelle, il est nécessaire de bien en contrôler la ventilation, c'est-à-dire de déboucher les systèmes d'arrivée et de sortie d'air.

➤ Aérez votre logement

Pensez à bien nettoyer les systèmes d'aération de votre logement (VMC, grilles d'aération...) et à ne jamais les obstruer. Une bonne ventilation de votre logement est primordiale pour votre santé et celle de votre logement. Veillez à aérer les pièces au moins 10 minutes par jour, et n'oubliez pas de baisser votre chauffage lorsque vous ouvrez les fenêtres !



➤ Optimisez votre chauffage

Si vous vous absentez pendant plusieurs heures ou plusieurs jours, pensez à baisser sensiblement votre système de chauffage. La nuit et en cas d'absence, fermez les rideaux et les volets pour limiter les déperditions de chaleur. Si vous n'utilisez pas une pièce, pensez à fermer sa porte : en diminuant la surface à chauffer, la chaleur mettra moins de temps à se répartir.

Ne placez pas vos meubles trop près d'une source de chaleur et n'apposez pas non plus de vêtements ou d'objets sur vos convecteurs, qui diminueraient en efficacité. ▲

LE CONSEIL D'ENTRE-NOUS

Contrairement aux idées reçues, l'utilisation de chauffage d'appoint est à proscrire car c'est une solution coûteuse, qui peut également présenter des dangers (incendie).

Place à la fibre !

Depuis 8 ans, ICF Habitat Atlantique accompagne le raccordement des résidences à la fibre optique en fonction des zones où elle est déployée. À ce jour, près de 70% des immeubles collectifs ICF Habitat en bénéficient.

La fibre optique est un fil de verre ou de plastique, plus fin qu'un cheveu, qui conduit la lumière. Le signal lumineux injecté dans la fibre est capable de transporter de grandes quantités de données à la vitesse de la lumière sur plusieurs centaines, voire milliers de kilomètres. Cela nécessite la création par les opérateurs d'un réseau totalement indépendant du réseau téléphonique et du câble.

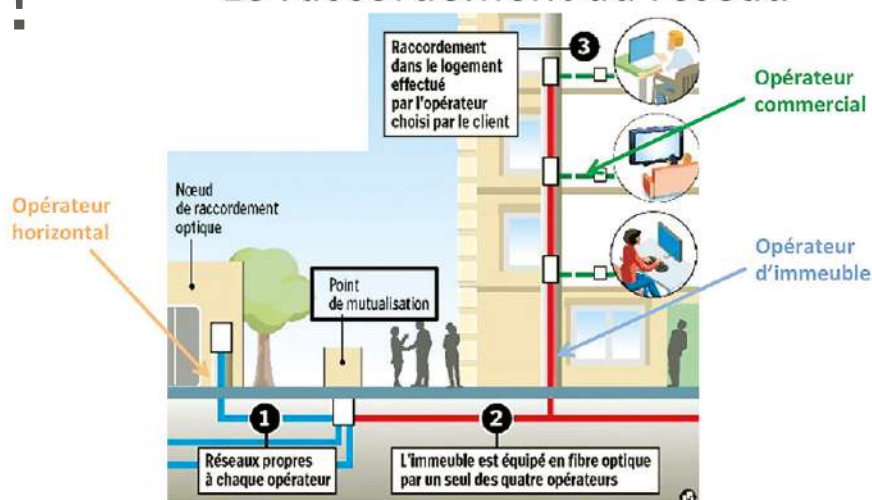
Le raccordement au réseau

Pour raccorder un immeuble à la fibre, le bailleur signe une convention d'installation avec un opérateur (Orange, SFR, Free ou Bouygues Telecom), qui peut bénéficier d'une délégation de service public de la part d'une communauté d'agglomération. Puis l'opérateur étudie les lieux et établit un pré-programme de travaux, validé par la direction territoriale d'ICF Habitat. **Au bout d'environ 6 mois de travaux pour raccorder l'immeuble puis monter la fibre dans des gaines techniques vers les étages, la loi impose un nouveau délai de 3 mois pour un « gel commercial » permettant aux autres opérateurs de se raccorder au nouveau réseau.** C'est alors que le locataire peut bénéficier de la fibre en souscrivant un abonnement auprès de l'opérateur commercial de son choix.

Les opérateurs décisionnaires

Afin d'accélérer le déploiement de la fibre optique en France, le législateur a instauré un "droit à la fibre" qui garantit un accès au très haut débit à chaque citoyen. C'est pourquoi ICF Habitat Atlantique accompagne activement le raccordement

Le raccordement au réseau



de ses immeubles à la fibre, soit après avoir été démarché par les opérateurs au moment où ils s'installent dans une ville, soit suite à la demande d'un locataire qui apprend qu'un réseau est déployé dans sa commune. En effet, tout dépend toujours des opérateurs, qui décident de leur lieu et date d'implantation en fonction de leur propre stratégie. Ceci explique que si 70% en moyenne des immeubles collectifs sont aujourd'hui raccordés à la fibre, davantage le sont dans les grandes villes. Patience, le réseau se déploie de jour en jour ! ▲

LES AVANTAGES DE LA FIBRE OPTIQUE

- Une grande qualité de connexion et de débit, insensible aux perturbations électriques extérieures ;
- Un transfert de données 100 fois plus rapide qu'avec l'ADSL ;
- La télévision en haute définition, la 3D, la vidéo à la demande ;
- La possibilité pour tous les membres d'un foyer de profiter pleinement des performances de la fibre optique, quelle que soit leur activité (TV, internet, téléphone).

Comment éviter les incendies ?

Un incendie se déclare toutes les deux minutes en France avec des conséquences souvent dramatiques pour les personnes et pour les biens. Il est important de rester attentif et d'adopter les bonnes pratiques !



➤ Dans la cuisine : attention aux friteuses !

- ▶ **Ne laissez jamais sans surveillance une casserole sur le feu**, en particulier de l'huile (ou une friteuse), qui s'enflamme très facilement au contact d'une plaque électrique ou de flammes.
- ▶ **En cas de départ de feu, ne cherchez pas à éteindre les flammes en jetant de l'eau dessus.** Cela aggraverait la situation. Il faut au contraire, étouffer le feu avec un linge mouillé.

Rangez vos produits inflammables loin des radiateurs, ampoules, plaques chauffantes.

➤ Dans le salon ou les chambres

- ▶ **Attention aux cigarettes** : veillez à les éteindre soigneusement et ne fumez jamais au lit.
- ▶ **Ne lancez pas les mégots par les fenêtres**, ils pourraient blesser des personnes ou atterrir sur un autre balcon et embraser des objets.
- ▶ **Les bougies doivent être utilisées avec prudence et rester hors de portée des enfants**, tout comme les allumettes ou les briquets. Il est fortement déconseillé de quitter la pièce en les laissant allumées.

➤ L'électricité, première cause d'incendies domestiques

- ▶ **Pour éviter les courts circuits, vérifiez l'état des prises et fils des appareils électriques et ne surchargez pas les multiprises** (ne branchez pas une multiprise sur une autre). Ne couvrez pas vos radiateurs électriques.
- ▶ **Placez lampes et lampadaires à distance de toute matière inflammable** (rideaux, murs tapissés...). Vérifiez que les abat-jours ne chauffent pas exagérément et ne couvrez jamais une lampe d'un voile. ▲

POUR QUE RIEN NE VIENNE GÂCHER VOS FÊTES DE FIN D'ANNÉE

- Pour votre sapin, pensez à bien le stabiliser et à le tenir à distance des sources de chaleur ;
- Préférez les guirlandes de normes françaises (NF) ou européennes (CE) : une garantie de qualité et de sécurité. Veillez à ce que les fils soient en bon état (non dénudés) ;
- Attention à la neige artificielle qui est extrêmement inflammable ;
- Évitez de disposer trop de bougies dans votre logement, ne les placez jamais sur votre sapin ou à proximité ;
- Ne laissez pas vos décorations ou bougies allumées en cas d'absence courte ou prolongée.



EN CAS D'INCENDIE, APPELEZ AU PLUS VITE LES SECOURS :

18 - Pompiers

112 - Numéro d'urgence européen

Floirac (33)

« Midi en fête » à Floirac

Samedi 22 septembre, rendez-vous était pris sur les espaces verts de la résidence ICF Habitat Atlantique de la Cité du Midi, à Floirac, pour accueillir la grande manifestation annuelle « Midi en Fête ».

Comme tous les ans, les habitants de la Cité du Midi à Floirac ont été conviés par l'association des Amis du Midi à participer à une journée festive organisée en partenariat avec ICF Habitat Atlantique, la ville de Floirac, Bordeaux Métropole et des associations locales : UNIRE (Unissons Nos Idées Pour Réussir Ensemble), Drop de Béton, l'AJHaG (Associations Jeunesse des Hauts de Garonne)... Sous un beau ciel bleu, près de 200 résidents ont pu se retrouver autour de nombreuses activités adaptées à tous les âges et à tous les goûts.

Un festival d'animations

Dès 10 heures, pendant que les plus jeunes s'amusaient sur les structures gonflables ou dans le « village des pitchounes » aménagé pour eux, un concours de pétanque était ouvert aux adultes. Après une dégustation de grillades, différents stands et animations étaient proposés : maquillage pour enfants et bien-être, dentelle et tricots, rugby, concours de belote, tombola, présentation du projet d'aménagement urbain... sans oublier des spectacles de magie, de la sculpture de ballons et une pêche à la ligne pour les petits. La journée s'est achevée en beauté sur un concert de la chorale de la M270. Merci aux bénévoles qui ont contribué au succès de cette fête ! ▲



Sotteville-lès-Rouen (76)

Partageons l'espace Marcel Lods

Une concertation publique a été lancée, dans le quartier Marcel Lods à Sotteville-Lès-Rouen, par les élus de la ville, dans le but d'inciter, de favoriser l'implication des habitants ou usager quotidien dans l'élaboration des décisions et des projets qui les concernent.



À travers cette instance d'échanges, la municipalité souhaite interroger chacun sur leurs souhaits, leurs contraintes et leur perception de la commune, pour pouvoir aménager et rénover l'espace Marcel Lods, un espace vert de près de 10 hectares qui occupe une place essentielle dans la vie quotidienne des habitants. La mairie a fait appel au cabinet Ville Ouverte pour mener à bien ce projet ! « *Enfants comme parents, tous les acteurs de la ville sont invités à participer* », précise François Parlebas, directeur des services techniques et de l'urbanisme à la ville de Sotteville-lès-Rouen.

« *Les débats se dérouleront sous forme d'ateliers afin que chacun puisse contribuer sans contrainte à la réflexion dans une ambiance conviviale et constructive* », ajoute-t-il. Ils seront organisés dans le hall de l'école Raspail en novembre et décembre.

En janvier 2019, un cahier des charges citoyen sera remis aux élus afin d'effectuer les aménagements souhaités par tous les acteurs de la ville... Une jolie initiative qui incite les habitants à échanger entre eux, à s'impliquer dans la vie publique pour faire de ce lieu à fort potentiel, un espace partagé ! ▲

Le Havre (76)

La résidence Ferrer voit de toutes les couleurs

En octobre, les 60 familles de la résidence Ferrer, au Havre, ont fêté trois projets artistiques réalisés par petits et grands : une fresque collective, des silhouettes en contreplaqué et des jeux en bois.

La résidence Ferrer n'en est pas à son coup d'essai en matière d'art, puisque des ateliers de mosaïque avaient déjà eu lieu en 2017. Ces nouveaux projets s'inscrivent dans la dynamique participative initiée par ICF Habitat Atlantique depuis plusieurs années afin d'impliquer les habitants dans l'amélioration des espaces communs.

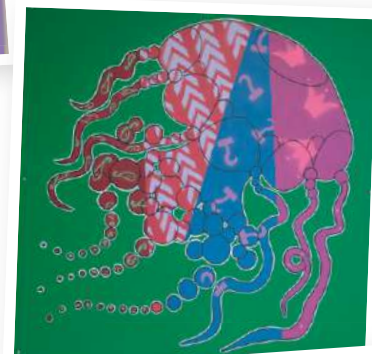
Une fresque sur le thème des animaux

Une quinzaine de locataires, de tous âges, ont participé activement à l'atelier de Carole Grammont, artiste plasticienne d'ACTART. De mai à août 2018, elle leur a donné rendez-vous en plein air afin de favoriser la convivialité. Expérimentant différentes techniques, ils ont dessiné au stylo Bic des animaux en voie de disparition, reproduit des imprimés textiles avec des crayons de couleur, travaillé à la peinture acrylique sur le cercle chromatique. Leurs dessins d'animaux ont ensuite été décalqués sur un film transparent et rétro-projetés. Puis des couleurs vives ont été intégrées, les motifs retravaillés de manière très graphique et les plaques vernies. La fresque finale mesure 12 mètres carrés et a été divisée en 7 parties afin d'orner les 6 halls de la résidence et le bureau.

Des silhouettes et des jeux

Premier prix de l'appel à projets d'ICF Habitat en 2018, le projet « Ferrer en silhouettes » de l'atelier du mercredi encadré par Agnès Pauron consistait à réaliser des silhouettes en contreplaqué en taille réelle, pour habiller le mur de descente du garage de la résidence. Décorées à la bombe aux couleurs de l'arc-en-ciel, symbolisant l'alliance, ces silhouettes représentent les 14 enfants ayant régulièrement participé à l'atelier.

Primé également, le projet « Si on jouait ensemble » a été mené conjointement. Les enfants ont fabriqué des jouets en bois, dont certains surdimensionnés : un jeu de piles avec 54 morceaux peints, deux jeux de palets de 1,20m x 0,80m, deux jeux « Remonte-bille », un grand jeu du Lynx modulable, un puzzle... Ils sont destinés à être proposés pour des temps de jeux ponctuels et à l'occasion des événements de la résidence. ▲



L'ART POUR PARTAGER ET SE DÉTENDRE

« L'ambiance était très agréable, se souvient Carole Grammont, l'artiste plasticienne qui a dirigé l'atelier de fresque collective. Il y avait un climat d'entraide. Les gens se sont installés dehors autour des tables, pour peindre et discuter. Nous étions tous enthousiastes à l'idée de réaliser une œuvre collective. Et il est certain que le dessin permet de colorer le quotidien ! »

Toulouse (31)

Des « gardiens volants » à Toulouse

Afin d'assurer une belle qualité de service pour les locataires, ICF Habitat Atlantique a recruté deux gestionnaires d'immeubles itinérants destinés à pallier les absences ponctuelles de leurs collègues.



Dans le cadre de la réorganisation du territoire, ICF Habitat Atlantique a embauché en septembre deux « gardiens volants » à Toulouse. Leur mission : remplacer au pied levé des gestionnaires d'immeubles absents pour maladie, congés, états des lieux... afin de maintenir une présence pour les locataires. Loetitia Gilmaire et Mathieu Milot se rendent ainsi tous les matins à l'agence ICF Habitat de Toulouse pour échanger avec leur responsable avant de se rendre en voiture sur différents sites. S'ils sont chacun en charge de plusieurs résidences fixes, ils interviennent en binôme en mode « volant » sur d'autres, en fonction des besoins.

Efficacité et disponibilité

En poste depuis plusieurs années déjà chez ICF Habitat, les deux nouveaux gestionnaires d'immeubles itinérants connaissent bien leur métier et ont été choisis pour leurs qualités d'autonomie, de réactivité et d'organisation. « J'apprécie de pouvoir gérer l'administratif à l'agence, tout en maintenant la proximité avec les locataires lors de mes permanences ou de mes déplacements », estime Loetitia Gilmaire. De même, Mathieu Milot souligne « la richesse » de ce dispositif, qui « permet de travailler de manière efficace » au service des locataires. ▲

Fleury-les-Aubrais (45)

Les économies d'eau, ça coule de source !

Le mercredi 17 octobre dernier, l'association AIDAPHI, partenaire de longue date d'ICF Habitat Atlantique, est venue proposer aux habitants de la résidence la Vilvaude à Fleury les Aubrais un atelier pédagogique consacré aux économies d'eau !

Cette association se donne pour mission et buts de développer toutes les actions et accompagnements en direction des personnes en situation de handicap, de dépendance ou en difficulté d'insertion sociale ou économique. Elle accompagne les personnes dans le logement mais aussi dans le maintien de celui-ci.

Pauline Novello, la conseillère sociale du territoire Centre avait alerté l'association sur les consommations importantes d'eau de la résidence Vilvaude. Et c'est tout naturellement, qu'elles ont eu l'idée de mettre en place un atelier, dans l'objectif d'inciter les locataires à



prendre conscience de leur consommation et à s'informer sur des petits gestes du quotidien qui permettent de diminuer ces charges d'eau.

Un savoir-faire que Lucie Jacques, coordinatrice/animatrice de l'Appartement Pédagogique de l'AIDAPHI a su parfaitement transmettre aux familles, qui ont particulièrement apprécié les conseils et remarques qui leurs ont été donnés. La curiosité des locataires présents, ainsi que leur enthousiasme laisse pressentir un nouvel atelier pour les fêtes de fin d'années ! ▲

Focus sur notre nouvelle organisation

ICF Habitat Atlantique déploie sa nouvelle organisation territoriale, celle qui accompagne sa stratégie 2019-2027 dans laquelle les valeurs de l'entreprise, ses missions, ses priorités, l'évolution de son patrimoine, son action sociale, sa gestion locative, sa qualité de service sont autant de thèmes qui permettent de se projeter dans l'avenir d'ICF Habitat Atlantique.

« Un avenir qui se construit dans la concertation ! D'un côté autour de liens renforcés avec les partenaires externes que sont les collectivités et les associations ; de l'autre, avec les équipes internes. Dans la droite ligne de sa vision stratégique, ICF Habitat Atlantique se projette dans le temps et s'engage dans une politique ambitieuse portée par ses valeurs fondamentales sociales ! Celles qui témoignent de notre capacité d'adaptation et d'innovation sur un marché en évolution constante, celles qui font de la solidarité le guide de notre action sociale, celles enfin qui donnent à l'entreprise son caractère différenciant dans l'accompagnement de ses locataires et dans son management », indiquent Emmanuelle Barbet, directrice générale et Gilles Albertus, Président.

#ATL Demain, un projet d'entreprise au service de la stratégie

Le projet #ATL Demain sera mis en œuvre, progressivement, dès l'automne 2018. Le découpage du territoire Atlantique en deux grandes régions – Ouest et Sud-Ouest – vise un double objectif. Un : rapprocher le siège du terrain et de l'opérationnel. En témoigne l'intégration des directeurs territoriaux au comité de direction. Deux : inscrire l'entreprise dans une autre échelle de fonctionnement en s'appuyant sur la mutualisation des compétences. La qualité de service devrait en sortir encore gagnante !

La nouvelle organisation, ça change quoi pour les locataires ?

Côté locataires, le territoire s'organise désormais en pôles : technique, proximité, gestion locative et assistance. Ce changement d'échelle n'impacte pas vos interlocuteurs qui restent les mêmes. Votre gardien demeure toujours votre interlocuteur privilégié en cas de demandes techniques dans votre logement ou pour des questions administratives. ▲

DIRECTION TERRITORIALE ATLANTIQUE OUEST

LOGEMENTS SUR LE TERRITOIRE OUEST : 7 200

COLLABORATEURS AU SEIN DE LA DIRECTION TERRITORIALE : 90

« Avec un patrimoine stable de 7 200 logements, notre enjeu pour les années à venir sera de réduire la vacance et d'augmenter encore la qualité de vie et de services aux locataires. Nous avons de beaux atouts pour atteindre ces objectifs : l'engagement et la polyvalence des équipes. »

PIERRE LECOQUIER
DIRECTEUR TERRITORIAL

DIRECTION TERRITORIALE ATLANTIQUE SUD-OUEST

LOGEMENTS SUR LE TERRITOIRE SUD-OUEST : 5 000

COLLABORATEURS AU SEIN DE LA DIRECTION TERRITORIALE : 70

« Tisser des liens privilégiés avec les élus, les partenaires locaux et les habitants sera la clé de la réussite du développement de notre patrimoine. Plus encore, ils seront les piliers d'une véritable intégration urbaine et sociale de nos projets. »

FRANÇOISE CRAVER
DIRECTRICE TERRITORIALE

Lien social - Solidarité - Arts - Développement Durable - Parentalité - Convivialité - Sport -
Savoirs - Partage - Valeurs - Communauté - Plaisir - Originalité - Invention

ENTRE-VOISINS

ANIMEZ VOTRE RÉSIDENCE

APPEL À PROJETS



DATE LIMITE

22 MARS
2019

Osez faire **bouger** les choses !
Simple et **facile**, pour animer votre résidence,
il suffit de **demander** !
Faites nous part de vos idées...

Contactez nous :
entre-voisins@icfhabitat.fr
01 55 33 96 16 - 01 55 33 99 35

ICF HABITAT
ATLANTIQUE

