

Entre- Nous

Le journal
des locataires
ICF Habitat
Nord-Est

n°54

NOVEMBRE 2018



DOSSIER

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

ÉCO-LOGIS

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

SÉCURITÉ

COMMENT ÉVITER
LES INCENDIES ? /
P11

PRÈS DE CHEZ VOUS

APPEL À PROJETS :
C'EST REPARTI ! / P15

ICF HABITAT
NORD-EST



Sommaire

P 2

ACTUALITÉS

- Vous souhaitez en savoir plus sur les contrats d'entretien de votre résidence et de votre logement ?
- Votre satisfaction évaluée en temps réel
- Le 0 969 320 939, votre numéro d'urgence
- Enquête SLS : avez-vous répondu ?
- Vos demandes en quelques clics
- Élections des représentants des locataires : à vous de voter
- Déjection canine, le fléau de l'espace public
- 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

- Lille (59) – Le « *Petit Maroc* » fait bouger le quartier
- Chantilly (60) – À Chantilly, priorité au tri des déchets
- Hellemmes (59) – L'Épine, un « quartier comestible »
- Des idées d'animations pour votre résidence ?

ACTUALITÉS

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 votre agence ou en adressant un email à clientele-ne@icfhabitat.fr ▲



VOTRE SATISFACTION ÉVALUÉE EN TEMPS RÉEL

En complément à ses enquêtes de satisfaction annuelle, ICF Habitat Nord-Est a mis en place, avec la start-up Happy Renting, un outil digital destiné à recueillir et évaluer instantanément la satisfaction des clients ! Dès la clôture d'une réclamation, vous recevrez par email un questionnaire de satisfaction. Les réponses sont ensuite analysées et permettent de mettre en place des actions correctives pour améliorer au fur et à mesure nos services. ▲



Entre-Nous 24, rue de Paradis 75490 Paris cedex 10 - Tél. : 01 55 33 96 00 - www.icfhabitat.fr -
Directeur de la publication : Christine Richard - **Rédacteur en chef** : Vanessa Thomas - **Rédacteur en chef adjoint** : Émilie Monrouzeau - **Crédits** : Claire-Lise Havet, iStockPhoto - **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** (appel non surtaxé), 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 ?

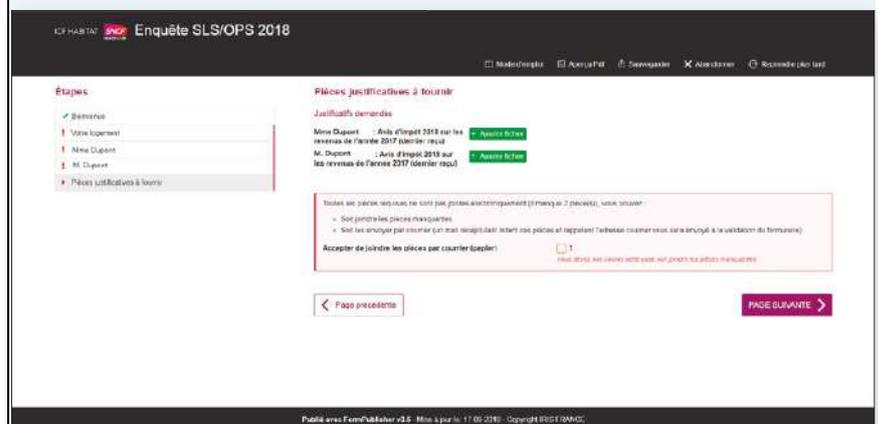
Fin septembre, les locataires d'ICF Habitat concernés ont reçu un courrier ou un mail les invitant à répondre à l'enquête sur le supplément de loyer de solidarité (SLS).

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).

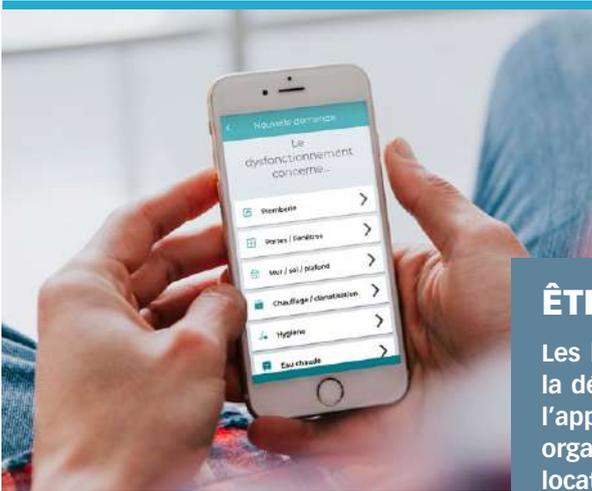
En cas de non réponse à l'enquête, le seuil maximal du supplément de loyer est automatiquement appliqué : votre loyer peut ainsi être majoré de 4 000 euros par mois.

En cas d'oubli, contactez au plus vite votre agence ICF Habitat. ▲



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. ▲

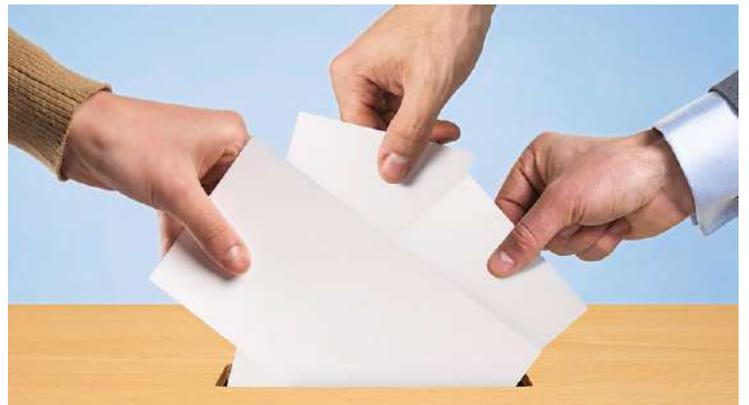
ÊTES-VOUS CONCERNÉS PAR LES TESTS ?

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.

Élections des représentants des locataires : à vous de voter

Vous avez jusqu'au 11 décembre minuit pour élire vos représentants au conseil d'administration d'ICF Habitat Nord-Est ! N'attendez pas.

Élus pour quatre ans, vos représentants ont pour missions de veiller à défendre les intérêts des locataires et d'agir concrètement pour l'amélioration de votre quotidien en travaillant sur différents projets. Ils recensent les problèmes identifiés et en discutent avec ICF Habitat afin de trouver les solutions adaptées. Ils sont amenés à donner leur avis, à voter les résolutions du conseil d'administration et à participer également aux commissions d'attribution des logements. Plus vous serez nombreux à voter, plus vos élus seront légitimes pour vous représenter auprès d'ICF Habitat, et plus le dialogue sera facilité. ▲



COMMENT VOTER ?

- **PAR INTERNET** : vous pouvez voter en ligne, grâce aux codes reçus par courrier, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 jusqu'au 10 décembre à minuit de chez vous ! Entièrement sécurisé, le site garantit l'anonymat du vote.
- **PAR COURRIER** : il suffit de renvoyer le bulletin choisi, sans rature, dans l'enveloppe T. La lettre doit arriver au plus tard le jour du dépouillement, le 11 décembre.

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 ! ▲

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 :

 Consultez vos relevés de comptes	 Recevez vos avis d'échéances en ligne	 Payez votre loyer en ligne	 Optez pour le prélèvement automatique
 Repérez vos interlocuteurs	 Déposez votre attestation d'assurance	 Accédez aux infos pratiques	 Suivez vos demandes

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 Nord-Est

LES PRINCIPAUX CHIFFRES POUR ICF HABITAT NORD-EST

Sur **1 791 locataires** interrogés,

84% se disent **globalement satisfaits** d'ICF Habitat Nord-Est ;

81% **recommanderaient** ce bailleur à un ami ;

77% jugent **bon** le rapport **montant des charges / qualité de service** ;

87% sont **contents de l'accueil, de l'information et de la communication** ;

90% **apprécient la qualité des interventions** réalisées dans les logements ;

73% sont **contents des interventions** dans les parties communes ;

82% sont **heureux de leur cadre de vie**.

L'OPINION
GLOBALE
8,4/10

Votre satisfaction globale reste d'un bon niveau, avec une augmentation de locataires « très » ou « tout à fait satisfaits ». Votre bailleur voit ainsi ses efforts en faveur de la qualité de vie de ses locataires reconnus, en particulier en matière d'interventions dans les logements et parties communes, de qualité de logement et d'entretien des équipements. Ces résultats soulignent aussi l'importance du travail de nos équipes de proximité.

LE TRAITEMENT
DES RÉCLAMATIONS
TECHNIQUES

5,1/10

Si vous êtes satisfaits des interventions techniques en tant que telles, vous exprimez le souhait d'être mieux informés sur le suivi de vos demandes et de vos travaux. Votre taux de satisfaction sur le traitement des réclamations est néanmoins en hausse, ce qui nous encourage à poursuivre le travail que nous menons depuis plusieurs années. Nous développons notamment des moyens pour vous demander instantanément votre avis sur les prestations techniques réalisées : en cas de satisfaction, c'est stimulant pour nos équipes ! Et en cas d'insatisfaction, cela nous permet de revenir immédiatement vers vous pour en connaître la cause et mettre en place un éventuel suivi de réclamation.



L'INFORMATION ET
LA COMMUNICATION

8,7/10

Nous veillons à collaborer le plus possible avec nos locataires et sollicitons régulièrement votre avis. Nous souhaitons travailler davantage encore avec vous pour connaître vos besoins et apporter des réponses adaptées. Ainsi, c'est ensemble que nous venons de bâtir l'application « Ma demande en un clic » et que nous avons élaboré en 2016 le cahier des charges prestataires sur les espaces verts et le nettoyage des parties communes.

Vous semblez par ailleurs apprécier les différents outils de communication que nous mettons à votre disposition : journal « Entre Nous », plaquette sur les charges, flyers, tableaux d'affichage...

➤ Nos autres plans d'actions pour améliorer votre bien-être

1- « Ma demande en un clic » : testée actuellement par certains gestionnaires d'immeubles, cette application sur smartphone sera déployée en 2019 sur l'ensemble des résidences d'ICF Habitat. 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 page 4).

2- La propreté des parties communes et espaces extérieurs : nous poursuivons les plans d'actions entamés pour améliorer cet aspect essentiel de la qualité de votre cadre de vie.

3- Le traitement des réclamations : nous mettons tout en œuvre pour réduire nos délais de réponse et mieux vous informer sur le suivi de vos demandes.

4- La qualité des interventions dans les logements et les parties communes : nous voulons travailler plus étroitement avec les prestataires pour qu'ils apportent le niveau de qualité attendu par les locataires.

5- Un plan d'entretien pour le chauffage et les ascenseurs a été défini puis communiqué dans le cadre du CCLP (Conseil de Concertation Locative du Patrimoine). L'objectif : faire en sorte que les installations soient mieux entretenues et remplacées si nécessaire.

En conclusion, nous recherchons des réponses ciblées, adaptées aux besoins de chacun et aux spécificités de chaque résidence.



Comment est organisée l'enquête ?

En avril et mai 2018, 1791 locataires formant un panel représentatif (âge, profession, lieu de résidence, type de logement) ont ainsi été invités à s'exprimer par téléphone sur 45 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 Nord-Est 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 des parties communes et des espaces extérieurs
- ▶ L'entretien des équipements extérieurs
- ▶ Le traitement 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 !

ICF Habitat Nord-Est 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 Nord-Est en bénéficient. Concernant les logements individuels, ce sont les occupants qui doivent se rapprocher de l'opérateur de leur choix qui leur indiquera si la fibre optique est déployée sur leur quartier.

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.

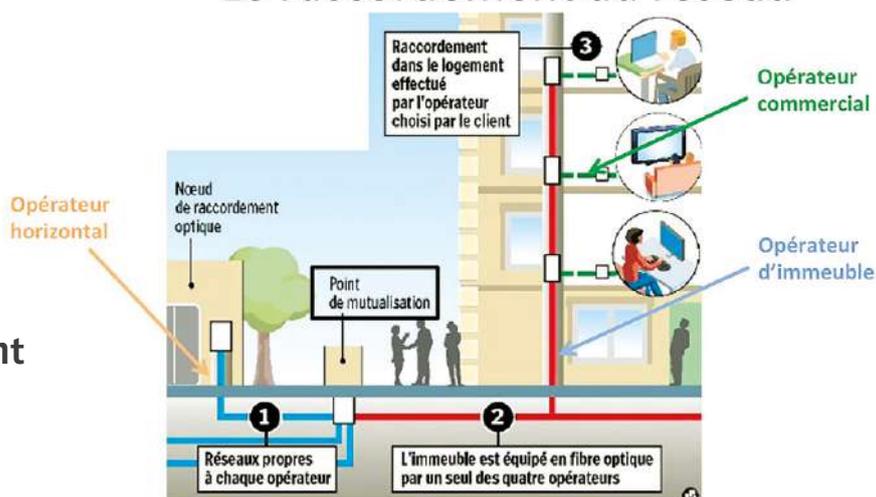
Le raccordement au réseau

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 Nord-Est accompagne activement le raccordement de

Le raccordement au réseau



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 sur 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

Lille (59)

Le « *Petit Maroc* » fait bouger le quartier

De nouveau primée en 2018 lors de l'appel à projets d'ICF Habitat Nord-Est, l'association du « *Petit Maroc* » a organisé cet été à Lille deux fêtes de quartier qui ont rencontré à chaque fois un franc succès.

L'association lilloise du « *Petit Maroc* » veille depuis 1985 à animer le quartier du même nom, situé entre Ronchin, Hellemmes, Fives et Moulins. Depuis 2009, elle s'est vue également confier l'animation de la résidence ICF Habitat Nord-Est de la rue des Peupliers. Dans le cadre du précédent appel à projets d'ICF Habitat Nord-Est, l'association avait organisé deux fêtes de quartier en 2017. Forte de cette expérience et à la demande des habitants, Le « *Petit Maroc* » a proposé d'organiser cette année trois événements : deux fêtes du quartier, qui ont eu lieu cet été, et un spectacle culturel à venir.

Un été très festif

La première fête a eu lieu le 21 juin, la seconde le 17 juillet. Elles ont toutes deux été organisées selon la même configuration : lancement à 18 heures, barbecue, jeux gonflables, stands tenus par des associations locales pour se faire connaître et proposer des activités ludiques pour adultes et enfants, musique et danse. Il y en avait pour tous les goûts et pour tout âge : maquillage, atelier de confection de marionnettes en laine, pêche aux canards pour les petits, tour de poney, stand sur l'Afrique... Avec une particularité le 21 juin, car c'était la fête de la musique mais aussi un soir de match de Coupe du Monde de football : à l'aide d'un vidéoprojecteur, tout le monde a été invité à regarder en plein air l'équipe tricolore affronter le Pérou, sur grand écran. De belles minutes d'émotion partagées !

Entraide et bonne humeur

« Il y avait une très bonne ambiance, témoigne Bruno Calon, directeur de l'association du « *Petit Maroc* ». À chaque fois, entre 120 et 150 personnes ont participé à la fête, soit pas loin d'un quart de la population du quartier. Les gens étaient contents, ils ont aidé à monter et démonter les installations, à tenir le stand d'inscription, à compléter le repas avec des salades et des desserts... » Et les festivités ne sont pas encore finies, puisqu'un spectacle de musique sénégalaise traditionnelle avec l'artiste Babacar est prévu avant la fin de l'année dans la résidence. Encore un bon moment en perspective. ▲

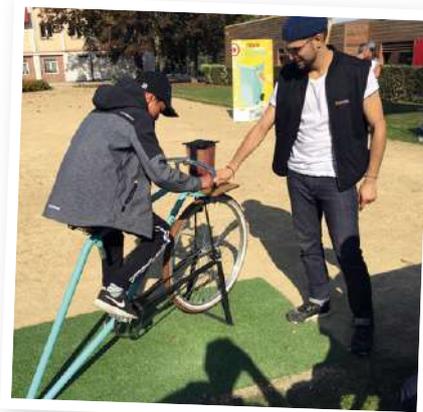


DEVENEZ BÉNÉVOLES DANS VOTRE QUARTIER

Si vous cherchez à échanger, à aider les autres et à contribuer à l'amélioration de votre cadre de vie, devenez bénévoles ! En fonction de votre disponibilité et de vos compétences, vous trouverez toujours des missions qui vous correspondent : animer le quartier, encadrer des enfants, mener des actions solidaires... L'implication de chacun est essentielle pour faire vivre les quartiers.

Chantilly (60) Priorité au tri des déchets

Le samedi 6 octobre à Chantilly, ICF Habitat Nord-Est organisait avec ses partenaires des animations ludiques autour de la gestion des déchets et des comportements éco-citoyens. Une priorité aujourd'hui.



Par une belle après-midi ensoleillée d'octobre, l'agence ICF Habitat Picardie-Champagne-Ardenne invitait les locataires de l'avenue de Verdun à Chantilly à participer à un événement festif et didactique autour du tri et du recyclage des déchets ainsi qu'aux éco-gestes. Plusieurs partenaires étaient associés : CLEO (Communauté Locale d'Eco-citoyens), le SMDO (Syndicat Mixte du Développement de l'Oise), la CCAC (la Communauté de Communes de l'Aire Cantilienne) et la ville de Chantilly.

Apprendre en s'amusant

Au cours de cette journée, différents stands étaient proposés, essentiellement à destination des enfants, avec des lots à gagner. Parmi les animations offertes : un jeu sur le tri des déchets, une présentation du compostage, une « course au tri » pour répartir au plus vite des déchets entre des poubelles grises et jaunes, un stand CLEO rappelant les gestes éco-citoyens (penser à éteindre les lumières inutiles...). Enfin, celle qui a eu le plus de succès était le « vélo-smoothie » : il suffisait de pédaler pour avoir le plaisir de déguster un smoothie produit à la force de ses jambes !

Soyons vigilants, ensemble

Un peu plus de 60 personnes ont participé à cet événement. Isabelle Wojtowicz, maire de Chantilly, et Eric Woerth, député de l'Oise, sont venus en visiteurs afin de souligner l'intérêt de cette opération de sensibilisation des locataires à la gestion des déchets.

La résidence ICF Habitat de Chantilly, qui comprend 380 logements, est en effet confrontée à un grave problème de dépôts sauvages : trop de locataires ne prennent pas la peine d'ouvrir les trappes des points d'apport volontaires (PAV) et posent leurs sacs poubelles à côté. Les conséquences : des gênes visuelles et odorantes, des risques d'intrusions d'animaux nuisibles (sangliers...) et l'obligation d'employer une personne supplémentaire pour trier les déchets à la place de ces résidents indécents. Des contrôles réguliers de police ont lieu et des locataires ont déjà été verbalisés. Il y a urgence à respecter notre environnement et à en prendre soin ! ▲

LES POINTS D'APPORT VOLONTAIRE (PAV)

Il s'agit de bornes enterrées remplaçant les poubelles grises pour la collecte des ordures ménagères, jaunes pour les emballages/journaux/magazines et vertes pour le verre.

Les PAV améliorent le cadre de vie du quartier, facilitent le tri et l'accès aux personnes à mobilité réduite, réduisent les nuisances sonores et olfactives... à condition de bien mettre les sacs poubelles à l'intérieur des containers.

Hellemmes (59) L'Épine, un « quartier comestible »

À Hellemmes, le quartier de l'Épine se transforme progressivement en une agréable cité-jardin... comestible. Un projet réalisable grâce à la mobilisation des habitants et à la créativité collective.



Le quartier de l'Épine a la particularité d'être un écrin de verdure. Afin d'encourager les habitants à s'approprier leur cadre de vie, la ville d'Hellemmes a commandé en 2016-2017 une étude prospective sur l'intégration d'une forme d'agriculture urbaine dans l'ancienne cité cheminote. C'est ainsi qu'est né en 2018 le projet « L'Épine, quartier comestible », mené sur 5 ans par les Saprophytes (architectes paysagers) et l'association Ma Na.é (« Ma Nature éveillée »). Il s'agit de mettre en place les différentes facettes d'un quartier-jardin en concertation avec les habitants qui sont les premiers acteurs concernés : du compostage, un potager, de l'élevage, un rucher, un jardin collectif, des parcelles individuelles réunies par un grand verger planté sur l'ensemble du quartier...

Un quartier-jardin de 9 hectares

« Cet été, un premier composteur a été installé grâce au prix gagné lors de l'appel à projets d'ICF, précise Sabine Kowalczyk, fondatrice de Ma Na.é. Pendant l'automne, une grande plantation d'arbres fruitiers est prévue à différents endroits du quartier. Deux rues sont également mobilisées pour créer un premier « jardin de poche », avec des tables, des bancs, un barbecue, des bacs potagers, des espaces de plantation. Enfin, des bacs pour herbes aromatiques en pied d'immeubles sont à la disposition des locataires. L'idée est de susciter l'envie chez tous les habitants, petits et grands, de planter près de chez eux ! »

Des efforts récompensés

Le jardin partagé « La Clé de l'Épinois », mis en place en 2016 par l'association Ma Na.é, s'intègre naturellement dans ce projet. C'est le CIBB (centre d'insertion des Bois Blancs) qui a repris l'organisation et l'animation du lieu. « Cette année, indique Didier Trenchant, un locataire très investi dans le jardin, nous avons cultivé beaucoup de légumes, mais aussi des fraises, des cerises... Nous avons planté des bulbes, installé un gros pot de fleurs pour embellir le jardin, fait du compost, nettoyé. Pendant l'hiver, nous allons préparer le jardin pour l'an prochain. » Un très beau travail, salué par le maire venu en visiteur cet été. ▲

PARTICIPER AU JARDIN PARTAGÉ

Ouvert tous les jours et à tous, le jardin partagé est un espace de convivialité. C'est l'occasion de passer du bon temps, discuter, bricoler, jardiner, planter et récolter pour manger sainement. Les soirs d'été, on peut même finir la soirée autour d'un barbecue ou façon auberge espagnole ! Pour contribuer à le faire vivre, n'hésitez pas à venir jardiner, idéalement le mercredi et le vendredi de 14h30 à 17h.

Des idées d'animations pour votre résidence ?

Participez à la 4^e édition de l'appel à projets !

Tout a commencé en mars 2016 quand ICF Habitat Nord-Est a lancé son premier « Appel à projets Entre-Voisins » pour vous aider à réaliser des projets d'animation dans vos résidences. Pendant 3 ans, près de 40 projets ont vu le jour. Et l'aventure ne s'arrête pas en si bon chemin puisqu'ICF Habitat Nord-Est renouvelle l'expérience et vous invite à déposer vos dossiers de candidature avant le 4 mars 2019.

L'appel à projets, qu'est-ce que c'est ?

Pour créer du lien social, de la convivialité et améliorer le vivre ensemble, il est essentiel pour ICF Habitat Nord-Est de vous accompagner dans la mise en place de projets visant à améliorer la vie au sein de votre résidence. Que ce soit l'organisation d'une fête de quartier, d'une exposition, de décorations de Noël ou d'ateliers pédagogiques ... Laissez libre cours à votre imagination !

Quel est le rôle d'ICF Habitat Nord-Est ?

Les projets sélectionnés bénéficieront d'une aide financière, pouvant aller jusqu'à plusieurs centaines d'euros, ou d'un accompagnement pour contribuer à leur réalisation.

Qui décide de la sélection de vos projets ?

Mi-avril 2019, un jury, composé de représentants de locataires et d'ICF Habitat Nord-Est, se réunira pour sélectionner les projets les plus prometteurs. Le vôtre en fera peut-être parti !

À qui s'adresse cet appel à projets ?

À vous tous, associations de locataires d'ICF Habitat Nord-Est et habitants des résidences ICF Habitat Nord-Est, vous êtes tous conviés à participer !

Comment ?

Rien de plus simple, téléchargez le dossier de candidature et le règlement de l'appel à projets Entre-Voisins sur internet à l'adresse suivante : <http://www.icfhabitat.fr/groupe/appel-projets-rne-2019>
Ou adressez votre demande par email à appelprojets@icfhabitat.fr ▲

Vous pouvez aussi faire votre demande par courrier à :
ICF Habitat Nord-Est
Appel à projets Entre-Voisins
26, rue de Paradis - 75010 Paris

Fêtes - Musique - Sport - Arts - Exposition - Peinture
Théâtre - Jardins partagés - Cours de cuisine ...

APPEL À PROJETS

ANIMEZ VOTRE RÉSIDENCE

DATE LIMITE DE DÉPÔT DE DOSSIER
04 MARS 2019

Osez faire bouger les choses !
C'est simple et facile, pour animer votre résidence,
il suffit de demander !
Faites nous part de vos idées...

Participez à l'appel à projets en vous rendant sur :
www.icfhabitat.fr/groupe/appel-projets-rne-2019

ou contactez-nous :
appelprojets@icfhabitat.fr

ICF HABITAT NORD-EST
SNCF IMMOBILIER

Votre conseiller social, en agence peut vous aider à remplir votre dossier de candidature qui devra être envoyé au plus tard le 4 mars 2019 pour instruction de votre dossier et présentation au jury. N'hésitez pas à joindre votre conseiller en agence.

Fêtes - Musique - Sport - Arts - Exposition - Peinture
Théâtre - Jardins partagés - Cours de cuisine ...

APPEL À PROJETS

ANIMEZ VOTRE RÉSIDENCE



DATE LIMITE
DE DÉPÔT
DE DOSSIER
**04 MARS
2019**

Osez faire **bouger** les choses !

C'est **simple** et **facile**, pour animer votre résidence,
il suffit de **demander** !
Faites nous part de vos idées...

Participez à l'appel à projets en vous rendant sur :
www.icfhabitat.fr/groupe/appel-projets-rne-2019

ou contactez-nous :
appelprojets@icfhabitat.fr

ICF HABITAT
NORD-EST

