

Entre- NOUS

Le journal
des locataires
ICF Habitat
Nord-Est

n°55

JUIN 2019



DOSSIER
**Gardien, conseillère sociale et employé
d'immeubles : zoom sur des métiers
de proximité chez ICF Habitat / P 6**

ACTUALITÉS

BIEN PRÉPARER
SON DÉPART
EN VACANCES / P4

INFOS PRATIQUES

VOS AVIS
D'ÉCHÉANCES
EN LIGNE / P10

SÉCURITÉ

GAZ : AYEZ LES BONS
RÉFLEXES / P11

ICF HABITAT
NORD-EST



P 4-5

ACTUALITÉS

- Préparez la fête Entre-voisins dans vos résidences
- Fin du test pour « Ma demande en un clic »
- Bien préparer son départ en vacances
- Résultats de l'appel à projets 2019

P 6

DOSSIER

GARDIEN, EMPLOYÉ D'IMMEUBLES, RESPONSABLE DE SITE ET CONSEILLÈRE SOCIALE : ZOOM SUR DES MÉTIERS DE PROXIMITÉ CHEZ ICF HABITAT

P 9

ÉCO-LOGIS

Punaises, cafards, souris, fourmis : comment s'en débarrasser de manière naturelle ?

P 10

INFOS PRATIQUES

Vos avis d'échéances en ligne

P 11

SÉCURITÉ

Gaz : ayez les bons réflexes

P 12

PRÈS DE CHEZ VOUS

- Vous êtes séniors ou avez entre 18 et 25 ans, obtenez des aides pour partir en vacances !
- Lille (59) Babacar en concert à Lille
- À Bischheim (67), un petit local pour un grand dynamisme
- Un jardin partagé à Courcelles-Lès-Lens (62)
- « Ma vie, ma cité, mon école » à Woippy (57)

ACTUALITÉS

PRÉPAREZ LA FÊTE ENTRE-VOISINS DANS VOS RÉSIDENCES

Que ce soit au printemps ou au début de l'été, toutes les occasions sont bonnes pour organiser une fête Entre-Voisins dans vos résidences. 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 ! ▲



FIN DU TEST POUR MA DEMANDE EN UN CLIC

Dans le cadre de sa réflexion sur la relation client de demain, l'application « Ma demande en un clic » était testée par un panel de locataires depuis l'été dernier.



L'application *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. La phase de test s'est clôturée début mars et l'application n'est désormais plus active. Les équipes d'ICF Habitat tenaient à remercier les locataires pour leur implication et leur participation. Les retours viendront alimenter notre réflexion sur les nouveaux outils mis à votre disposition pour améliorer la relation client.

À suivre ! ▲

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** (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.



VOTRE AVIS SUR NOTRE COMMUNICATION

ICF Habitat souhaite améliorer sa communication vers l'ensemble de ses locataires. Dans ce cadre, un sondage en ligne sur notre site internet et une enquête téléphonique ont été lancés entre début avril et mi-mai pour connaître votre avis sur la qualité de l'information que l'on vous communique, que ce soit sur votre logement, votre résidence ou tout autre sujet, au travers nos différents supports (site internet, journal, affichage, espace client en ligne...). Nous tenions à remercier les locataires qui ont participé. Votre avis sera essentiel pour faire évoluer nos supports. Nous vous en dirons plus dans le prochain numéro d'Entre-Nous. ▲



VOS REPRÉSENTANTS ONT ÉTÉ ÉLUS

L'élection des représentants des locataires au conseil d'administration d'ICF Habitat Nord-Est a eu lieu en novembre dernier.

Messieurs Damien Lavoisier (CLCV), Jean-Pierre Staelens (CNL), Martial Kaese (INDECOSA-CGT) ont été élus et défendront les intérêts des locataires pendant une durée de 4 ans. ▲

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 ▲

Bien préparer son départ en vacances

Entre-Nous vous donne quelques conseils pour partir en toute tranquillité et passer un été en toute sérénité !

➤ Avant de partir

Veillez à fermer vos portes, fenêtres et volets, ainsi que tous les robinets d'arrivée d'eau (WC, lave-linge...) et de gaz.

Débranchez tous vos appareils électriques (HI-FI, électroménager, matériel informatique...).

Videz un maximum vos réfrigérateurs et congélateurs de tous produits alimentaires qui ne supporteraient pas une coupure électrique prolongée.

N'hésitez pas à prévenir vos voisins, leur laisser vos coordonnées où vous serez joignable en cas d'urgence et, éventuellement, leur donner un double de vos clés. Ils pourront ainsi ramasser le courrier, arroser les plantes, et vérifier que tout va bien.

Transférez vos appels de la ligne fixe sur votre téléphone portable ou une autre ligne.

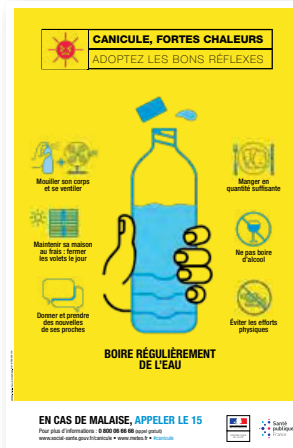
Ne diffusez pas vos dates de vacances sur les réseaux sociaux et veillez à ce que vos enfants fassent de même. Il est déconseillé de publier vos photos de vacances. Toutes ces informations facilitent l'action des cambrioleurs.

➤ Contre les cambriolages, ayez le bon réflexe

Dans le cadre de l'Opération Tranquillité Vacances, inscrivez-vous avant votre départ auprès de votre commissariat ou de votre brigade de gendarmerie pour qu'ils puissent surveiller votre domicile au cours de leurs patrouilles quotidiennes. Plus d'informations sur www.interieur.gouv.fr > **Rubrique Ma sécurité** > **Conseils pratiques**

➤ Canicule et fortes chaleurs

Quand il fait très chaud, que la température ne baisse pas la nuit, et ce pendant plusieurs jours, la santé des personnes les plus fragiles – les personnes âgées de plus de 65 ans, les



bébés ou enfants de moins de 4 ans, personnes travaillant à l'extérieur – peut être en danger. Adoptez les bons gestes pour éviter la déshydratation ou d'hyperthermie :

- Boire beaucoup d'eau (ne pas consommer d'alcool) et adopter une alimentation saine et équilibrée ;
- Maintenir sa maison à l'abri de la chaleur en fermant les volets la journée ;
- Éviter de sortir aux heures les plus chaudes de la journée ;
- Passer plusieurs heures par jour dans un endroit frais ou climatisé ;
- Porter des vêtements légers amples et clairs, sans oublier un chapeau à l'extérieur ;
- Ne pas faire d'efforts physiques intenses ;
- Pour les personnes qui travaillent en extérieur : faire des pauses régulières, être vigilant pour ses collègues et soi-même, ne pas ignorer les consignes de prévention.
- Prendre ou donner des nouvelles à son entourage régulièrement ;
- Prévenir immédiatement les secours en composant le 15 en cas de malaise ou de coup de chaleur ! ▲

Canicule info service au **0 800 06 66 66**
(appel gratuit depuis un poste fixe).

NUMÉROS D'URGENCE

15 - SAMU

17 - Police, Gendarmerie

18 - Pompiers

112 - Numéro d'urgence européen



LES RÉSULTATS DE L'APPEL À PROJETS 2019

Ville	Porteur du projet	Nom du projet	Description
Amiens	M. Turmine, M. Schmidt, M. Delarue, Mme Gaillet, Mme Nambo, Mme Claegssen	Un jardin pour tous	Poursuite du développement du jardin partagé mis en place à l'occasion de l'appel à projets en 2017.
Hellemmes	Association Ma Nature Eveillée	Animation de composteurs collectifs	Ateliers pédagogiques et artistiques autour des thèmes du compostage et de la terre. Construction d'un 2ème composteur (3 bacs). Création du matériel pédagogique: Entretien régulier du compost et redistribution.
Lille	Rault Hippolyte	Bac à compost et jardin collectif	Installation d'un bac à compost au niveau du local OM pour diminuer les déchets et utiliser l'engrais produit par le compost pour le jardin collectif.
Reims	Amicale des locataires de la cité du dépôt	Hôtel à insectes	Installation d'un hôtel à insectes dans le jardin de la permanence d'ICF au 32 rue Pierre Séward à Reims.
Riedisheim	Julie Monchablon	Des légumes devant ma porte	Création d'un jardin partagé en pied de résidence (bacs à jardiner pour planter des légumes).
Béthune	Association Au cœur de Sénéchal	Amélioration du cadre de vie	Création d'un espace pique nique, amélioration de l'espace dédié aux petits, aménagement d'un espace dédié aux chiens, installation de deux carrés aromatiques, équipement en jeux pour enfants, disponibles en prêt. Organisation de 3 soirées conviviales pendant l'été.
Lille	Association Le petit Maroc	Fêtes et embellissement des peupliers	2 fêtes (4 mai et 16 juillet) sur le quartier et des ateliers pour embellir les pieds d'immeuble en récupérant les bacs à fleurs déjà existants qui seront customisés par les locataires.
Courcelles-Lès-Lens	Association Conseil citoyen	Convivialité au jardin	Construction de mobilier urbain (tables, bancs, chaises) et peinture de jeux au sol pour les enfants.
Billy Montigny	Malika Ouarrak	Marché aux puces	Organiser un vide grenier au printemps pour les locataires de la résidence Matisse et les habitants de la rue.
Lille	Collectif des résidents Square Normandie et Picardie	Terrain de pétanque	Construire un terrain de pétanque 15m x 4m avec les locataires.
Woippy	Association CMSEA	Ma ville, ma cite, mon ecole	Sensibilisation en direction des trois écoles primaires (ateliers sous forme de jeux interactifs). Programmation d'une visite avec les délégués des classes des deux collèges à l'Assemblée et/ou Sénat, Parlement Européen.
Yutz	Association CLCV	Les olympiades inter quartiers	Organisation de jeux inter-quartiers (3 quartiers). L'équipe gagnante fera gagner son quartier et remportera un trophée à remettre en jeu l'année suivante.
Montigny-en-Gohelle	Alexandra Trousson	O natur'l	Créations d'ateliers ludiques et pratiques pour renforcer la confiance en soi. Les produits fabriqués seront testés à l'issue d'un atelier coiffure avec une professionnelle.
Longueau	Patricia Pade	Cité zen	Animations et activités liées au bien-être pour les locataires. Les ateliers se dérouleront au sein de la maison mémoire.
Sin Le Noble	Corinne Hutin	Viens, je t'emmène!	Parrainage entre seniors pour favoriser la participation aux 4 activités organisées dans la résidence et en dehors.
Hellemmes	Sofiane El Arbaoui, Saïd El Barali	Self-defense	Mise en place de cours de self-défense par un entraîneur diplômé de la fédération française de karaté de l'association N.G.H.F. Des exercices de renforcement musculaire et de respiration sont prévus pour permettre au corps d'optimiser ses réflexes de défense.
Schiltigheim	Samera Dif	Les jardiniers en herbe	Création d'un jardin partagé dans les espace extérieurs de la résidence, avec la pose de bacs, d'un abris et d'un composteur et d'un récupérateur d'eau de pluie.

Gardien, conseillère sociale et employé d'immeubles :

zoom sur des métiers de proximité chez ICF Habitat

Tout au long de votre parcours locatif, le gardien et le conseiller social sont vos interlocuteurs privilégiés chez ICF Habitat. Toujours à votre écoute, ils s'assurent de votre qualité de vie au quotidien, préviennent vos besoins et vous accompagnent en cas de difficultés personnelles.

➤ **Le gardien** : votre interlocuteur privilégié

Dès la visite de votre logement et pour toutes les années qui suivront, le gardien est votre premier référent ICF Habitat. Il vous informe sur toutes les actualités de votre résidence et intervient dans de nombreux domaines :

La gestion locative et l'accueil des nouveaux locataires

Pendant toute la durée de votre bail, il est votre interlocuteur dédié. Le gardien est présent dès votre arrivée dans la résidence. Il vous accueille, vous transmet toutes les informations importantes sur votre logement et votre résidence et établit avec vous l'état des lieux. Il prend en compte vos demandes techniques ou administratives et en assure le suivi. Équipé de nouveaux outils (tablettes, logiciels...), il peut vous renseigner, en temps réel et sur le terrain, sur l'une de vos demandes. Il suit également les différents contrats liés au logement. Il est en charge de l'encaissement des loyers, pour les règlements par chèque. Pour vous simplifier les démarches, nous vous conseillons d'opter pour le prélèvement automatique ou le paiement en ligne depuis votre espace client. Il peut aussi relancer les locataires sur les loyers impayés.

L'entretien courant du patrimoine

Le gardien veille à l'entretien des parties communes. Il contacte les prestataires techniques (plombiers, chauffagistes, ascensoristes...) pour réaliser les travaux de première maintenance dans votre résidence, puis s'assure des délais et de la qualité des travaux effectués.

Le maintien de la tranquillité et de la sécurité des habitants

Soucieux de vous assurer une jouissance paisible de votre cadre de vie, votre gardien s'assure du respect du règlement

intérieur de votre résidence. C'est auprès de lui qu'il faut signaler les troubles de voisinage : comportements gênants (halls encombrés, poubelles abandonnées...), nuisances sonores et dégradations du site.

La vie de la résidence

Pour animer la résidence et développer le lien social entre les habitants, il peut aussi s'impliquer dans l'organisation de manifestations diverses comme la Fête Entre-Voisins.

Le métier de gardien n'est plus le même qu'il y a 30 ans ni même celui de demain. Et il n'a pas fini d'évoluer !

Gardien

Indispensable à la vie de votre résidence, votre gardien doit faire preuve d'une grande polyvalence, d'un sens de l'écoute et de la communication et d'autonomie. Il doit à la fois se rendre le plus disponible possible pour répondre aux sollicitations des locataires et des prestataires, tout en respectant les contraintes liées à son activité (législation, directives internes, horaires de travail, disponibilité des prestataires...). Pas toujours simple dans ce contexte de résoudre toutes les problématiques rapidement !

Le gardien peut également être confronté à des incivilités (non-respect du travail réalisé, insultes, voire agressions...) ; des actes qui nuisent à l'exercice de son métier mais aussi à la qualité de service rendu aux locataires. Aussi, il doit parfois faire preuve de fermeté. Parce qu'il travaille au quotidien pour permettre à chacun de vivre dans un logement et un cadre de vie agréables, il mérite le respect de la part de tous !



Zoom sur le responsable de site

Le responsable de site encadre l'activité et organise le travail des gardiens et employés d'immeubles.

Présent régulièrement sur les sites, il contrôle la bonne exécution des contrats d'entretien courant ou de petite maintenance sur son patrimoine. Si les critères de qualité ne sont pas respectés, il intervient auprès des prestataires pour améliorer la tenue de leurs engagements. Responsable de la qualité du service rendu, il veille au traitement des demandes et peut intervenir lui-même auprès des locataires ou de leurs représentants. En l'absence du gardien, il peut aussi être amené à établir les états des lieux ou à réaliser des visites commerciales.

Il sollicite ou répond aux besoins des amicales de locataires, ou encore des collectivités locales dans le cadre du bon fonctionnement de son patrimoine. Il participe, par exemple, avec les services de police, à améliorer la sécurité des sites et à débloquer certaines situations délicates (incivilités, vandalisme...).

➤ L'employé d'immeubles : un rôle clé au cœur des résidences

Faisant partie prenante de l'équipe de proximité, l'employé d'immeubles travaille en directe collaboration avec le gardien.

L'entretien des résidences

L'employé d'immeubles assure l'entretien des résidences dans un objectif de qualité de service rendu aux locataires. Il s'occupe du nettoyage des parties communes et peut gérer l'entrée et la sortie des containers.

La surveillance des résidences

Par des rondes ou par des visites régulières. Il alerte en cas de panne ou de sinistres, il signale les anomalies, les dégradations ou encore les difficultés liées aux conditions de réalisation du nettoyage.

La vie dans la résidence

Présent au cœur des résidences, il peut participer avec l'équipe de proximité à des animations visant à améliorer le lien social entre les habitants. ▲



➤ La conseillère sociale : toujours à vos côtés

À l'écoute de vos besoins individuels, la conseillère sociale est là pour vous accompagner de manière personnalisée lorsque vous êtes confronté à des difficultés familiales, sociales ou financières. Il est également moteur dans l'animation de votre résidence.

La prévention des impayés

En cas de difficultés économiques et sociales suite à un « accident de la vie » (perte d'emploi, séparation, maladie, décès...), au moment d'une naissance, d'un départ à la retraite ou pour toute autre raison personnelle, la conseillère sociale peut venir à votre domicile pour vous aider ou vous rencontrer dans un endroit plus neutre. Elle fait le point avec vous sur votre budget familial et accompagne vos démarches pour solliciter des aides sociales auprès du Conseil Général, de la CAF...

L'attribution des logements pour le public prioritaire

La conseillère sociale joue un rôle clé pour répondre à votre demande de logement ou de relogement. Elle vous rencontre pour connaître votre composition familiale et vos éventuels problèmes de santé ou d'autonomie, afin de trouver une solution qui réponde à vos besoins spécifiques.



Des solutions en cas de perte d'autonomie

En cas de perte de mobilité liée à l'âge ou au handicap, la conseillère sociale peut se rendre à votre domicile pour réaliser un diagnostic social de la situation et être à l'écoute de vos attentes. Faisant ensuite le relais localement avec nos services du patrimoine et les ergothérapeutes, vos besoins sont étudiés afin de trouver ensemble les solutions les plus appropriées pour adapter votre logement. Ex : remplacement d'une baignoire par une douche, pose de barres d'appui, modification des éclairages, équipements domotiques... La conseillère sociale contacte également tous les partenaires pouvant apporter une aide financière au projet (caisses de retraite, mutuelles, Conseil Général, MDPH, associations...). En cas d'impossibilité d'aménagements adaptés, elle étudiera avec vous, en lien avec la gestion locative, la possibilité d'une mobilité résidentielle vers un logement plus approprié.

L'accompagnement de projets collectifs

La conseillère sociale développe également des liens de partenariat avec les associations locales pour créer ou renforcer le lien social dans les résidences. Elle mobilise et accompagne les locataires dans le montage de projets collectifs participatifs au sein des résidences : fêtes entre-voisins, fêtes de quartier, animations intergénérationnelles, jardins partagés, actions solidaires, opérations de sensibilisation autour du mieux-vivre ensemble... Toutes les initiatives sont les bienvenues !

Un rôle de médiateur entre voisins

La conseillère sociale est enfin médiateur en cas de troubles du voisinage (nuisances sonores...) pour trouver une solution à l'amiable au problème rencontré.



Punaises, cafards, souris, fourmis : comment s'en débarrasser de manière naturelle ?

Les beaux jours arrivent... et certains insectes commencent à roder dans votre maison ou appartement. Voici quelques remèdes 100 % naturels pour éliminer ces nuisibles !



↳ Les punaises de lit

La punaise de lit est un parasite de l'homme visible à l'œil nu. Elle se reproduit très rapidement et pique essentiellement au cours de la nuit. Elle vit et pond

principalement dans les matelas, les coutures, les plinthes et/ou les encadrements.

Pour s'en débarrasser, commencez par laver à 60° tout votre linge de maison (drap, housse de couette, taie d'oreiller, rideaux...), passer l'aspirateur et traiter avec un nettoyeur vapeur à 120° les matelas, tapis, canapés... Si vos meubles sont trop infestés, vous devrez vous en débarrasser.

▶ **Le remède** : Pour empêcher les punaises de revenir, mélangez de l'huile essentielle (clou de girofle, cannelle, théier ou lavande) avec de l'eau à niveau égal. Appliquez le mélange sur vos meubles, vos lits et vos rideaux. Vous pouvez également l'appliquer sur d'autres surfaces de votre maison si besoin.



↳ Les cafards et les blattes

Les cafards et les blattes sont peut-être les parasites les plus tenaces, par leur capacité à tenir de longues périodes sans se nourrir.

Ils s'adaptent à n'importe quel environnement avec une préférence pour les endroits humides.

▶ **Le remède** : Remplissez les trois quarts d'un récipient avec de l'acide borique et le quart restant avec du sucre glace. Le sucre glace va servir d'appât tandis que l'acide borique va agir comme poison sur les cafards. Une fois votre mélange prêt, étalez-le sur les bords de vos placards à vêtements et toute autre surface sombre et humide.



↳ Les souris

Les souris sont attirées par la nourriture (on les retrouve souvent dans la cuisine) et sont porteuses de maladies et de bactéries.

▶ Les remèdes :

- au lieu d'utiliser des pièges traditionnels (qui causent une mort lente et douloureuse) vous pouvez les capturer et les relâcher dehors. Des cages spécifiques s'achètent en magasin et il vous suffit de camoufler la cage avec du papier journal et de placer un morceau de fromage ou un fruit sec pour les attirer.

- La menthe poivrée et les clous de girofle sont les pires ennemis des souris. Placez quelques gouttes d'huiles essentielles sur du coton ou des clous de girofles à plusieurs endroits de votre logement ? Cela éloignera les souris.



↳ Les fourmis

Les fourmis sont attirées par tout ce qui est sucré et peuvent rapidement envahir votre maison tout en dévorant votre nourriture.

▶ **Le remède** : Tout comme avec les cafards, la recette naturelle la plus efficace contre les fourmis reste le mélange d'acide borique et de sucre. Les odeurs de clous de girofle, le marc de café, le paprika, la cannelle ou encore la menthe poivrée, feront fuir immédiatement toutes les fourmis autour de votre maison. ▲

Vos avis d'échéances en ligne

À partir de juin, tous les locataires qui sont en prélèvement automatique et ayant communiqué une adresse mail à ICF Habitat recevront désormais leurs avis d'échéances sur leur espace client.

ICF Habitat s'inscrit dans une démarche de développement durable et souhaite réduire sa consommation de papier en dématérialisant entre autre les avis d'échéances des locataires. C'est pourquoi, à partir de juin, les locataires qui

sont en prélèvement automatique et qui ont communiqué une adresse mail à ICF Habitat, ne recevront plus leurs avis d'échéances en version papier mais en version numérique sur leur espace client en ligne, rubrique « mes documents ».

➤ **Votre avis d'échéance** en ligne, c'est :



SIMPLE

Vous ne recevrez plus vos avis d'échéance par voie postale. Chaque mois, un mail de notification vous informera de la mise à disposition du document sur votre espace client en ligne.



BON POUR NOTRE PLANÈTE

En contribuant à la réduction de la consommation de papier, nous faisons un geste citoyen.



PRATIQUE

Vos avis d'échéance seront accessibles et disponibles pendant trois ans sur votre espace client en ligne. Vous pourrez les consulter et les télécharger 24h/24 et 7j/7.

➤ **Si vous n'avez pas encore activé votre espace client**, N'attendez pas pour le faire. **Comment faire ?**

- 1-** Rendez-vous sur notre site internet www.icfhabitat.fr, rubrique « Espace client » (lien en haut à droite de la page d'accueil).
- 2.** Pour votre première connexion, saisissez l'identifiant et le mot de passe provisoires reçus par courrier. **Si vous avez perdu ce courrier de première connexion, rapprochez-vous de votre agence ICF Habitat.**
- 3.** Renseignez ensuite vos nouvelles données de connexion.
- 4.** Vous recevrez un lien d'activation par e-mail. Cliquez alors sur ce lien. **Votre compte est désormais activé !**

À noter : vous pourrez vous désinscrire à tout moment, en vous rendant sur votre espace client, rubrique « Gérer mes documents en ligne » ou en vous rapprochant de votre agence ICF Habitat.

QU'EST-CE QUE L'ESPACE CLIENT D'ICF HABITAT ?

Entièrement sécurisé et personnel, l'espace client vous permet d'accéder simplement, 24h/24 et 7j/7, à toutes les informations et démarches utiles concernant votre logement :

- consulter votre compte locataire,
- opter pour le prélèvement automatique,
- régler votre loyer par carte bancaire,
- recevoir vos avis d'échéance en ligne,
- suivre le traitement de vos demandes,
- adresser votre attestation d'assurance,
- suivre vos consommations individuelles,
- modifier vos coordonnées personnelles,
- accéder à des informations pratiques sur votre logement et aux contacts ICF Habitat.

Gaz : ayez les bons réflexes

Les accidents liés au gaz peuvent avoir de graves conséquences pour vous et votre voisinage. Comment éviter la fuite de gaz ? Comment réagir en cas de fuite de gaz ? Découvrez quelques conseils pratiques.

➤ Une fuite de gaz peut provoquer :

- ▶ **une explosion**, avec projection de débris, ou un incendie
- ▶ **une intoxication**, due à une mauvaise combustion du gaz et à la production de monoxyde de carbone, ce gaz incolore et inodore qui cause 100 à 150 décès par an.

Une concentration importante de gaz naturel peut entraîner des maux de tête, un affaiblissement des facultés respiratoires et sensorielles, et une coordination réduite menant à des convulsions.

La plupart des accidents sont liés à des comportements imprudents, la vétusté des installations ou bien l'absence d'entretien des appareils.

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

➤ Quelques conseils pour éviter la fuite de gaz

- ▶ En tant que locataire, le remplacement du flexible (normes NF) de votre arrivée de gaz est à votre charge. Pensez à vérifier régulièrement sa date de validité. ICF Habitat veille de son côté au bon état et à l'entretien des installations (chaudières, arrivée générale de gaz...)
- ▶ N'utilisez pas de bouteilles de gaz dans votre logement.
- ▶ Fermez le robinet d'arrivée de gaz lors de chaque départ en week-end ou en vacances.
- ▶ Nettoyez régulièrement les brûleurs de votre gazinière : une flamme bleue est un gage de sécurité.
- ▶ Nettoyez régulièrement les grilles d'aération et ne placez jamais un meuble, une serviette ou tout autre objet devant une bouche de ventilation pour ne pas gêner l'évacuation des gaz viciés. ▲



QUE FAIRE EN CAS DE FUITE DE GAZ ?

Lors d'une fuite de gaz il est impératif de ne toucher aucun appareil, installation électrique ou tout objet pouvant produire une flamme :

- Éteignez les cigarettes ;
- N'activez ou ne désactivez pas les appareils ou interrupteurs pouvant produire une étincelle (sonnette, interrupteur de lumière, ordinateur, prise électrique, téléphone, lampe de poche, disjoncteur...);
- Ouvrez les fenêtres pour aérer et si possible fermez l'arrivée du gaz.
- Quittez votre logement et prévenez vos voisins, en frappant aux portes (sans sonner).
- Ne prenez pas l'ascenseur.
- Une fois à l'extérieur (pour ne pas créer d'étincelle),

APPELEZ LES SECOURS :

18 - Pompiers

N° vert Urgence Sécurité Gaz

0 800 47 33 33 Service & appel gratuits

- Attendez que les secours vous donnent le droit d'entrer à nouveau dans la résidence.

Vous êtes séniors ou avez entre 18 et 25 ans, obtenez des aides pour partir en vacances !

Parce que les vacances contribuent au bien-être de chacun, ICF Habitat Nord-Est a signé un partenariat avec « l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances » (ANCV) pour favoriser le départ en vacances de ses locataires. Si vous avez entre 18 et 25 ans ou que vous êtes séniors, l'ANCV peut vous proposer des tarifs préférentiels et/ou un coup de pouce financier sous conditions.



L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) est un établissement public de l'État placé sous la tutelle du ministre de l'économie et des finances. Dans le cadre de ses aides à vocation sociale, l'ANCV a déployé les programmes « Départ 18:25 ans » et « Seniors en Vacances » pour ces tranches d'âges qui connaissent le plus haut taux de non-départ en vacances. Depuis 2007, plus de 500 000 retraités et 25 000 jeunes sont ainsi partis en vacances grâce à des aides financières et des tarifs préférentiels sur des séjours.

En devenant partenaire de l'ANCV, ICF Habitat Nord-Est est ravi de vous permettre d'accéder à ces dispositifs. A la mer, à la montagne, en Europe, c'est une belle occasion de partir seul, en couple, avec des amis, des voisins. Alors profitez-en et découvrez les séjours, vos droits et les modalités d'inscription sur :

www.depart1825.com

ou www.seniorsenvacances.ancv.com

ou contactez le numéro non surtaxé de ANCV au 0 969 320 616 ▲

Lille (59) Babacar en concert à Lille

En fin d'année dernière, dans la continuité des fêtes de quartier de l'été, la résidence lilloise Les Peupliers a accueilli l'artiste sénégalais Babacar pour un spectacle de grande qualité.



Dans le cadre de l'appel à projets d'ICF Habitat Nord-Est, l'association du Petit Maroc a organisé à Lille deux fêtes de quartier les 21 juin et 17 juillet 2018, qui ont chacune rencontré un vif succès. Le projet prévoyait également d'offrir aux habitants un spectacle de musique sénégalaise traditionnelle. C'est ainsi que le chanteur Babacar est venu se produire en concert le 8 décembre au sein du local ICF Habitat de la

résidence Les Peupliers. En costume traditionnel, accompagné de sa kora (un instrument de musique à cordes d'Afrique de l'Ouest) et d'un percussionniste, l'artiste a chanté en différents dialectes du Sénégal, pour le plus grand bonheur des familles venues l'écouter. « C'était très beau », confirme Bruno Calon, directeur de l'association du Petit Maroc, lui-même fan du chanteur depuis plusieurs années. ▲

À Bischheim (67), un petit local pour un grand dynamisme

Au sein de sa résidence à Bischheim, ICF Habitat met depuis 2005 un local à la disposition de la ville. De nombreuses animations et activités sont ainsi organisées pour les habitants, avec leur aide active.

À l'initiative d'une ancienne conseillère sociale d'ICF Habitat Nord-Est, Catherine Wix, et à la demande des habitants, une convention a été signée en 2005 entre le bailleur et la ville de Bischheim pour qu'un local situé au 13 rue d'Alsace serve à proposer des animations et activités aux jeunes et aux familles du quartier.

➤ « L'espace d'animation jeunesse »

Depuis 14 ans, le Service Jeunesse met ainsi en place de nombreuses activités pour les 10/15 ans, dans le local ou dans la rue, le mercredi après-midi et pendant les vacances scolaires : des activités sportives ou culturelles, mais également des sorties extérieures. À l'écoute des envies des jeunes, les animateurs les accompagnent dans leurs projets individuels ou collectifs, comme en témoigne Anne-Laure Hamelin, responsable du service Sport-Jeunesse-Vie associative de Bischheim : « Ils ont constitué en 2012 une junior association, avec laquelle ils ont organisé une soirée de la Solidarité, des animations pour la Journée Internationale de la Gentillesse, un voyage solidaire au Népal, l'accueil de jeunes d'Oran, etc. : de beaux projets, qui ont émergé grâce à leurs échanges avec les animateurs. »

➤ « Le Collectif des habitants »

Le local ICF Habitat abrite également les réunions du « Collectif des habitants », un groupe de femmes du quartier qui se retrouvent un vendredi après-midi sur deux, généralement en présence d'Augusto Luango et d'Hakim Bouain, animateurs à la ville de Bischheim, pour discuter de l'actualité du quartier et monter des projets d'animation. Avec l'aide des conseillères sociales, le Collectif a été à l'initiative des premières fêtes des voisins et fêtes de quartier à Bischheim, devenues selon Anne-Laure Hamelin « de véritables fêtes de famille où chacun a sa place ». Cette année, en plus de ces deux événements prévus en juin et septembre, le Collectif a proposé aux habitants une « sortie neige » au Champ du feu le 16 février et envisage d'organiser un week-end dans les Vosges en juin : autant d'actions intergénérationnelles, qui favorisent le mieux-vivre ensemble et la rencontre. ▲



UNE RICHESSE VENUE DES HABITANTS

Si l'animation jeunesse se développe à Bischheim, c'est notamment grâce aux jeunes eux-mêmes, mobilisés pour proposer des activités et accompagner leur mise en place. De même, le « Collectif des habitants » fonctionne grâce à un noyau de 5 ou 6 femmes, qui peuvent compter sur l'aide de voisins pour l'organisation des manifestations. Ce qui prouve que, pour faire vivre un quartier, chaque coup de pouce est le bienvenu !



Un jardin partagé à Courcelles-Lès-Lens (62)

C'est notamment en lisant « Entre Nous » qu'un locataire du Pas-de-Calais a eu cette idée : transformer un terrain non exploité par ICF Habitat au sein de sa résidence en un jardin partagé. Une belle aventure.

➤ Un projet créateur de lien social

Locataire depuis plusieurs années de la résidence Liétard, Manuel Flament est par ailleurs président du Conseil citoyen de Courcelles-Lès-Lens. Créé le 2 mars 2017, ce dernier a pour objectif de tisser du lien social dans les quartiers prioritaires via des actions d'animation. « *S'inscrivant parfaitement dans cette mission, l'aménagement d'un jardin partagé pourrait être un projet modèle pour d'autres quartiers* », a estimé Manuel Flament, qui a décidé avec son association de participer à l'appel à projets d'ICF Habitat en 2018. Auparavant, il a effectué un sondage en porte à porte auprès des autres locataires de sa résidence, afin de leur présenter le projet de jardin partagé. 50% des locataires interrogés se sont montrés d'emblée favorables à cette idée, les autres ont souhaité qu'il soit sécurisé ; des mères de famille ont demandé s'il serait possible d'ajouter des bancs, des tables, des jeux au sol pour les enfants : autant d'idées qui seront intégrées au projet.



➤ Entraide, partage et convivialité

Une vingtaine d'habitants sont mobilisés pour créer ce jardin partagé, qui a pu être financé grâce aux subventions obtenues auprès d'ICF Habitat (via l'appel à projets), de la mairie (via les PIC, Projets d'Initiative Citoyenne), de l'agglomération et de l'État. Le 7 avril aura lieu l'inauguration officielle avec un buffet-déjeuner proposé par l'association Oscéale, avec l'aide des habitants, ainsi que des animations : balades à poney, petits animaux de la ferme, etc. Déjà, des composteurs ont été mis en place fin novembre et une quinzaine de bacs en bois ont été installés sur le terrain dédié à la culture des carrés potagers, tandis que des fleurs vont être plantées dans 4 bacs en grès en devanture de résidence ainsi que dans le jardin, pour attirer les abeilles et favoriser la pollinisation. Des locataires de la résidence ont proposé de

donner des semis, des habitants des maisons à côté du jardin ont promis des pieds de tomates ou de fraises : la convivialité est déjà au rendez-vous !

Manuel Flament tient à remercier à travers cet article tous les partenaires, bénévoles et collaborateurs du conseil citoyen. ▲

COMMENT PARTICIPER AU PROJET ?

Le jardin partagé est ouvert aux habitants du quartier prioritaire, sous réserve de signer « la charte du jardinier » : respect des règles de savoir-vivre, partage des cultures, pas de produits phytosanitaires, pas d'enfant non accompagné, etc. Quant à ceux qui voudraient devenir membres du Conseil citoyen, la seule condition requise est d'habiter dans le quartier prioritaire... et de vouloir contribuer à le faire vivre !

« Ma vie, ma cité, mon école » à Woippy (57)

Le projet « Ma vie, ma cité, mon école » à Woippy est un projet coup de cœur de 2019, et ce n'est pas un hasard ; le CMSEA s'appuie sur plusieurs bailleurs, les écoles et collèges de Woippy, l'E2C, Metz Métropole, l'État et le conseil départemental pour sensibiliser les plus jeunes aux gestes éco-citoyens et mettre à leur disposition des outils pour devenir de véritables acteurs locaux.

Les événements où les jeunes peuvent interroger les institutions sur leur rôle et leurs actions concrètes sont rares. Ce 29 mai a été l'occasion pour les deux parties d'échanger leurs points de vue et questionnements pendant 1 heure. Le débat est animé par les adultes, mais il arrive de voir des tables animées par les élèves eux-mêmes. Ils proposent ce qu'ils voudraient d'ores et déjà réaliser dans leurs établissements. Parmi les propositions ; fabriquer une table de ping-pong en carton ou encore réaliser un mur végétal. Les adultes quant à eux, ont un rôle d'information sur les gestes du quotidien, comme sur le recyclage de piles, l'utilisation de tondeuse qui élimine les déchets de tonte ou l'interdiction d'utiliser des produits chimiques sur les plantes (loi Labbé).

Grâce à ces ateliers, on voit d'ores et déjà naître des affiches personnalisées de sensibilisation par les classes de CM2, l'école de la deuxième chance a pu visiter le Conseil Régional et plusieurs groupes d'élèves ont pu discuter avec le maire de Woippy.

Ce deuxième atelier n'est que le début d'une belle aventure pour ces élèves qui ont déjà prévu de passer à la télévision locale, visiter plusieurs Institutions Républicaines et réaliser des supports pédagogiques et artistiques d'intérêt public qu'ils afficheront un peu partout dans la ville.

1. Le C.M.S.E.A (Comité Mosellan de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des adultes), dans ses missions quotidiennes, constate des difficultés de dialogue entre les habitants et l'insuffisance à construire des actions communes. Grâce à la dynamique de sensibilisation qu'ils mènent auprès des plus jeunes, ils les invitent à proposer des solutions concrètes.

2. Chez ICF Habitat Nord-Est, Sophie Monardo, appuyée du soutien de l'équipe de proximité a participé activement à la bonne concrétisation des actions aux côtés des autres partenaires.





Une question administrative ? Contactez votre agence :

Une question sur votre loyer, les charges, les APL, votre préavis de départ... ?

Il vous suffit de contacter votre agence ICF Habitat dont les coordonnées téléphoniques se trouvent sur votre avis d'échéance.

- **Pour une demande courante :**
Nous vous répondons immédiatement.
- **Pour une demande nécessitant une étude plus fine :**
 - Nous vous recontactons dans les 48 heures (ouvrées)
 - Ou nous vous fixons un rendez-vous téléphonique ou physique si nécessaire avec la personne compétente.

Attention : à compter du 1er août, nos agences ne seront plus ouvertes au public les après-midis, sauf sur rendez-vous.

Vous pouvez consulter les nouveaux horaires sur notre site internet <https://www.icfhabitat.fr/groupe/organisation-icf-habitat-nord-est>

Bien entendu, votre gardien ou gestionnaire d'immeubles reste votre interlocuteur privilégié, notamment pour vos demandes techniques.

ICF HABITAT
NORD-EST

