

# Entre- Nous

Le journal  
des locataires  
ICF Habitat  
Nord-Est

n°56

DÉCEMBRE 2019



## DOSSIER

### La remise en route du chauffage / P 6

#### ACTUALITÉS

LES RÉSULTATS  
DE L'ENQUÊTE DE  
SATISFACTION  
ANNUELLE / P4

#### ÉCO-LOGIS

AVANT DE JETER :  
DONNER, RECYCLER,  
RÉPARER !  
/ P9

#### SÉCURITÉ

COMMENT BIEN  
ENTREtenir  
SON DAAF ?  
/ P11

ICF HABITAT  
NORD-EST



### ACTUALITÉS

- Enquête SLS/OPS : avez-vous répondu ?
- Vous êtes seniors ou vous avez entre 18 et 25 ans, obtenez des aides pour partir en vacances !
- Lutte contre la discrimination à Châlons-en-Champagne
- 0 969 320 939, votre numéro d'urgence
- ICF Habitat Nord-Est participe à la construction d'une maison de l'Habitat à Reims.
- Plages horaires dédiées pour rendez-vous personnalisé en agence
- Les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle
- Le 3919 : un numéro d'écoute pour les femmes victimes de violences
- Virement identifié : un nouveau mode de règlement à votre disposition

### DOSSIER

#### LA REMISE EN ROUTE DU CHAUFFAGE

### ÉCO-LOGIS

Avant de jeter : donner, recycler, réparer !

### INFOS PRATIQUES

- Impayés de loyer : nous vous accompagnons.
- Campagne annuelle des relevés d'eau

### SÉCURITÉ

Comment bien entretenir son DAAF ?

### PRÈS DE CHEZ VOUS

- 5<sup>ème</sup> édition de l'appel à projets : conjuguons nos différences.
- Le Conseil de Concertation Locative Patrimoniale (CCLP)
- Longueau (80) - « Escape home » : quand se loger devient un jeu.
- Calais (62) - Calais met les fleurs à l'honneur.
- Des animations pour le mieux-vivre ensemble et la sensibilisation aux écogestes

# ACTUALITÉS

## ENQUÊTE SLS/OPS AVEZ-VOUS RÉPONDU ?

Vous aviez jusqu'au 30 octobre pour répondre aux enquêtes Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) ou Occupation du Parc Social (OPS). Pour les retardataires, il est encore temps d'envoyer les documents. Contactez au plus vite le numéro d'assistance de notre prestataire IRIS au 0809 10 0019, du lundi au vendredi de 9h à 17h (prix d'un appel local). Plus d'informations sur notre site internet [www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr)



## VOUS ÊTES SENIORS OU VOUS AVEZ ENTRE 18 ET 25 ANS, OBTENEZ DES AIDES POUR PARTIR EN VACANCES !



ICF Habitat a signé un partenariat avec «l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances» (ANCV) pour favoriser le départ en vacances de ses locataires. L'ANCV propose des tarifs préférentiels et/ou un coup de pouce financier pour les seniors ou les jeunes entre 18 et 25 ans, sous certaines conditions. 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'inscriptions sur : [www.depart1825.com](http://www.depart1825.com) ou [www.seniorsenvacances.ancv.com](http://www.seniorsenvacances.ancv.com) ou contactez le numéro non surtaxé de l'ANCV au **0 969 320 616**.

## LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION À CHÂLONS-EN- CHAMPAGNE



ICF Habitat Nord-Est a signé fin juin 2019, le plan territorial de prévention et de lutte contre la discrimination, initié par la communauté d'agglomération de Châlons-en-Champagne. Elle s'engage ainsi – aux côtés de 20 autres signataires – à mettre en œuvre des actions concrètes avec l'appui de l'État. Ce plan a pour objectif d'éviter les discriminations et permettre un accès égal aux droits de toutes et tous et vise ainsi à mieux comprendre les sources de discriminations (lieu de résidence, handicap, religion...), de lutter contre les clichés et les préjugés, d'informer les citoyens, de sensibiliser les collectivités, les entreprises, les institutions et les associations, et d'accompagner les victimes de discrimination dans leurs démarches.

## LE 0969 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 directions territoriales, 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.



**LES ÉQUIPES D'ICF  
HABITAT VOUS  
SOUHAITENT  
DE BONNES FÊTES**  
ET VOUS PRÉSENTENT LEURS  
MEILLEURS VOEUX POUR  
2020.



## ICF HABITAT NORD-EST PARTICIPE À LA CONSTRUCTION D'UNE MAISON DE L'HABITAT À REIMS



A l'initiative de la communauté urbaine du Grand Reims, ICF Habitat Nord-Est a participé – aux côtés de 10 autres bailleurs – à la construction d'une Maison de l'Habitat à Reims.

Ce projet s'inscrit dans le cadre des préconisations de la loi Elan pour la création de lieux uniques dédiés à l'information et à l'accompagnement du public dans ses démarches liées au logement.

Ouvert depuis février 2019, il permet aux particuliers de se renseigner sur les modalités et le suivi de leur demande de logement social, l'accession à la propriété, les aides facilitant l'accès ou le maintien dans le logement ou encore la rénovation énergétique.

« La Maison de l'Habitat à Reims constitue un nouveau point d'entrée pour l'enregistrement des demandes de logements. Les bailleurs peuvent ainsi mieux faire correspondre offre et besoins, en proposant au public des logements disponibles adaptés » explique Annie-Claude Spicher, Directrice de l'agence Picardie Champagne-Ardenne d'ICF Habitat Nord-Est. ▲

## PLAGES HORAIRES DÉDIÉES POUR RENDEZ-VOUS PERSONNALISÉ EN AGENCE



### Gagnez du temps dans vos demandes administratives

Dès le 1<sup>er</sup> août, vous pourrez bénéficier de plages horaires de rendez-vous réservées au traitement de vos demandes administratives : loyer, surloyer, mutation, APL, etc.

Il vous suffit de contacter votre agence ICF Habitat, dont les coordonnées téléphoniques se trouvent sur votre avis d'échéance ou votre espace client en ligne ([www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr))

#### ● Pour une demande courante :

Nous pouvons vous répondre immédiatement.

#### ● Pour une demande nécessitant une étude plus fine :

- Soit nous vous recontactons dans les 48 heures
- Soit nous fixons un rendez-vous téléphonique ou physique si nécessaire avec la personne compétente.

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

Pour répondre au mieux à vos besoins et ainsi éviter les files d'attente, les équipes des agences ICF Habitat Nord-Est proposent – depuis le 1<sup>er</sup> août 2019 – de vous recevoir sur rendez-vous selon des plages horaires définies.

Cette procédure nous permet ainsi de vous offrir un accompagnement personnalisé et dédié pour le traitement de vos demandes administratives : loyer, surloyer, mutation, APL...

Si vous souhaitez bénéficier d'un rendez-vous personnalisé, nous vous invitons à contacter votre agence via les coordonnées téléphoniques renseignées sur votre avis d'échéance ou sur votre espace client en ligne. ▲

Retrouvez les horaires d'ouvertures de nos agences  
à l'adresse suivante :

<https://www.icfhabitat.fr/organisation-icf-habitat-nord-est>

# Les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle

Dans le cadre de sa politique qualité, le groupe ICF Habitat réalise chaque année depuis 2002, dans toute la France, une enquête de satisfaction auprès de ses locataires.



Elle permet d'évaluer de manière objective la qualité de nos services et l'efficacité des actions que nous mettons en place auprès de vous.

**Merci aux 1 730 locataires d'ICF Habitat Nord-Est qui ont accepté de répondre à cette 15<sup>ème</sup> enquête de satisfaction !**

Votre opinion globale reste très positive et nos résultats demeurent bons par rapport aux autres bailleurs. Cela nous encourage à développer nos bonnes pratiques et à poursuivre nos efforts en faveur de votre qualité de vie.

Notre priorité : être à votre écoute et vous associer de plus en plus à notre réflexion, afin de répondre au mieux aux attentes de chacun.

L'OPINION  
GLOBALE  
**8,3/10**

Vous êtes 83 % à exprimer une opinion globale favorable sur ICF Habitat Nord-Est et 82 % à nous recommander à un ami. Votre bailleur voit ainsi reconnu l'important travail qu'il entreprend depuis plusieurs années, en particulier en ce qui concerne les réclamations techniques.

Ainsi, depuis deux ans, dès que le traitement de leur réclamation est terminé, les locataires reçoivent un mail pour l'évaluer et leurs retours permettent de corriger ce qui doit l'être et de partager les bonnes pratiques. Les délais restent toutefois à améliorer, de même que pour le traitement des réclamations non techniques.

Pour vous comme pour nous, la propreté générale de votre résidence demeure aussi une priorité et nous allons poursuivre nos actions pour que votre cadre de vie soit agréable. Mais les résultats de cette enquête soulignent surtout à quel point chaque locataire est différent et a ses propres besoins.

C'est pourquoi nous nous apprêtons à expérimenter le projet « Proximité de demain ». Il s'agira d'interroger par téléphone un panel représentatif de locataires pour définir les services qu'ils attendent, afin d'ajuster au mieux ce que l'on met en place. Notre objectif : quel que soit le besoin exprimé par nos locataires, être de plus en plus dans la réactivité et la réponse sur mesure. ▲

## EN BREF :



### Les points positifs

- ▶ La relation avec le bailleur : l'information et la communication, l'accueil physique en agence et les échanges téléphoniques
- ▶ Le logement de manière générale
- ▶ Les interventions dans les parties communes et l'entretien des équipements extérieurs
- ▶ Le fonctionnement des équipements des parties communes et du logement

### Les principaux points d'amélioration

- ▶ Le traitement des demandes techniques et non-techniques
- ▶ Le rapport montant des charges/qualité de services
- ▶ La propreté générale des parties communes et espaces extérieurs

## Le 3919 : un numéro d'écoute pour les femmes victimes de violences

Depuis janvier 2019, 142 femmes ont été tuées par leur conjoint ou ex-conjoint. Un chiffre glaçant auxquelles s'ajoutent près de 219 000 femmes victimes chaque année de violences physiques et/ou sexuelles commises par leur partenaire (actuel ou ancien).

T'es tellement belle,  
T'es où mon amour ?  
Tu rentres quand ?  
Rentre à la maison.  
Tu fais quoi ?  
Réponds.  
Rentre tout de suite.  
T'es avec qui ?  
Tu vas le regretter.  
Je te retrouverai.

Reconnaître la violence conjugale,  
c'est pouvoir s'en libérer.  
Appelez-nous maintenant.

Solidarité  
Femmes 3919

### Que faire lorsqu'une femme est victime de violence ?

Le 3919 est un numéro national, anonyme et gratuit, destiné aux femmes victimes de violence, à leur entourage et aux professionnels. Il garantit une écoute, une information, et en fonction des demandes une orientation adaptée vers des dispositifs locaux d'accompagnement de prise en charge.

Ce service est ouvert 7j/7 de 9h à 22h du lundi au vendredi et de 9h à 18h les samedis, dimanches et jours fériés. Toutes les violences (conjugales, sexuelles, professionnelles, mariages forcés, mutilations sexuelles...) font l'objet d'une écoute attentive et aidante.

En complément des partenariats déjà existants avec les associations spécialisées et la mise à disposition de logements, ICF Habitat s'engage à promouvoir le «3919».

Ainsi, la campagne de la FNSF (Fédération Nationale Solidarité Femmes) sera affichée dans les halls de ses résidences et les équipes d'ICF Habitat sensibilisées. ▲

## Virement identifié : un nouveau mode de règlement à votre disposition

Depuis fin octobre 2019, vous avez la possibilité de régler votre loyer par virement identifié. Ce nouveau type de règlement permet d'améliorer le délai de traitement, d'identifier facilement votre compte client et par conséquent de mettre à jour plus rapidement votre compte affaire.



### Le virement identifié : comment ça marche ?

Un numéro de compte (IBAN) unique vous sera attribué et apparaîtra dans la partie « Informations » en haut à gauche de votre avis d'échéance.

Pour régler votre loyer et vos charges, il vous suffira d'effectuer un virement depuis votre espace bancaire en ligne en utilisant ce numéro de compte (IBAN) communiqué.

Attention, celui-ci est personnel et ne doit en aucun cas être transmis à un tiers.

Si vous avez, par le passé, déjà réalisé des virements, il est impératif de ne plus utiliser l'ancien numéro de compte, au risque de voir votre virement rejeté.

### Quels autres moyens de paiement sont à votre disposition ?

D'autres moyens de paiement sont toujours à votre disposition pour

régler votre loyer :

- **le prélèvement automatique**, qui est le moyen le plus simple, le plus fiable et entièrement gratuit (souscrire grâce au formulaire joint) ;
- **le paiement en ligne** par carte bancaire depuis votre Espace Client ([www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr)). Si vous n'avez pas reçu votre identifiant, n'hésitez pas à contacter votre gestionnaire ;
- **le chèque** ;
- **le TIP SEPA** ;
- **le paiement en espèces à la Poste avec EFICASH** à l'aide du code-barres présent sur votre avis d'échéance (coût : 3,60 € par règlement).

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter votre gestionnaire ICF Habitat. ▲

# La remise en route du chauffage

À partir d'octobre, le chauffage est allumé dans vos résidences. Selon votre système de chauffage, la procédure n'est pas la même. Au moment de la remise en service des installations collectives, certaines difficultés techniques peuvent survenir, notamment d'inévitables problèmes de purge, mais tout est mis en œuvre pour les résoudre. Ce dossier est aussi l'occasion de rappeler que, pour économiser l'énergie, chacun est invité à adopter des gestes simples.

## ➤ Comment fonctionne votre chauffage ?

### LE CHAUFFAGE COLLECTIF

- **Votre immeuble est connecté au chauffage urbain.**

Le chauffage urbain centralise la production de chaleur au niveau d'une grosse chaufferie qui dessert un ou plusieurs quartiers d'une commune. Des canalisations souterraines transportent la chaleur sous forme de vapeur d'eau jusqu'à votre immeuble, lui-même équipé d'un réseau de chauffage à eau chaude. Des compteurs évaluent la chaleur consommée par l'immeuble et les frais de chauffage sont répartis au *pro rata* de votre surface habitable.

- **Vous avez une chaudière dans votre immeuble.**

Votre immeuble est doté d'une ou plusieurs chaudières, installée(s) dans la chaufferie, un local réservé à cet effet et qui est obligatoire si la puissance de l'installation dépasse 70 kW. Alimentée en fioul, gaz, charbon ou bois, chaque chaudière chauffe l'eau et l'achemine vers les logements via le réseau de chauffage. Votre consommation est intégrée dans vos charges, là aussi au *pro rata* de votre surface habitable.



### LE CHAUFFAGE INDIVIDUEL

- **Vous bénéficiez de chauffage central individuel.**

Votre appartement est équipé de sa propre chaudière, en général au gaz et murale. Un thermostat d'ambiance programmable et des robinets thermostatiques sur les radiateurs vous permettent de maîtriser le chauffage. Vous bénéficiez des avantages d'un chauffage central, mais vous devez souscrire un abonnement pour la fourniture du gaz et faire entretenir l'installation tous les ans.

- **Vous disposez de convecteurs électriques.**

Le chauffage électrique est pratique et peu encombrant, mais il est onéreux. Veillez à l'utiliser avec parcimonie en baissant le plus possible le thermostat de chaque appareil.

## QUI INTERVIENT SUR VOTRE CHAUFFAGE ?

Pour les installations collectives, c'est le prestataire avec lequel ICF Habitat a signé un contrat d'entretien qui se rend dans les immeubles pour remettre en service le chauffage, contrôler la pression, mesurer le niveau d'eau, vérifier la température... et intervenir ensuite en cas de difficultés. Pour les installations individuelles, c'est le locataire qui remet en route tout seul son chauffage.

## ➤ Quelles peuvent être les difficultés au moment de la remise en route ?

### Un chauffage adapté à la météo

Chez ICF Habitat, le chauffage collectif est contractuellement mis en route dans les résidences entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 30 mai, mais ces dates varient en fonction du climat local et de la météo. De même, pendant la période de chauffe, les systèmes de régulation automatique adaptent la température des radiateurs à la température extérieure, pour ne pas chauffer inutilement.

### Les problèmes d'inertie

Au moment de la remise en service du chauffage, il faut au moins 48 heures de chauffe continue pour ressentir les effets de la chaleur dans les logements. Ainsi, si comme l'an dernier en octobre, la température chute pendant la nuit puis remonte dans la journée, provoquant l'arrêt automatique du chauffage, le système ne se met pas en route suffisamment longtemps pour chauffer à 100 % les logements. Il faut laisser le temps à la chaleur d'imprégner la dalle (en cas de chauffage par le sol) ou les murs.

### La purge des radiateurs

Lorsqu'on rouvre le circuit d'eau après l'avoir fermé pendant plusieurs mois, un peu d'air a pris la place de l'eau dans les tuyaux des radiateurs, ce qui les empêche de chauffer correctement. Il faut donc purger le système pour retirer l'air et remettre de l'eau, afin que les tuyaux soient bien remplis et permettent une chauffe maximale. C'est pourquoi les techniciens doivent se rendre dans certains logements pour purger vos radiateurs, en complément des purgeurs automatiques. Une opération qui peut prendre du temps.



## QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME DE CHAUFFAGE ?

Si vous estimez votre chauffage défaillant, prévenez votre gardien. Il se déplacera avec une sonde d'ambiance pour prendre la température dans votre logement, ainsi que dans ceux adjacents.

S'il constate un problème, il enverra par mail la prise de température à l'entreprise prestataire pour qu'elle intervienne rapidement.

En l'absence du gardien, composez le numéro d'urgence d'ICF Habitat.



## ➤ Les bons gestes pour économiser l'énergie

Comme le rappellent souvent les météorologistes, il faut se méfier de la « température ressentie » : cette sensation de froid ou de chaleur varie d'un individu à l'autre et dépend de son âge, de son activité, de son habillement... Or souvent, au lieu de mettre par exemple un pull, on est tenté d'augmenter la température des radiateurs. Mais savez-vous que 1°C de plus chez vous, c'est 7 % de consommation de chauffage en plus sur votre facture ?

C'est pourquoi, pour préserver la planète et votre budget, pensez à adopter quelques gestes simples 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 !

### Baissez 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.

## ICF HABITAT CONTRIBUE À OPTIMISER VOTRE CHAUFFAGE.

Votre bailleur veille toute l'année à l'entretien de votre système de chauffage. Il l'améliore en investissant dans des matériels plus performants et moins polluants (chaudières basse consommation, à condensation...), et en se tournant vers les énergies renouvelables : solaire et bois.

Par ailleurs, ICF Habitat vise à réduire les pertes de chaleur des immeubles (isolation thermique, double-vitrage...) et à mieux profiter des apports solaires.



# Avant de jeter : donnez, recyclez, réparez !

**Vous ne vous servez plus d'un objet ? Avant de le jeter dans les ordures ménagères, donnez, recyclez et réparez ! Une façon de leur donner une seconde vie et de limiter notre production de déchets quotidiens.**

Chacun de nous produit 568 kg de déchets par an, qui se retrouvent dans nos poubelles, bacs de tri ou encore en déchèteries. C'est deux fois plus qu'il y a 40 ans ! Des solutions existent pourtant pour moins jeter : donnez, vendez, réparez, ou réutilisez !

## ➤ **Donnez ou vendez au lieu de jeter**

Si un objet ne nous sert vraiment plus, il peut encore être utile à quelqu'un d'autre. Vous pouvez le donner à une personne ou en faire don à une association qui récupère et/ou répare le mobilier, l'électroménager, la vaisselle, les vêtements et les jouets pour les donner aux personnes dans le besoin.

Vous pouvez aussi mettre votre objet en vente sur internet ou encore *via* des petites annonces dans le journal local. Vendre et acheter d'occasion, c'est tendance et c'est un bon moyen de faire durer nos objets !

## ➤ **Réparez et réutilisez**

Chaque habitant jette en moyenne par an 16 à 20 kg d'équipements électriques ou électroniques (réfrigérateurs, téléphones, ordinateurs, etc.). Pourtant certains pourraient être réparés. Les commerces de pièces détachées et les métiers de la réparation n'ont pas disparu : cordonniers, couturières, artisans... Pensez-y !

Vous pouvez également donner vos objets aux ressourceries ou recycleries : des structures, qui créent de l'emploi et qui collectent et réparent tous les objets et matériaux dont leurs propriétaires n'ont plus besoin, comme sèche-cheveux, mixeur, manette de jeu vidéo, ordinateur, meuble...

Bon nombre d'objets peuvent aussi être détournés et réemployés, lorsqu'ils ont fini d'être utilisés dans leur fonction première. Les



vêtements usagés peuvent être utilisés comme chiffons, les bocaux pour les confitures et toutes les boîtes pour les rangements. Laissez aller votre imagination pour créer de nouveaux objets de décoration pour votre intérieur ou pour offrir !

## ➤ **Utilisez moins de piles**

Quand ils existent, privilégiez des produits sans pile (comme les calculatrices à cellules solaires) ou à accumulateurs rechargeables, surtout pour des usages intensifs (radio, MP3...).

À la maison, branchez vos appareils sur le secteur. Cela fera autant de produits polluants qui ne seront pas à traiter... et vous éviterez de consommer des ressources naturelles rares. ▲

## QUELQUES ASSOCIATIONS UTILES

**Vous souhaitez donner des vêtements, objets, jouets, voici quelques associations :**

- La Croix-Rouge française
- Emmaüs
- Le Secours populaire
- L'association Bibliothèque Sans Frontières
- Les Restos du Cœur
- Recyclage Solidaire

# Impayés de loyer : nous vous accompagnons

**Personne n'est à l'abri d'un accident de la vie (maladie, changement de situation professionnelle, divorce...), pouvant entraîner des difficultés financières. Avant que la situation ne s'aggrave, et parce que garder son logement est une priorité, n'attendez pas pour contacter les équipes d'ICF Habitat.**

La priorité des équipes d'ICF Habitat est de trouver une solution le plus tôt possible pour éviter la dégradation de votre situation et pour que vous puissiez conserver votre logement. Votre gestionnaire clientèle a des solutions simples à vous proposer.



Les équipes d'ICF Habitat incluent également des conseillers sociaux qui sont spécialisés dans l'accompagnement des locataires en cas de difficultés familiales, sociales ou financières.

Lors de votre rendez-vous, le conseiller social établira un diagnostic et étudiera la ou les solutions les plus adaptées à votre situation pour résorber l'impayé de manière durable.

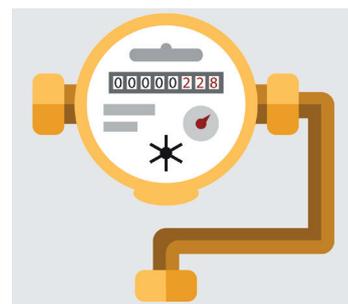
N'hésitez pas à faire appel à eux dès lors que vous êtes confrontés à un retard de paiement. ▲

## Où trouver les coordonnées de votre gestionnaire clientèle ou de votre conseiller social ?

Les coordonnées de votre conseiller social sont affichées dans le hall de votre résidence ou disponibles sur votre Espace client en ligne rubrique Mes contacts.

# Campagne annuelle des relevés d'eau

**Pendant le mois de décembre, les collaborateurs d'ICF Habitat ou une société extérieure procèdent au relevé des compteurs d'eau\* dans les résidences. Le point sur les modalités.**



La campagne de relevé des compteurs permet de connaître le volume d'eau réellement consommé tout au long de l'année 2019 par chaque ménage locataire et de préparer la régularisation des charges, par rapport aux provisions payées tout au long de l'année 2019.

Une affiche disposée dans l'immeuble vous informe de la date de passage prévue du gestionnaire d'immeubles ICF Habitat ou d'une société extérieure.

Si vous êtes absent à la date de passage dans votre immeuble,

un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres : il vous précisera les coordonnées de votre gardien afin que puissiez prendre un autre rendez-vous.

Vous avez aussi la possibilité de prendre en photo votre compteur d'eau et de l'envoyer à votre gardien. S'il y a plusieurs compteurs dans votre logement, merci de bien préciser la localisation de chacun (salle de bains, toilettes, cuisine...).

\* Ne sont pas concernés les locataires bénéficiant d'un dispositif de télé-relève des compteurs. ▲

# Comment bien entretenir son DAAF ?

Depuis 2016, tous les logements doivent être obligatoirement équipés d'un Détecteur Avertisseur Automatique de Fumée (DAAF). Pour s'assurer qu'il joue pleinement son rôle en cas d'incendie, il est recommandé de veiller à son entretien et son fonctionnement.



Chaque année, près de 15 000 personnes sont blessées au cours d'un incendie domestique et 800 en décèdent. Le bon fonctionnement de votre DAAF et vos réflexes sont essentiels pour éviter un drame.

## Comment fonctionne un DAAF ?

Votre détecteur de fumée est équipé d'une cellule qui capte les rayons lumineux. Dès lors qu'il n'y arrive plus, lors de l'apparition de fumée par exemple, l'alarme sonore se déclenche, informant ainsi les habitants d'une possible présence de fumée.

Si votre DAAF est défectueux, il peut se déclencher sans fumée, ou encore, ne plus déclencher de signal sonore malgré l'apparition de fumée. D'où l'importance, pour les locataires, de veiller au bon fonctionnement de leur DAAF pour éviter tout dysfonctionnement.

## Conseils d'entretien

Il est conseillé de dépoussiérer les détecteurs tous les mois, à l'aide d'un chiffon. Ils ne doivent jamais être peints et devront être recouverts temporairement si la pièce fait l'objet de travaux de peinture. Les piles de votre DAAF ont une autonomie programmée (entre 1 et 5 ans en fonction du modèle) ; elles doivent être changées en respectant les consignes préconisées par le fabricant.

Au moins une fois par semaine, un contrôle de l'avertisseur sonore du DAAF peut être réalisé simplement en appuyant sur le bouton « Test ». Si le DAAF fonctionne, celui-ci doit alors se mettre à sonner. Si le test est négatif, et si un changement de piles ou un nettoyage n'est pas suffisant, il convient alors de changer le détecteur.

## Quels gestes adopter pour éviter les incendies ?

- ▶ Ne fumez pas au lit ;
- ▶ Ne branchez pas trop d'appareils sur la même prise ;

- ▶ Ne laissez jamais une casserole sur le feu sans surveillance (huile, friteuse...);
- ▶ Eloignez les produits inflammables des sources de chaleur ;
- ▶ Mettez allumettes et briquets hors de portée des enfants ;
- ▶ N'encombrez pas vos radiateurs ;
- ▶ Utilisez les bougies avec prudence et les tenir écartées des enfants. ▲

## BIEN RÉAGIR EN CAS D'INCENDIE

- Appelez les pompiers en composant le 18 (ou le 112) ;
- Coupez le gaz et l'électricité ;
- Ne jetez pas d'eau sur de l'huile en feu ;
- Ne prenez pas l'ascenseur : si l'électricité était coupée, vous vous retrouveriez prisonnier.
- Si vous êtes dans une pièce enfumée, mettez un mouchoir devant le nez et baissez-vous, l'air frais se trouve près du sol.
- Evacuez les lieux, fermez la porte de la pièce en feu, cela retardera la propagation du feu et des fumées, sortez par l'issue la plus proche.
- Si le feu se déclare à un étage inférieur ou au même étage : restez chez vous, les fumées dues à l'incendie risquent d'envahir les couloirs et les escaliers (les gaz chauds montent), fermez les portes après les avoir arrosées et colmatées avec des linges mouillés ; attendez les secours en vous manifestant à la fenêtre.



# 5<sup>ème</sup> édition de l'appel à projets : conjuguons nos différences

Nous lançons officiellement l'appel à projets « Animez votre résidence » 2020. Petite nouveauté cette année : le jury sera particulièrement attentif aux projets dont la thématique sera orientée sur « donner un sens commun à nos différences ».

Pour rappel, ICF Habitat Nord-Est vous accompagne dans la mise en place de vos projets ayant pour objectif d'améliorer la vie au sein de votre résidence.

Les projets sélectionnés – par un jury composé de représentants de locataires et d'ICF Habitat Nord-Est – bénéficieront d'une aide financière et d'un accompagnement.

**Date limite de dépôt de dossier : 2 mars 2020**

Participez à l'appel à projets en vous rendant sur : [www.icfhabitat.fr/appele-projets-rne-2020](http://www.icfhabitat.fr/appele-projets-rne-2020) ou contactez-nous : [appelaprojets@icfhabitat.fr](mailto:appelaprojets@icfhabitat.fr)

Pour plus de confort, et, en raison des contraintes saisonnières, les déposataires d'un projet lié au « jardinage » peuvent nous solliciter dès à présent. ▲



Nous tenons également à nous excuser pour avoir omis de mentionner dans le dernier « Entre-Nous » (n°55 – juin 2019) les projets gagnants suivants de l'édition 2019 :

- « Délivrance en Lumière » à Lomme – Amicale des Locataires CNL Délivrance Projet coup de cœur du jury Organisation d'un concours d'illuminations des jardins, fenêtres et façades de la Cité de la Délivrance, à l'occasion des fêtes de fin d'année (du 6 au 31/12).
- « Quartier du Roi en Fête #3 » à Woippy – Association Maison pour Tous Organisation de la 3<sup>ème</sup> édition d'un événement à destination des habitants du quartier du Roi dans le cadre d'une démarche participative autour du vivre ensemble et de la cohésion du quartier.
- Animation du 13 juillet à Pagny-sur-Moselle – Associations Maison pour Tous / Espace de Vie Sociale Organisation d'un événement fédérateur sportif à l'occasion des 55 ans du jumelage avec la ville allemande de Bad Marienberg.
- Fresque mosaïque à Montigny-en-Gohelle – Association groupe d'habitants ASC. Création d'une œuvre en mosaïque dans le cadre d'ateliers créatifs animés par la plasticienne Sandrine Laurent, à destination des habitants de la Résidence La Plaine.

# Le Conseil de Concertation Locative Patrimonial (CCLP)

**Le 16 septembre, le Conseil de Concertation Locative Patrimonial réunissait à Paris, comme chaque année, les représentants des locataires et le bailleur. L'objectif : concerter sur les sujets qui impactent l'habitat des locataires et leur vie au sein des résidences.**

Comme convenu dans le plan de concertation locative, sont invités à participer au Conseil de Concertation Locative Patrimonial, ou CCLP, les représentants des associations actives sur le territoire (1 représentant par affiliation et par Délégation territoriale de la CNL, la CLCV, Indecosa-CGT ou AFOC) ainsi que les administrateurs représentants les locataires élus en décembre 2018 ; rappelons à cet effet, que la part des locataires ayant voté aux élections des représentants était plus importante chez ICF Habitat Nord-Est que chez la moyenne nationale des bailleurs.

En complément des Conseils de Concertation Locative Territoriaux qui se réunissent deux fois par an à l'échelle des agences, cette instance annuelle a pour but de dresser avec les locataires un bilan des actions menées par le bailleur et de les modifier si nécessaire pour mieux répondre aux attentes des locataires.

Elle veille également à s'assurer que les engagements mutuels pris par le bailleur et les locataires ont été respectés. Il s'agit enfin pour les associations de locataires d'échanger autour des projets que le bailleur compte mettre en place dans les mois suivants.

## Les dernières orientations du CCLP

Le 16 septembre a eu lieu la réunion du CCLP 2019 à Paris. À cette occasion, la directrice générale Christine Richard a annoncé le lancement d'un plan d'amélioration des pratiques au niveau de l'ensemble du Groupe ICF Habitat pour mieux répondre aux nouveaux besoins des locataires.

Puis a été évoquée la revalorisation du barème de facturation des réparations locatives, tous les participants s'accordant sur le fait qu'il est normal de refacturer les réparations récupérables au locataire sortant qui n'aurait pas entretenu correctement son logement, en tenant compte de la vétusté.

Les représentants des locataires ont par ailleurs pu donner leur avis sur la maquette du prochain avis d'échéance, avant de poser des questions spécifiques : comment améliorer le délai de traitement des réclamations, comment s'assurer que les entreprises prestataires réalisent correctement leurs interventions, comment se débarrasser des punaises de lit, etc ? Le compte-rendu de cette réunion est consultable chez le gardien ou en flashant un QR-code posé sur une affiche dans le hall de la résidence. ▲

## L'IMPORTANCE DU DIALOGUE



« Nous développons de plus en plus de services pour répondre aux besoins spécifiques de nos clients. Il est donc essentiel de travailler de plus en plus en concertation avec eux et en amont des

projets, souligne Valérie Dhersin, directrice clientèle d'ICF Habitat Nord-Est.

*Il est important que le dialogue existe entre les clients et le bailleur, que ce soit par l'intermédiaire des représentants des associations, fortement mobilisés ou directement.»*

## Longueau (80)

# « Escape home » : quand se loger devient un jeu

**Le 18 avril, ICF Habitat Nord-Est a proposé aux locataires, en partenariat avec l'UDAF 80, une journée dédiée au thème du logement, sous la forme d'un « Escape home ». Une initiative originale et appréciée.**



Il y a quelques mois, l'UDAF 80, qui représente les intérêts des familles de la Somme, a contacté ICF Habitat Nord-Est pour mettre en place avec le CCAS une action collective auprès des habitants autour de thématiques liées au logement : la demande de logement social, les droits et obligations du bail, la gestion courante des logements, les travaux...

ICF Habitat Nord-Est a aussitôt accepté et mis à disposition un pavillon à Longueau afin d'y organiser un jeu de type « escape game » sous la forme d'un « Escape home ». Le principe est, dans chaque pièce, de répondre à des questions pour sortir du logement. Le 18 avril, locataires et usagers étaient donc conviés à Longueau pour passer un moment instructif et amusant.

De pièce en pièce, les participants ont exploré différents stands : « *Les petites bricoles de tous les jours* » sur les petites réparations, « *Recycler c'est gagner* » sur le tri des déchets, « *La vie du bail* » expliquée par ICF Habitat Nord-Est, ou encore « *Un budget bien maîtrisé = sécurité* ».

Trouvée avec l'ensemble des indices remis à chaque stand, une phrase-mystère donnait droit à des cadeaux. 20 à 25 familles ont eu plaisir à participer à cette journée qui leur a permis d'être mieux informées et de voir sous un autre angle leur bailleur et les autres organismes. Christophe Vincheneux en témoigne : « *C'était vraiment intéressant. J'ai appris des choses, notamment sur le recyclage, que je mets en pratique. S'ils veulent recommencer, je suis partant !* » ▲

## Calais (62)

# Calais met les fleurs à l'honneur

**Le 9 juin, la résidence du 46 avenue Wilson à Calais apparaissait en première page du journal « Nord Littoral » en raison de son beau trottoir fleuri. Des locataires sont à l'origine de cette distinction.**

Depuis trois ans, pour favoriser l'embellissement de la ville, la municipalité de Calais promeut l'installation de jardinières en pied d'immeubles pour orner les façades et met à la disposition des habitants des graines à planter dans les micro-fissures des trottoirs.

C'est ainsi que Jacqueline Lassalle, locataire de la résidence située au 46 avenue Wilson à Calais, a contacté au printemps ICF Habitat Nord-Est pour obtenir les autorisations nécessaires.

Puis elle s'est rapprochée du service espaces verts de la mairie pour se procurer des pots qui ont été scellés sur le trottoir

devant son immeuble, ainsi que du terreau, des graines et plants de fleurs. Depuis, elle entretient les végétaux avec plusieurs résidents de l'immeuble, notamment Mr et Mme Muller, et la nature a fait le reste.

Le résultat est magnifique et méritait d'être en Une ! ▲



# Des animations pour le mieux-vivre ensemble et la sensibilisation aux écogestes

À Champigneulle, Montigny-les-Metz et Woippy, ICF Habitat Nord-Est et ses partenaires ont proposé des activités ludiques et pédagogiques autour du mieux-vivre ensemble, des économies d'énergie et du tri des déchets.



Le budget des ménages est de plus en plus impacté par les consommations d'énergie et les charges courantes. Certaines familles ont également du mal avec les contraintes liées à la vie en collectif, et l'on assiste parfois à des dégradations des espaces communs. Forts de ces constats, Gaël Tuptunski, gestionnaire qualité des charges ICF Habitat Nord-Est, Sophie Monardo et Aude Marchal, conseillères sociales ICF Habitat Nord-Est, ont décidé de mettre en place des actions collectives d'information et de prévention.

C'est ainsi que des animations ont été organisées à Champigneulle le 3 juillet, à Montigny-les-Metz le 18 septembre et à Woippy le 25 septembre. L'après-midi à partir de 14h, les locataires étaient invités à se présenter au pied de leur résidence pour découvrir les stands proposés par ICF Habitat Nord-Est et ses partenaires sur le thème du « Mieux-vivre ensemble » et des économies.

## Information et convivialité

Ce qui a rencontré le plus de succès était la « zone de gratuité », un espace où chacun pouvait déposer des objets en bon état dont il n'avait plus besoin, et emporter ce qu'il voulait : vêtements, livres, jeux, etc.

Différents selon les sites, les autres stands ont également été appréciés :

- le Vélo mixeur de la *Banque alimentaire* et les animations de Metz Métropole et de la Maison pour tous pour lutter contre le gaspillage alimentaire et encourager le tri des déchets ;
- le « Bus éco-malin » aménagé par le Conseil Départemental, ainsi que les stands tenus par l'UEM ou l'Espace Info Energie pour apprendre à économiser l'eau et l'électricité au quotidien ;
- l'atelier de l'association *Motris* pour fabriquer une éponge *tawashi* \* ;
- les jeux proposés par la CAF et l'association *Si Toit Lien* autour des droits et des devoirs des locataires et propriétaires ;
- le stand de la communauté de communes du bassin de Pompey, qui a profité de l'occasion pour distribuer les badges d'accès aux nouveaux conteneurs ;
- les crêpes ;
- la musique...

De son côté, ICF Habitat Nord-Est animait un stand pour échanger avec les locataires sur les économies d'énergie, la maîtrise des charges, le respect entre voisins, mais aussi pour expliquer le fonctionnement de ses services et donner des contacts utiles. Enfin, chacun a été invité à se retrouver autour d'un goûter ou d'un apéritif partagé type Fête des Voisins pour partager un moment de convivialité. ▲

### Mieux-vivre ensemble au quotidien

Que ce soit à Champigneulle, Montigny-les-Metz ou Woippy, ces animations ont rencontré une bonne participation des habitants et généré des retours très positifs. Elles encouragent à développer le respect des autres, des lieux de vie communs et de la planète. Elles sont aussi l'occasion de créer du lien entre voisins et d'impulser de nouveaux projets collectifs visant à favoriser la convivialité.

\* Le *tawashi* est une petite éponge zéro déchet originaire du Japon, fabriqué avec du tissu de récupération.

Fédérer



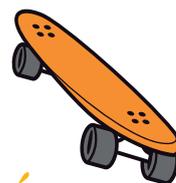
Jardiner

Créer



Transmettre

Se rencontrer



Mobiliser

# APPEL A PROJETS 2020



Responsabiliser

Embellir

Valoriser



Sensibiliser

Recycler



**DATE LIMITE : 2 MARS 2020**

**CONTACTEZ-NOUS :  
APPELAPROJETS@ICFHABITAT.FR**

Jouer



ICF HABITAT  
NORD-EST

