

Entre- Nous

Le journal
des locataires
ICF Habitat
Sud-Est
Méditerranée

n°55

JUIN 2019



DOSSIER

Le gestionnaire d'immeubles, la conseillère sociale et l'employé d'immeubles : votre équipe de proximité / P 6

ACTUALITÉS

CANICULE,
FORTES CHALEURS :
VIGILANCE ET
RECOMMANDATIONS / P4

INFOS PRATIQUES

VOS AVIS
D'ÉCHÉANCES
EN LIGNE / P10

SÉCURITÉ

GAZ : AYEZ LES BONS
RÉFLEXES / P11

ICF HABITAT
SUD-EST MÉDITERRANÉE



ACTUALITÉS

- Canicule, fortes chaleurs : vigilance et recommandations
- Fin du test pour « Ma demande en un clic »
- La satisfaction clients évaluée en temps réel en Rhône-Alpes et en Bourgogne
- IDEAL facilite la mise en place des aides au logement

DOSSIER

LE GESTIONNAIRE D'IMMEUBLES, LA CONSEILLÈRE SOCIALE ET L'EMPLOYÉ D'IMMEUBLES : VOTRE ÉQUIPE DE PROXIMITÉ

ÉCO-LOGIS

Trier ses déchets... c'est simple et facile !

INFOS PRATIQUES

Vos avis d'échéances en ligne

SÉCURITÉ

Gaz : ayez les bons réflexes

PRÈS DE CHEZ VOUS

- Lyon (69) - Les locataires accueillent les collaborateurs d'ICF Habitat
- Cannes (06) : Cannes-La-Bocca sous les feux des projecteurs
- Lyon (69) : Bien vivre aux Loges de Saône
- Lyon (69) : Tous à vélo dans les rues de Lyon !
- 2^e édition de l'appel à projets !

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 gestionnaire d'immeubles ou de votre conseillère sociale.

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 !



À LYON, CHANGER DE LOGEMENT EN LIGNE

Depuis le 30 avril 2019, un dispositif de location active a été mis en place dans la Métropole de Lyon : une partie des offres de logement social mises en ligne sur Bienveo.fr sont réservées aux personnes qui habitent déjà le parc social et qui souhaitent changer de logement.

Ces locataires peuvent ainsi directement candidater en tant que demandeur de mutation sur les logements qui les intéressent.

Pour plus de renseignements, rendez-vous sur le site

www.bienveo.fr



Entre-Nous 24, rue de Paradis 75490 Paris cedex 10 - Tél. : 01 55 33 96 00 - www.icfhabitat.fr -
Directeur de la publication : Patrick Amico - **Rédacteurs en chef** : Nadège Graglia, Céline Verchère -
Rédacteur en chef adjoint : Émilie Monrouzeau - **Crédits** : Lucie Moraillon, Thomas Soléra, Jérémie Morel,
iStockPhoto, Freepik - **Rédaction** : Anne-Sophie Prost, Émilie Monrouzeau, Céline Verchère - **Conception
graphique, réalisation** : Obea Communication - **Impression** : Roto Press Graphic.

LE 0 969 393 650, VOTRE NUMÉRO D'URGENCE

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée met à votre disposition le **0 969 393 650** (prix d'un appel local), 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 ou toiture du bâtiment arrachée.
- ▶ 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.



LA DIRECTION TERRITORIALE PROVENCE LANGUEDOC A DÉMÉNAGÉ !

Toujours dans le 2^e arrondissement de Marseille, les bureaux sont désormais situés au 40 Boulevard de Dunkerque. Les modalités de communication restent cependant inchangées, votre gestionnaire d'immeubles est votre interlocuteur privilégié. ▲



VOS REPRÉSENTANTS ONT ÉTÉ ÉLUS

L'élection des représentants des locataires au conseil de surveillance d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a eu lieu en décembre dernier.

M. Auffeves (C.N.L.), M. Barjolin (C.L.C.V.) et M^{me} Abderrahim (C.S.F.) ont été élus et défendront les intérêts des locataires pendant une durée de 4 ans. ▲



M. Barjolin



M^{me} Abderrahim



M. Auffeves

GAGNEZ EN POUVOIR D'ACHAT

L'AURA (association des organisations HLM Auvergne Rhône Alpes) propose une opération d'achat groupé d'électricité et de gaz visant à réduire les factures des locataires résidant en Rhône Alpes Auvergne et à gagner en pouvoir d'achat. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le prestataire : aurahlm@selectra.info ▲

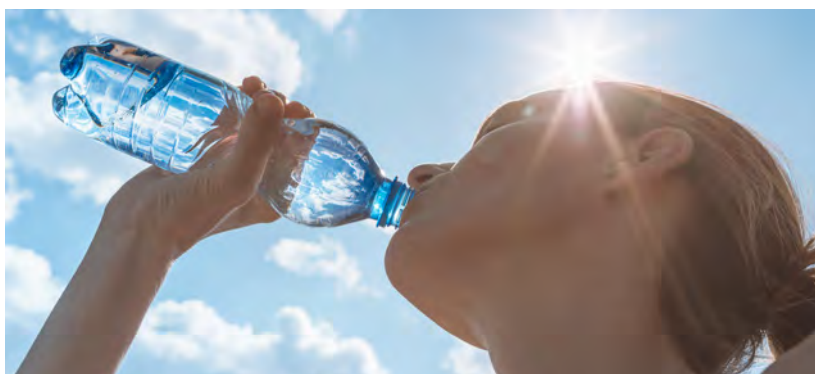


VOTRE AVIS SUR NOTRE COMMUNICATION

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. ▲

Canicule, fortes chaleurs : vigilance et recommandations

Tous les ans, ICF Habitat s'associe au Plan national canicule qui est déclenché par le ministère de la Santé, pour protéger les populations des effets d'une canicule. En cas de fortes chaleurs, les personnes âgées de plus de 65 ans, les bébés ou enfants de moins de 4 ans, et les personnes travaillant en extérieur sont les plus exposés aux risques de déshydratation ou d'hyperthermie.



➤ Quelques conseils pour bien se protéger

- ▶ Boire beaucoup d'eau (ne pas consommer d'alcool) et adopter une alimentation saine et équilibrée.
- ▶ Maintenir son logement 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.
- ▶ Si vous êtes une personne âgée, handicapée ou fragile, vous pouvez également vous inscrire sur le registre de votre mairie ou contacter votre Centre Communal d'Action Sociale afin de bénéficier d'une aide en cas de canicule.
- ▶ **Prévenir immédiatement les secours en composant le 15 en cas de malaise ou de coup de chaleur !**

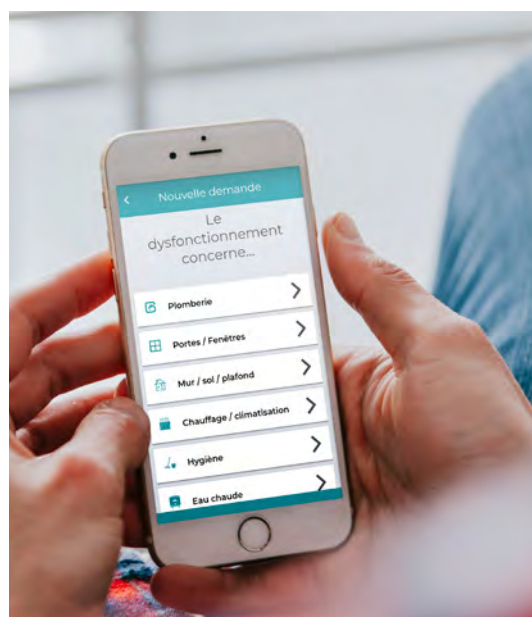
CANICULE
INFO SERVICE AU
0 800 06 66 66
Appel gratuit depuis
un poste fixe).

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. La phase de test s'est clôturée début mars et l'application n'est désormais plus active.

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 ! ▲



La satisfaction clients évaluée en temps réel en Rhône-Alpes et en Bourgogne

En complément de ses enquêtes de satisfaction annuelle, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a mis en place, avec la start-up Happy Renting, un outil destiné à recueillir et évaluer au fur et à mesure la satisfaction des clients pour toutes leurs demandes (techniques ou non).



Après une première phase de test, le partenariat est opérationnel à la direction territoriale Rhône-Alpes Bourgogne.

Comment ça marche ? Le locataire reçoit par mail une enquête dès la clôture du dossier afin d'évaluer le traitement de sa demande, de sa prise en charge à sa résolution. Les réponses sont ensuite analysées par nos services et des actions correctives peuvent ainsi être mises en place très rapidement.

Cette démarche permet à la fois d'auditer la satisfaction des locataires et d'associer nos prestataires dans la démarche qualitative. La relation client se construit ensemble ! ▲



IDEAL facilite la mise en place des aides au logement.



ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a signé une convention de partenariat avec les Caisses des Allocations Familiales rendant la transmission des données plus rapide et plus fiable.

L'intégration dématérialisée des demandes d'aide aux logements (IDEAL) est directement générée informatiquement par le bailleur en lieu et place du locataire lors de son entrée dans le logement. Déjà opérationnelle sur de nombreux départements, le déploiement sera bientôt effectif pour tous les locataires ICF Habitat Sud-Est Méditerranée.

IDEAL peut également être utilisée pour les locataires déjà en place. Vous ne percevez pas des aides aux logements et vous pensez que votre situation actuelle vous permettrait d'en bénéficier ? Rapprochez-vous de votre conseillère sociale. ▲



Le gestionnaire d'immeubles, la conseillère sociale et l'employé d'immeubles : votre équipe de proximité

Tout au long de votre parcours locatif, une équipe de proximité ICF Habitat s'assure de votre qualité de vie au quotidien, prévient vos besoins et vous accompagne en cas de difficultés personnelles.

➤ **Le gestionnaire d'immeubles** : votre interlocuteur privilégié

Dès l'entrée dans votre logement et pour toutes les années qui suivront, le gestionnaire d'immeubles est votre premier référent ICF Habitat. Il vous informe sur toutes les actualités de votre résidence et intervient dans de nombreux domaines :

L'accueil et la gestion locative

Le gestionnaire d'immeubles 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. Pendant toute la durée de votre bail, il est votre interlocuteur dédié. Il est en charge de l'encaissement des loyers, prend en compte vos demandes techniques ou administratives et en assure le suivi. Il suit également les différents contrats liés au logement.

L'entretien courant du patrimoine

Le gestionnaire d'immeubles 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 gestionnaire d'immeubles s'assure du respect du règlement intérieur de votre résidence en toutes circonstances. 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. Il veille à rappeler les contrevenants à l'ordre et peut, en lien avec la conseillère sociale et la direction territoriale, proposer une médiation.

« Alerter, informer et accompagner sont les maîtres mots de ce métier », nous précise Florence, gestionnaire d'immeubles.

« C'est appréciable d'être au cœur des résidences, au plus près des locataires ».

La vie de la résidence

De par sa proximité, le gestionnaire d'immeubles peut venir en soutien des associations de quartier pour animer la résidence et développer le lien social entre les habitants. Il s'implique également dans l'organisation de manifestations diverses comme la Fête Entre-Voisins.



➤ La conseillère sociale : toujours à vos côtés

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

L'attribution des logements

La conseillère sociale joue un rôle clé pour répondre à votre demande de changement de logement, si cette demande répond à des critères prioritaires. 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.

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. 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, etc.

Des solutions en cas de perte d'autonomie

En cas de perte de mobilité liée à l'âge ou au handicap, la conseillère sociale se rend à votre domicile pour prendre en compte vos besoins et vous proposer des solutions pour adapter votre logement. Elle étudie les possibilités d'équipement de l'appartement et en particulier celui de la salle de bain, revoit la domotique et l'éclairage, en coordination avec un ergothérapeute et les services du patrimoine ICF Habitat. Elle contacte également tous les partenaires pouvant apporter une aide financière au projet (caisses de retraite, mutuelles, Conseil Départemental, MDPH, associations, etc.).



« Dans certaines résidences, nous proposons des permanences afin de permettre aux locataires de venir directement nous solliciter »

explique Marilène, conseillère sociale.

« C'est un lieu de rencontre individuelle, d'écoute et d'échanges. Nous pouvons les conseiller et les accompagner pour aboutir sur des engagements réciproques »

En cas d'impossibilité d'aménagements adaptés, la conseillère sociale peut vous proposer 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, etc. Toutes les initiatives sont les bienvenues !

Un rôle de médiateur entre voisins

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



« Ce qui est agréable, c'est le relationnel privilégié que nous avons avec le locataire. Nous sommes souvent la première personne qu'il croise sur la résidence. Nous sommes à leur écoute et notre présence est rassurante pour eux. », confie Karine, employée d'immeubles.

➤ **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 gestionnaire d'immeubles.

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 assure une surveillance des installations techniques (chaufferie, VMC, ascenseur...). 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. ▲



Trier ses déchets... c'est simple et facile !

Le tri sélectif est un geste facile au quotidien. Il peut sembler un acte anodin mais il est indispensable pour l'environnement : il contribue à préserver nos ressources naturelles (bois, minerais, pétrole), à limiter les émissions de gaz à effet de serre et à réduire la consommation d'énergie.

➤ Pour faire le tri, c'est simple !

Voici quelques règles et astuces pour que ce geste devienne un réflexe pour toute la famille.

- ▶ **RÈGLE n°1** : Tous les emballages en papier, carton, acier, aluminium, briques alimentaires vont dans le bac de tri.
- ▶ **RÈGLE n°2** : Pour les emballages en plastique, mettre dans le bac de tri uniquement les bouteilles et flacons. Les bouchons peuvent être laissés sur les bouteilles, c'est plus pratique et plus propre dans le bac.

Certaines communes expérimentent des consignes de tri différentes, notamment sur le plastique. Les règles indiquées ci-dessus sont celles qui ont été le plus généralement mises en place en France.

- ▶ **RÈGLE n°3** : Toutes les bouteilles, pots et bocaux en verre vont dans le conteneur à verre. Attention, la vaisselle, la porcelaine et la faïence ne se recyclent pas.
- ▶ **ASTUCE n°1** : Il est inutile de laver les emballages, il suffit de bien les vider.
- ▶ **ASTUCE n°2** : Laisser les emballages en vrac et ne pas les imbriquer entre eux, ils seront plus facilement séparés et plus facilement recyclés.

➤ D'autres bacs de collecte spécifique sont également identifiables :

- ▶ Dans le bac à compost, vous pouvez jeter tous les déchets organiques (épluchures de légumes, coquilles d'œuf, déchets de jardin, marc de café,...).
- ▶ Certains distributeurs permettent le dépôt de piles usagées, batteries, ampoules ou encore de cartouches d'encre dans les bacs de collecte spécifique.



- ▶ À la pharmacie, vous pouvez rapporter tous les médicaments ou radiographies.
- ▶ Les bornes de collecte de vêtements (hors dons directs à des associations) permettent de déposer les vêtements non déchirés et les chaussures.
- ▶ Enfin, à la déchetterie, vous pouvez déposer, gratuitement, tous vos encombrants tels que les gros appareils électroménager, les meubles, les matériaux de travaux ou encore les déchets mécaniques. ▲

Pour plus d'informations :

www.citeo.fr • www.ademe.fr

LE SAVIEZ-VOUS ?

Chacun de nous produit 568 kg de déchets par an qui se retrouvent dans nos poubelles et conteneurs de tri ainsi que dans les déchèteries. C'est deux fois plus qu'il y a 40 ans ! D'où l'importance de les trier et de recycler ce qui peut l'être pour économiser les ressources naturelles. Des solutions existent pour alléger nos poubelles : donnez, vendez, réparez, compostez, réutilisez et réduisez le gaspillage alimentaire.

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.

Lyon (69)

Les locataires accueillent les collaborateurs d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée participe cette année au festival international du logement social, à travers le concept de La Très Grande Conversation. Sur trois demi-journées, 60 collaborateurs de la région lyonnaise vont à la rencontre des habitants et échanger avec eux sur la vie dans leur résidence, dans leur quartier.

Les deux premières journées se sont tenues le 30 avril et le 21 mai, les collaborateurs se sont rendus, par binôme, au domicile de locataires sur Lyon, Feyzin et Vénissieux. Les habitants les ont accueillis, ont souvent

partagé un café et les discussions se sont installées. Depuis combien de temps vivez-vous ici ? Est-ce que vous vous plaisez dans votre résidence ? Êtes-vous impliqué dans la vie de votre quartier ? Avez-vous des idées de services qui pourraient se mettre en place sur votre résidence ? Au final, un accueil chaleureux des habitants, des histoires étonnantes et parfois émouvantes, des échanges constructifs, des rencontres improvisées, des besoins identifiés et des idées à développer. De belles journées riches de propositions et



pleines d'émotions avec une petite photo souvenir à chaque fin de rencontre. Merci aux locataires qui ont accepté d'ouvrir leur porte pour partager ce moment ! ▲

Cannes-La-Bocca (06) sous les feux des projecteurs

Ce n'est pas la première fois que nous vous parlons de cette résidence sur Cannes-La-Bocca. Fin 2018, Alexandre et son beau-père Dimitri, deux locataires de cette résidence, avaient participé et remporté l'émission *Mon plus beau Noël*.



Alexandre, jeune étudiant de 19 ans, avait fait la promesse en finale d'offrir une partie des gains à l'association Adrien, en cas de victoire. L'association Adrien a pour but d'améliorer le quotidien des enfants malades et des parents. Elle souhaite créer un centre de vacances, sur le thème des super héros, dédiés

aux enfants malades atteints de toutes pathologies, et leurs parents afin de ressouder les liens familiaux.

Depuis, il a préparé sa remise de chèque mais pas de n'importe quelle manière. Mercredi 17 avril, structures gonflables et jeux étaient installés pour le plus grand bonheur des enfants de la résidence, et de

l'association Adrien invités pour assister à la remise de chèque. Alexandre a décidé de donner la somme de 1 000 € à cette association, dans laquelle il est bénévole depuis l'âge de 15 ans. Une évidence pour Alexandre. Il n'y a pas d'âge pour contribuer à des projets comme celui de la maison Adrien. ▲

UNE AMBIANCE FESTIVE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE !

En décembre dernier, avec la complicité d'une autre locataire, Maïté, Alexandre avait également organisé un grand goûter de Noël. Plus d'une cinquantaine de personnes, toutes générations confondues, s'étaient rassemblées. « J'ai grandi dans la résidence Cannes-La Bocca, explique Alexandre, et depuis tout petit j'avais envie de l'animer. Chaque auvent a été orné d'une guirlande et les enfants ont collé des stickers sur les

portes d'immeubles. Les plus jeunes ont décoré un sapin de 3 mètres de haut, en accrochant aux branches des vœux notés sur des papiers. En même temps, des jeux de fête foraine étaient proposés ainsi qu'un grand goûter en musique, avec des gâteaux et boissons apportés par les résidents. Tout le monde a dansé, jusqu'à l'arrivée du Père Noël qui a distribué aux enfants des cadeaux et un sachet de friandises. L'ambiance était festive ! »

Lyon (69)

Bien vivre aux Loges de Saône

Située dans le quartier de la confluence à Lyon, la nouvelle résidence « Les Loges de Saône » propose aux habitants de conjuguer convivialité, solidarité et qualité de services : un nouvel art de vivre.

➤ Des jardins partagés en toiture

De l'eau, de la bonne terre, un local de rangement et sept grands bacs en rooftop... quand tout est déjà pensé à la construction de la résidence, il ne manque que des jardiniers motivés pour créer un jardin partagé. Lors du pot de bienvenue des locataires, en septembre dernier, c'était chose faite ! De nombreux locataires ont exprimé leur souhait de pouvoir jardiner. Aussi, Coralie Scribe, la « jardinière partageuse » a été sollicitée par ICF Habitat Sud-Est Méditerranée pour accompagner tout au long de l'année les locataires dans la mise en place de ce projet. Enthousiaste de pouvoir « profiter de cet emplacement exceptionnel tant en termes de vue que de cadre de vie », Coralie a réuni lors de différents ateliers, les locataires intéressés afin de définir l'organisation des parcelles, préparer les bacs au jardinage ou encore établir la charte de bon usage. Les jardins partagés leur offrent de multiples possibilités : cultiver des légumes, des fleurs, ou des plantes aromatiques, créer des espaces individuels ou collectifs, bénéficier d'ateliers d'initiation à l'éco-jardinage, dans le respect des règles de sécurité et du bien-vivre ensemble.

Mardi 16 avril, les parcelles ont été attribuées, la première saison de jardinage est définitivement lancée.



➤ Une conciergerie participative

Qui n'a pas rêvé d'avoir une conciergerie en bas de chez soi ? Mais pas n'importe laquelle, une conciergerie « sur-mesure » !

En partenariat avec Fontanel Immobilier, le promoteur, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a fait appel à l'entreprise Récipro-Cité pour lancer le 1er mai 2019 une Conciergerie Participative en pied d'immeuble. Ce projet est co-construit avec les habitants de la résidence, locataires ICF Habitat Sud-Est Méditerranée et propriétaires. Début février, un questionnaire leur a été adressé afin de connaître leurs besoins en termes de services. Les résultats ont permis d'identifier ce qui répondrait le mieux à leur demande : des services de proximité d'une part (dépôt de pain, livraison de paniers bio...), des services de voisinage et de convivialité d'autre part (ressourcerie numérique, organisation de repas partagés, ou encore des cours de yoga par exemple). Animée par une personne dédiée à mi-temps, cette conciergerie proposera en outre des services essentiels (accueil avec thé/café, relais-colis, imprimante, ouverture aux artisans, garde des clés, etc.), gratuits pour les résidents, payants sur abonnement pour les autres habitants du quartier. ▲



TOUS ACTEURS DE LA VIE DU QUARTIER

Ces projets, basés sur l'implication active des habitants dans leur quartier, se développent en lien avec différents partenaires locaux : promoteur immobilier, élus, commerçants, associations... et notamment la MJC (Maison des Jeunes et de la Culture) Confluence, installée en pied de résidence, chargée de l'animation sociale et culturelle pour tout le quartier, et qui assure le rôle de relais de territoire.

Lyon (69) Tous à vélo dans les rues de Lyon !

Idéalement située en plein centre urbain et au bord du Rhône, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a mis en place à la résidence Les Jardins de la Lône, un partenariat avec La Maison du Vélo Lyon afin de favoriser l'usage de la bicyclette en ville auprès des locataires.

À Lyon, l'association « La Maison du Vélo Lyon » vise à promouvoir les déplacements quotidiens à vélo. Elle intervient cette année en partenariat avec ICF Habitat Sud-Est Méditerranée dans le cadre du programme Alvéole, pour encourager l'usage du vélo auprès des locataires de bailleurs sociaux afin de faciliter l'accès à l'emploi et le développement des mobilités douces.

Des activités autour du vélo

Sur la résidence « Les Jardins de la Lône », un nouveau local à vélos vient d'être aménagé par ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. Les travaux ont été terminés fin janvier et les premiers vélos mis en place dans les 26 arceaux. « *Il est plus facile de se servir de son vélo quand on a un local dédié plutôt que de devoir le monter sur son balcon ou le laisser dehors* » souligne Clément Scherf, chargé de mission à la Maison du Vélo Lyon, qui estime par ailleurs que « *cette résidence est très bien située, au centre de Lyon, donc favorable à l'utilisation du vélo comme mode de déplacement.* » Pour en convaincre les locataires, Clément Scherf et son équipe de bénévoles leur proposent pendant un an une soixantaine d'heures d'activités gratuites autour du vélo : des cours collectifs pour adultes débutants, des conseils pour circuler en ville, des balades pédagogiques et des ateliers mécaniques pour entretenir son vélo.

...pour en savourer les bienfaits

Les résidents ont été sensibilisés à cette démarche via un courrier envoyé par ICF Habitat Sud-Est Méditerranée en décembre. Puis l'association a effectué des visites en porte à porte pour se faire connaître, suivies d'un petit-déjeuner le 9 février et d'une nouvelle opération de communication le 23 février. Environ une vingtaine de locataires se sont montrés



intéressés et parmi eux Amina Ghali, qui va prendre des cours : « *Je ne sais pas faire de vélo, même si j'ai essayé avec ma famille. J'espère apprendre les bonnes techniques pour trouver mon équilibre et savoir circuler en ville. Ce sera plus pratique d'aller au travail à vélo qu'en transports en commun et je me réjouis de pouvoir partir le week-end en balade !* »

ASTUCES VÉLO

- Toujours avoir les pneus de son vélo bien gonflés pour utiliser moins d'énergie quand on pédale et que ce soit plus agréable.
- En ville, en l'absence d'aménagements cyclables, même si on ne maîtrise pas bien le vélo ou que l'on a des appréhensions, bien prendre sa place sur la route, à une distance de 60 cm à 1 m du bord du trottoir, pour rouler de manière sécurisée en évitant les caniveaux et les portières des voitures stationnées.

2^e édition de l'appel à projets !

En 2018, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a lancé auprès des locataires, son premier appel à projets. L'objectif : valoriser leurs initiatives en leur permettant d'être acteurs de leur résidence. 6 projets ont été soutenus.

Après une première édition réussie, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a souhaité renouveler cette démarche et lancé la deuxième édition en gardant les 3 thématiques : solidarité et services entre voisins, rendre plus agréable la vie dans la résidence et innovation et culture. Cette année, 6 dossiers ont été déposés et présentés au jury rassemblé le 19 mars dernier.

Sur Marseille, et plus précisément sur deux allées de la résidence Bonneveine, un groupe de locataires, en partenariat avec l'association Amis-culteurs, va pouvoir utiliser les jardinières et espaces verts déjà existants pour les cultiver (productions aromatiques et potagères). Des animations et des ateliers de partages de bonnes pratiques seront également proposés aux habitants. ▲

➤ Coup de cœur du Jury : Un poulailler à Saint-Martin- Le-Vinoux

Voilà plus de 5 ans maintenant que les locataires de Saint Martin Le Vinoux ont créé des jardins partagés. A son arrivée dans la résidence, Romaric Lagane a imaginé installer à proximité de ces potagers un poulailler. Fort d'une précédente expérience et en lien avec d'autres locataires, il a constitué son dossier pour ce projet. Tout a été réfléchi : « *les résidents et les jardiniers pourront venir déposer leurs déchets organiques, ce qui ne sera pas mangé par les poules ira au compost déjà existant. À l'inverse, le fumier du poulailler pourra être utilisé pour les potagers. Les locataires impliqués pour la nourriture et l'entretien du poulailler pourront bénéficier des œufs récoltés* ». Des ateliers et animations seront également organisés autour du poulailler. Sensibilisation à l'environnement, à la nature en ville et au gaspillage alimentaire, la création du poulailler va bien au-delà du bien vivre ensemble.

➤ Des espaces végétalisés à Nice et à Marseille

Deux autres projets devraient également voir le jour sur Nice et Marseille.

A la résidence du Palio à Nice, où un projet d'échanges et solidarités via des panneaux d'affichage a été subventionné lors de la dernière édition, c'est au tour de l'aménagement des espaces verts et plus précisément de bacs potagers que des ateliers jardinage devraient s'organiser cette année.





Fête Entre- Voisins

VENEZ PARTAGER UN
MOMENT DE CONVIVIALITÉ



POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONTACTEZ :

ENTRE-VOISINS



LA FÊTE