

Entre- Nous

Le journal
des locataires
ICF Habitat
Sud-Est
Méditerranée

n°54

NOVEMBRE 2018



DOSSIER

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

ACTUALITÉS

APPEL À PROJETS :
C'EST REPARTI ! /
P5

ÉCO-LOGIS

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

SÉCURITÉ

COMMENT ÉVITER
LES INCENDIES ? / P11

ICF HABITAT
SUD-EST MÉDITERRANÉE



Sommaire

P 2

ACTUALITÉS

- Enquête SLS : avez-vous répondu ?
- Une laverie partagée
- 0 969 393 650, votre numéro d'urgence
- Exposition photo en centre-ville de Lyon
- Une rénovation accompagnée
- Vos demandes en quelques clics
- Déjection canine, le fléau de l'espace public
- Appel à projets : c'est reparti !
- Espace clients : zoom sur l'attestation d'assurance

P 6

DOSSIER

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2018 : RÉSULTATS ET BILAN

P 9

ÉCO-LOGIS

Le chauffage : les bons gestes pour faire des économies

P 10

INFOS PRATIQUES

Place à la fibre !

P 11

SÉCURITÉ

Comment éviter les incendies ?

P 12

PRÈS DE CHEZ VOUS

- Marseille (13) Saint-Barthélemy en fête
- Les bienfaits du « bail glissant »
- Chenôve (21) Un petit-déj' à Chenôve
- Des halls d'entrée comme neufs
- Bilan du premier appel à projets d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée

ACTUALITÉS

ENQUÊTE SLS AVEZ-VOUS RÉPONDU ?

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

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

ecette.irisnumerique.com

ICF HABITAT SLS/OPS Enquête SLS/OPS 2018

Pièces justificatives à fournir

Justificatifs demandés

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

+ Ajouter fichier

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

+ Ajouter fichier

Toutes les pièces requises ne sont pas

Retour Page sui... Accueil Favoris Onglets

UNE LAVERIE PARTAGÉE



C'est une première : dans quelques semaines les habitants de la résidence Boileau à Lyon bénéficieront d'une laverie automatique entièrement équipée.

Machine à laver,essoreuse centrifugeuse d'une capacité de 10kg, un sèche-linge et un distributeur de lessive, ces machines professionnelles seront à disposition des locataires. Une solution adaptée à la résidence Boileau composée de 118 logements de petite typologie. ▲

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 - **Rédacteur en chef** : Nadège Graglia - **Rédacteur en chef adjoint** : Émilie Monrouzeau - **Crédits** : Lucie Moraillon, iStockPhoto, Freepik - **Rédaction** : Anne-Sophie Prost, Émilie Monrouzeau, Michael Dechavanne - **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** (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.



EXPOSITION PHOTO EN CENTRE-VILLE DE LYON

Durant l'été, deux photographes de l'association « Dialogues en photographie » ont exposé dans le centre-ville de Lyon le travail mené avec les jeunes de Monmousseau, à Vénissieux. Photographies argentiques noir et blanc, interviews d'habitants retraçant l'histoire de ce quartier, un aperçu des projets réalisés par des adolescents des Minguettes en partenariat avec ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. ▲



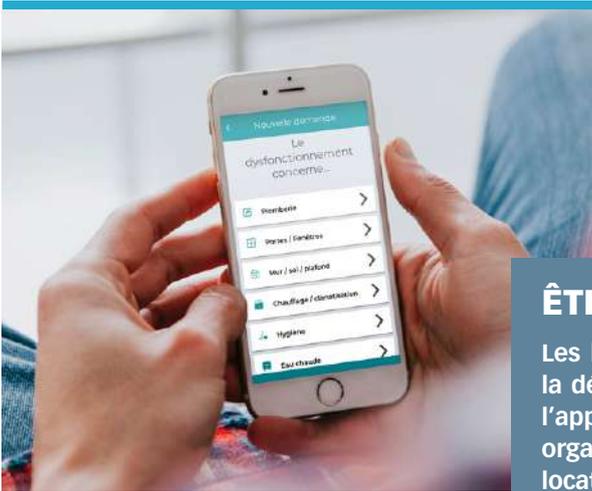
UNE RÉNOVATION ACCOMPAGNÉE



Rénover son appartement sans être un as du bricolage, c'est possible. Cet été, Fadila, locataire d'ICF Habitat, a pu rénover son appartement de Oullins grâce à l'aide des Compagnons Bâisseurs. Cette association, spécialisée dans la réhabilitation de logement, accompagne depuis 2012 des chantiers d'auto-réhabilitation. Ne sachant pas bricoler, Fadila a pu bénéficier des conseils et du matériel prêté par l'association. Le chantier a duré plusieurs semaines et toute la famille a dû mettre la main à la pâte : « *Les trois compagnons présents pour nous aider ont été très pédagogiques et organisés. Nous avons travaillé dans la joie et la bonne humeur. Ça a été très bénéfique pour mes deux enfants et moi. Avant, je ne savais pas bricoler. Ils m'ont appris à préparer un chantier et à effectuer des travaux par moi-même. J'ai été très satisfaite de l'accompagnement des Compagnons.* » ▲

Vos demandes en quelques clics

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



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

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

ÊTES-VOUS CONCERNÉS PAR LES TESTS ?

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

Déjection canine, le fléau de l'espace public

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

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

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

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

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



Appel à projets : c'est reparti !

Après une première édition réussie, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée lance la deuxième édition de son Appel à projets afin de vous permettre d'être acteur de vos résidences.



Ouvert aux habitants, amicales de locataires et associations, l'Appel à projets a pour but d'encourager, de soutenir et de valoriser vos initiatives au sein des résidences. Il s'agit de vous aider à mettre en place des projets s'intégrant dans une des trois thématiques :

- solidarité et services entre voisins
- rendre plus agréable la vie dans la résidence
- innovation et culture

Vous avez un projet pour votre résidence : fête de quartier, jardin partagé, activité sportive, cours de peinture ou de musique... N'hésitez plus, postulez et devenez acteurs !

Les porteurs d'idées retenus par le jury recevront un soutien méthodologique et financier. L'an dernier, 6 projets ont été soutenus et cette année ce sera peut-être le vôtre ! **Date limite de remise des projets : 28 février 2019** ▲

VOUS SOUHAITEZ PLUS DE RENSEIGNEMENTS ?

Une adresse : <http://www.icfhabitat.fr/groupe/appel-projets-sem-2019>

ou n'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseillère sociale ou de votre gestionnaire d'immeubles.

Espace clients : zoom sur l'attestation d'assurance

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

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

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

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

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

ICF HABITAT 

VOTRE ESPACE CLIENT est en ligne



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

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

Rendez-vous sur www.icfhabitat.fr

Enquête de satisfaction des locataires 2018 : résultats et bilan

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



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

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

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

Zoom sur les résultats d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée

LES PRINCIPAUX CHIFFRES POUR ICF HABITAT SUD-EST MÉDITERRANÉE

Sur **1 303 locataires** interrogés,

83% se disent **globalement satisfaits** d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée ;

81% recommanderaient ce bailleur à un ami ;

75% estiment **bon** le rapport **montant des charges / qualité de service** ;

88% apprécient la **qualité des interventions réalisées** dans les logements ;

76% sont contents **des interventions** dans les parties communes ;

82% sont satisfaits de **leur logement** et de **leur cadre de vie**.

L'OPINION
GLOBALE
8,3/10

Vos notes de satisfaction à l'égard d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée restent bonnes sur la plupart des thématiques. Votre bailleur voit ainsi ses efforts en faveur de la qualité de vie de ses locataires reconnus, en particulier en matière d'interventions dans les logements et parties communes, de qualité de logement et d'entretien des équipements.

LES INTERVENTIONS
DANS LES LOGEMENTS
ET DANS LES PARTIES
COMMUNES

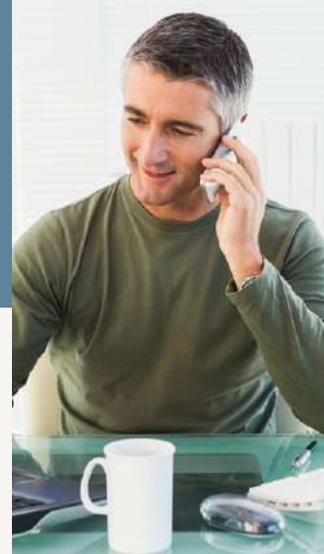
8,8 ET 7,6/10

Vous jugez les interventions d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée dans les logements et les parties communes plutôt satisfaisantes. C'est le fruit notamment de notre réorganisation : début 2017, un pôle Technique Patrimoine a été créé au siège pour mieux piloter les gros contrats de maintenance (ascenseurs, portails...) et les gros travaux d'amélioration dans les parties communes (réfection des halls d'immeubles, reprise des toitures...) sur l'ensemble des résidences. Par ailleurs, dans chaque direction territoriale a été mis en place un pôle technique pour mieux suivre la qualité des interventions dans les logements et les parties communes.

En plus de l'enquête annuelle de satisfaction, nous organisons régulièrement des « zooms résidences ». Ce sont des visites sur site en présence des amicales de locataires. C'est l'occasion de vous rencontrer et d'évaluer avec vous vos besoins et les actions à mettre en place. Et vous nous confirmez à chaque fois votre intérêt pour les informations qui vous sont données, que ce soit via les tableaux d'affichage dans les halls ou le journal « Entre Nous » !

L'INFORMATION ET
LA COMMUNICATION

7,8/10



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

3,5/10

Si vous êtes satisfaits des interventions techniques en tant que telles, vous souhaitez que l'on communique mieux avec vous sur le suivi de vos demandes et de vos travaux. Pour répondre à vos attentes, nous travaillons sur l'amélioration de notre accueil téléphonique. Nous encourageons également les équipes des pôles techniques à davantage informer les gestionnaires d'immeubles sur le suivi des demandes. Par ailleurs, nous mettons en place des outils qui viennent soutenir la communication que vous entretenez physiquement, par téléphone ou par mail avec nos équipes :

1- « Ma demande en un clic » : testée actuellement par certains gestionnaires d'immeubles sur Lyon et Marseille, cette application sur smartphone sera déployée en 2019 sur l'ensemble des résidences d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. Elle vous donnera la possibilité d'effectuer en direct une demande (technique ou non) auprès d'ICF Habitat et d'en consulter le suivi 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. (voir article page 4).

2- SPL (Synthèse Patrimoine Locataires) : également en phase de test, ce portail informatique donnera accès au gestionnaire d'immeubles à tous les autres outils d'information utilisés au sein d'ICF Habitat. Il lui permettra ainsi de mieux vous renseigner et d'assurer un meilleur suivi de vos demandes.

De fait, votre gestionnaire d'immeubles reste votre premier interlocuteur. Depuis 4 ans, il dispose d'une tablette pour faciliter sa mobilité et pouvoir traiter vos demandes instantanément. Il travaille toujours en binôme pour assurer une présence sur le site, à votre service.



Comment est organisée l'enquête ?

En avril et mai 2018, 1300 locataires formant un panel représentatif (âge, profession, lieu de résidence, type de logement) ont ainsi été invités à s'exprimer par téléphone sur 45 critères de qualité de service (qualité du logement et du cadre de vie, accueil et information, propreté dans les parties communes, fonctionnement des équipements, traitement de vos demandes, rapport qualité/prix...).

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

EN BREF :



Les points positifs

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

Les principaux points d'amélioration

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

Le chauffage : les bons gestes pour faire des économies

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

➤ Réglez la température selon les pièces

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

➤ Entretenez vos équipements

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

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

➤ Aérez votre logement

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



➤ Optimisez votre chauffage

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

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

LE CONSEIL D'ENTRE-NOUS

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

Place à la fibre !

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée accompagne le raccordement des résidences à la fibre optique en fonction des zones où elle est déployée. À ce jour, près de 70% des immeubles collectifs ICF Habitat Sud-Est Méditerranée en bénéficient. Concernant les logements individuels, ce sont les occupants qui doivent se rapprocher de l'opérateur de leur choix qui leur indiquera si la fibre optique est déployée sur leur quartier.

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

Le raccordement au réseau

Pour raccorder un immeuble à la fibre, le bailleur signe une convention d'installation avec un opérateur (Orange, SFR, Free ou Bouygues Telecom), qui peut bénéficier d'une délégation de service public de la part d'une communauté d'agglomération. Puis l'opérateur étudie les lieux et établit un pré-programme de travaux, validé par la direction territoriale d'ICF Habitat. Les travaux de raccordement de l'immeuble sont théoriquement prévus dans les 6 mois suivants la signature de la convention.

Ces derniers consistent à déployer la fibre optique dans les gaines techniques vers les étages et raccorder ces nouveaux équipements au réseau dans la rue.

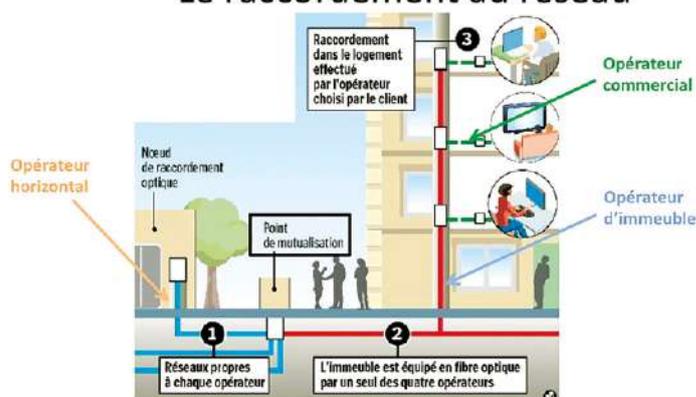
Après l'équipement de l'immeuble, la réglementation impose un autre délai de 3 mois pour permettre aux autres opérateurs de se raccorder au nouveau réseau. C'est alors que le locataire peut bénéficier de la fibre en souscrivant un abonnement auprès de l'opérateur commercial de son choix présent dans l'immeuble.

Les opérateurs décisionnaires

Afin d'accélérer le déploiement de la fibre optique en France, le législateur a instauré un "droit à la fibre" qui garantit un accès au très haut débit à chaque citoyen. C'est pourquoi ICF Habitat Sud-Est Méditerranée accompagne activement le raccordement de ses immeubles à la fibre, soit après avoir été démarché par les opérateurs au moment où ils s'installent dans une ville, soit suite à la demande d'un locataire qui apprend qu'un réseau est déployé dans sa commune. En effet, tout dépend toujours des opérateurs, qui décident de leur lieu et date d'implantation en

fonction de leur propre stratégie. Ceci explique que si 70% en moyenne des immeubles collectifs sont aujourd'hui raccordés à la fibre, davantage le sont sur les grandes agglomérations. Patience, le réseau se déploie de jour en jour ! ▲

Le raccordement au réseau



LES AVANTAGES DE LA FIBRE OPTIQUE

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

Comment éviter les incendies ?

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



➤ Dans la cuisine : attention aux friteuses !

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

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

➤ Dans le salon ou les chambres

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

➤ L'électricité, première cause d'incendies domestiques

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

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

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



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

18 - Pompiers

112 - Numéro d'urgence européen

Marseille (13)

Saint-Barthélémy en fête

Du mois de juin à la rentrée, les événements et animations se sont enchaînés pour les locataires de la résidence Saint-Barthélémy à Marseille. Le gimmick de l'été : bonne humeur, rencontres et échanges entre voisins !

Des ateliers pour se sentir bien

En juin et juillet, Karima Grairi-Soudani, kinésithérapeute, a organisé 7 ateliers gratuits : sur le thème « nutrition, santé et bien-être » pour mieux s'alimenter ; sur la « qualité de vie » pour apprendre à prendre soin de son corps, de sa santé et de son environnement ; enfin des ateliers de massage pour bébés. Souvenez-vous ! Ce projet a été le coup de cœur du jury pour la première édition de l'appel à projets d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. Un succès !

L'art en fête

Le 26 juin, l'association « Art et Développement », qui propose tous les mercredis après-midis des ateliers de peinture pour les enfants de la résidence, a exposé le travail réalisé par les petits peintres en herbe lors d'une fête à laquelle étaient conviés les parents. Des ateliers de création, de peinture et de sérigraphie ont complété cette journée.

Deuxième édition de la fête de quartier

La deuxième édition de la fête de quartier a eu lieu le 27 juin. Les locataires ont pu apprécier ce moment de convivialité et d'échanges en compagnie des associations de quartier et des équipes d'ICF Habitat. Au programme de cette journée : repas partagé, atelier de peinture, coin lecture, château gonflable, maquillage, chants, danses... et le traditionnel concours de gâteaux. « *Un esprit de convivialité génial* », selon M. et Mme Kalayadjian, locataires. Ce que confirme Samira Boulekroune, gagnante du concours avec son roulé aux fraises, qui dit avoir vécu « *une belle expérience* » ! ▲



RECYCLER POUR LA BONNE CAUSE

Locataires de Saint-Barthélémy, M. et Mme Kalayadjian sont bénévoles au sein du RAMH (Relais d'Aide Matérielle aux Handicapés). En partenariat avec ICF Habitat et l'Addap 13 (médiation), cette association à but non lucratif recycle des objets afin d'aider les personnes handicapées. Bouchons en liège ou en plastique, lunettes de vue, radios médicales, appareils informatiques, vieux portables... : ne les jetez pas, donnez-les !

<http://ramh.net>

Les bienfaits du « bail glissant »

Grâce au dispositif du « bail glissant », des locataires en grande difficulté ont pu être accompagnés par une association en vue d'obtenir un bail à leur nom et d'accéder à l'autonomie. Un vrai plus.

Quand une situation personnelle ne permet pas un accès direct à un logement, il est possible de se tourner vers le « bail glissant », un dispositif qui offre une transition entre le statut de sous-locataire et celui de locataire. L'objectif est de permettre à des ménages en grande difficulté d'avoir accès à la location en étant accompagnés par une association agréée, par la préfecture et soutenus par le bailleur. En 2017, 41 baux glissants étaient en cours au sein d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée et 13 ont glissé.

Un exemple à Oullins

Ce dispositif, Patricia Okmekler le connaît bien. Au sein de l'association Alynea (Association Lyonnaise d'Ecoute et d'Accompagnement), elle s'occupe de l'accompagnement social lié au logement et gère avec d'autres membres de l'association une dizaine de baux glissants. Début 2017, elle a été contactée par l'assistante sociale de l'hôpital d'Hauteville pour prendre en charge Yves, dont la situation globale était complexe et qui avait besoin de retrouver un logement adapté à ses problèmes de santé. L'association Alynea a donc signé avec ICF Habitat un bail glissant et Yves a emménagé à Oullins dans un appartement répondant à ses besoins. Pendant plus de 18 mois, Patricia l'a aidé dans ses démarches administratives, budgétaires, de santé et Yves a désormais un bail à son nom.

Les avantages du dispositif

« Il est vrai que les baux glissants sont souvent mal vécus au départ par les locataires, mais au bout de deux ou trois mois ils en voient l'intérêt et tout se passe bien », souligne Patricia Okmekler, de l'association Alynea. « Je n'avais jamais été locataire, donc je ne savais pas comment m'y prendre, confirme Yves. J'ai apprécié qu'on s'occupe de tout pour moi et qu'on m'accompagne. Aujourd'hui, je me sens bien installé dans mon logement. À proximité de toutes les commodités, je peux tout faire à pied. C'est calme, c'est parfait. » Le bail glissant lui a ainsi fourni un cadre propice pour récupérer de ses problèmes financiers et de santé et devenir un locataire... heureux. ▲



LES DEUX PHASES DU BAIL GLISSANT

- Dans une première phase, l'association loue auprès du bailleur un logement et le sous-loue à un ménage en grande difficulté, en mettant en place un accompagnement social.
- Dans une seconde phase, le bail est transféré au ménage, une fois que celui-ci a pu améliorer sa situation et qu'il est prêt à assumer seul son loyer, selon des modalités prévues par le contrat bailleur/association.

Des halls d'entrée comme neufs

En s'engageant dans un plan ambitieux de rénovation des halls d'entrée, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée confirme donner priorité à l'entretien de son patrimoine, pour le bien-être des locataires.

« C'est propre, ça fait du bien. Les peintures des murs, les rampes d'escalier, les armoires électriques : tout a été repeint dans les blancs et gris que j'aime beaucoup », confie Chantal Faure, locataire de la Cité Ampère à Oullins, à propos de la réfection de son entrée d'immeuble. De même, à Caluire, les locataires de la résidence Lavoisier ont exprimé des retours positifs sur la rénovation de leur hall : ils estiment qu'il a « plus de cachet », qu'il est « plus lumineux » grâce aux nouveaux luminaires et « plus moderne » grâce aux tons neutres utilisés.



Un vrai « plus »

Ces commentaires saluent l'important travail effectué depuis 2017 pour restaurer des halls sur l'ensemble du territoire. L'objectif : donner « un coup de jeune » aux résidences, au bénéfice des habitants actuels et futurs. Les travaux peuvent comprendre la remise en peinture, les luminaires, les faïences murales, les sols, l'habillage des cabines d'ascenseur, les boîtes aux lettres... 126 halls d'entrée et cages d'escalier ont ainsi été rafraîchis en 2017, 171 sont en cours de travaux et 425 halls d'entrée devraient être rénovés entre 2019 et 2021. ▲



Chenôve (21) Un petit-déj' à Chenôve

Un petit déjeuner en pied d'immeubles pour faire connaissance avec ses voisins ! Une initiative appréciée à la résidence de Chenôve !

L'invitation a été lancée à tous les locataires de la résidence située boulevard Edouard Branly à Chenôve : rendez-vous le mardi 26 juin à 8h30 pour partager un petit-déjeuner entre voisins et faire connaissance avec les équipes d'ICF Habitat. L'événement, organisé par le personnel de proximité, a rassemblé une trentaine de participants. Au vu de ce succès, et d'un accord commun, d'autres petits-déjeuners à thèmes seront organisés



régulièrement, avec des thèmes qui pourront rassembler petits et grands comme le tri collectif ou en encore la préparation d'une kermesse d'été.

« J'ai eu grand plaisir à être présente à ce premier petit-déjeuner, témoigne Nelly Doire, locataire. C'était l'occasion de rencontrer d'autres locataires, mais aussi des représentants d'ICF Habitat. Un bon début ! » ▲

Bilan du premier appel à projets d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée

Quelques mois après le lancement du premier appel à projets d'ICF Habitat Sud-Est Méditerranée, tous les dossiers lauréats ont bien avancé. Cet été, plusieurs événements se sont déjà déroulés avec succès.



Les projets retenus se réalisent tous, créant une belle dynamique et favorisant l'échange et la convivialité dans les résidences.

Focus sur deux projets réalisés cet été

Des ateliers pour la santé et le bien-être à Marseille

C'était le coup de cœur du jury : des ateliers animés par une kinésithérapeute de la résidence Saint-Barthélémy à Marseille, avec pour objectif de sensibiliser les locataires en matière de nutrition, santé et bien-être, de qualité de vie et de massage pour bébés. Entre le 19 juin et le 3 juillet, Karima Grairi-Soudani a organisé 7 ateliers gratuits sur ces 3 thèmes. « *J'espère que cela portera ses fruits pour la vie. Les gens étaient très motivés, se réjouit-elle. 44 personnes sont venues au total, cela m'encourage à continuer !* » C'est ainsi qu'elle a décidé de renouveler ses ateliers en octobre, puis les 20 novembre et 11 décembre (massage bébé) et les 21 novembre et 12 décembre (nutrition et qualité de vie).

Des jeux pour les enfants et des échanges entre parents à Marseille

L'association AVEC, locataire de la micro-crèche de la résidence Crimée, avait proposé des journées d'accueil exceptionnelles pour les 0/12 ans et pour les parents. Le 7 juillet, la micro-crèche a ainsi ouvert ses portes toute la journée aux familles du quartier sur le thème « Autour de l'eau », avec des jeux et des activités de création dédiés aux 0-6 ans le matin et aux 6-12 ans l'après-midi. 22 enfants de la résidence étaient présents, ainsi que 16 de la crèche. « *C'était génial, un beau moment d'ouverture de la crèche vers l'extérieur et d'échanges entre parents* », estime Yasmine Sonnet, auxiliaire de puéricultrice. Prochaines portes ouvertes : les 10 novembre et 22 décembre.

Le point sur les autres projets

Sur la résidence Salengro (Lyon 9^e), le jardin potager a été lancé à la rentrée, avec l'achat d'un récupérateur d'eau de pluie, d'un cabanon de jardin et de matériel de démarrage, ainsi que l'installation de bacs à compost.

Sur la résidence du Parc des Canuts (Lyon 4^e) seront mis en place prochainement une table en bois adaptée aux personnes à mobilité réduite, une poubelle sur pied enterrée et un bac composteur pour le jardin partagé ; des plants et du terreau ont été achetés.

Sur la résidence de Beausoleil (06), un nouveau repas suivi de danses a été organisé le 27 octobre.

Au Padio à Nice, les panneaux d'affichage favorisant échanges et solidarités entre voisins seront mis en place prochainement. ▽



APPEL À PROJETS 2019

**DEVENONS LES ACTEURS
DE NOTRE RESIDENCE !**

DATE LIMITE DE REMISE
DES PROJETS : 28 FÉVRIER



LA 2^{ÈME} ÉDITION DE L'APPEL À PROJETS EST LANCÉE !
ICF HABITAT SUD-EST MÉDITERRANÉE VALORISE LES INITIATIVES
LOCALES EN SOUTENANT VOS PROJETS.
N'HÉSITEZ PLUS, POSTULEZ ET DEVEZ ACTEURS !

Vous souhaitez plus de renseignements ?

Une adresse: <http://www.icfhabitat.fr/groupe/appe-projets-sem-2019>

ou n'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseillère sociale ou de votre gestionnaire d'immeubles.