



Apporter une réponse sur mesure
aux besoins des territoires

Œuvrer pour toujours
plus de satisfaction
de nos clients

LE BOOK

d'ICF HABITAT NORD-EST



Innover pour booster
notre qualité de service

ICF HABITAT
NORD-EST



LE GROUPE ICF HABITAT

90 ANS D'EXPERTISE AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES

Avec six sociétés réparties sur l'ensemble du territoire et près de 100 000 logements gérés, le Groupe ICF Habitat est un acteur majeur de l'habitat en France. Partenaire privilégié des collectivités, acteur des grandes transformations urbaines, ICF Habitat construit et gère un habitat à visage humain, innovant et performant, pour répondre aux besoins des habitants et aux grands défis de la ville durable.



UNE EXPERTISE URBAINE À 360°

ICF Habitat est une entité de SNCF Immobilier. Grâce à la complémentarité des savoir-faire du Groupe, nous déployons des projets urbains exemplaires où logement, transports et mixité sociale forment le socle d'un développement équilibré des territoires. Cette synergie nous permet d'apporter une réponse globale et innovante aux enjeux cruciaux de l'habitat.

- ▶ Valorisation immobilière
- ▶ Aménagement urbain
- ▶ Optimisation des quartiers
- ▶ Offre diversifiée de logements



UNE RÉPONSE SUR MESURE AUX BESOINS DES COLLECTIVITÉS

Notre valeur ajoutée ? La maîtrise de toute la chaîne des métiers de l'immobilier.

- ▶ Construction neuve et acquisition/amélioration
- ▶ Rénovation urbaine, réhabilitation, relogement, démolition/reconstruction
- ▶ Gestion locative et sociale
- ▶ Vente de patrimoine



UNE OFFRE D'HABITAT ADAPTÉE À TOUS LES PUBLICS

Né en 1927, ICF Habitat a d'abord construit des résidences pour les cheminots. Progressivement, l'entreprise a diversifié son offre pour proposer une solution de logement à toutes les catégories de la population, tout en continuant à loger les agents SNCF, ce qui contribue à la mixité sociale dans nos résidences... et dans vos territoires !

- ▶ Logements sociaux, à loyers libres et intermédiaires
- ▶ Résidences adaptées : étudiants, jeunes travailleurs, personnes âgées, intergénérationnelles...
- ▶ Hébergement d'urgence



L'INNOVATION AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Qu'il s'agisse d'optimiser le service aux locataires ou d'explorer de nouveaux modes de construction, l'innovation est inscrite dans l'ADN du Groupe avec pour objectif d'apporter une réponse sur mesure et solidaire aux besoins des territoires et de leurs habitants.

- ▶ Proposer des résidences alliant qualité de vie et économies d'énergie
- ▶ Améliorer la relation client et offrir de nouveaux services
- ▶ Optimiser le traitement des réclamations
- ▶ Favoriser le lien social et la solidarité au sein des résidences

REPÈRES



Près de **100 000**
logements, dont 90 %
de logements sociaux

+ de 250 000
personnes logées, dont
38 % de locataires salariés
ou retraités de SNCF

1 700
collaborateurs,
dont 690 collaborateurs
de proximité

Près de **84 %**
de locataires satisfaits

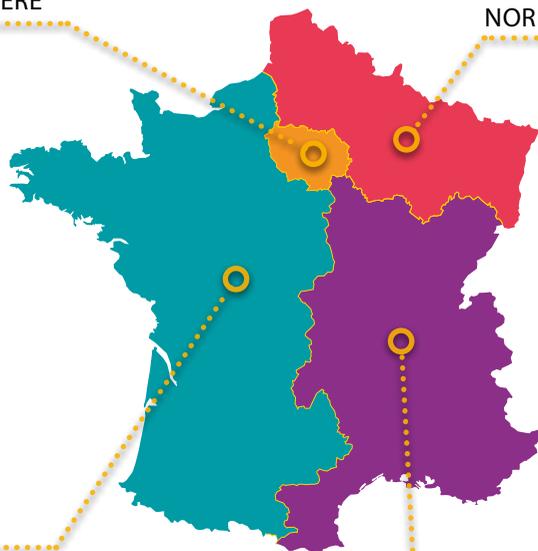
Près de **1 800**
nouveaux logements
produits chaque année

et près de **1 500**
rénovés

4 FILIALES DE LOGEMENT SOCIAL AU CŒUR DES TERRITOIRES

ICF HABITAT
LA SABLIERE

ICF HABITAT
NORD-EST



ICF HABITAT
ATLANTIQUE

ICF HABITAT SUD-EST
MÉDITERRANÉE

1 SOCIÉTÉ DE LOGEMENTS
À LOYERS LIBRES ET
INTERMÉDIAIRES ET
D'ADMINISTRATION DE BIENS
ICF HABITAT
NOVEDIS 

1 SOCIÉTÉ DE CONSEIL
ET DE TRANSACTIONS
IMMOBILIÈRES
TRANS'ACTIF 

LE BOOK

D'ICF HABITAT NORD-EST

UN PARTENAIRE LOGEMENT POUR CONSTRUIRE LES TERRITOIRES DE DEMAIN

Depuis plus de 90 ans, ICF Habitat Nord-Est façonne des quartiers avec des critères exigeants de confort et de qualité, comme l'illustrent ses emblématiques cités cheminotes ainsi que ses récents ensembles immobiliers à proximité des gares. La société possède et gère 18 000 logements sociaux dans les régions des Hauts-de-France et du Grand Est.

De la maîtrise d'ouvrage à la gestion locative, en passant par l'accompagnement social et l'animation des quartiers, ICF Habitat Nord-Est prend en compte toutes les dimensions de l'habitat pour assurer aux territoires un développement équilibré et favorable à la cohésion sociale.



REPÈRES

150 communes déjà
partenaires

+ de 40 000
personnes logées

20% des locataires
sont salariés ou retraités
de SNCF

191 collaborateurs
dont 94 personnels de proximité

231 M€ investis entre 2016
et 2021 dans le développement, la
réhabilitation et l'entretien
du parc

UNE OFFRE SUR MESURE

Pour répondre efficacement aux besoins des territoires et de leurs habitants, ICF Habitat Nord-Est conçoit et met en œuvre des programmes urbains exemplaires, imaginés et construits aux côtés des élus, des partenaires locaux et des habitants. Objectif ? Apporter une réponse sur mesure aux enjeux locaux de l'habitat. Notre ancrage régional, notre savoir-faire et notre appartenance au Groupe ICF Habitat nous permettent ainsi de déployer des projets d'envergure et de proposer une offre diversifiée, adaptée aux usages, besoins et ressources de nos différents publics.

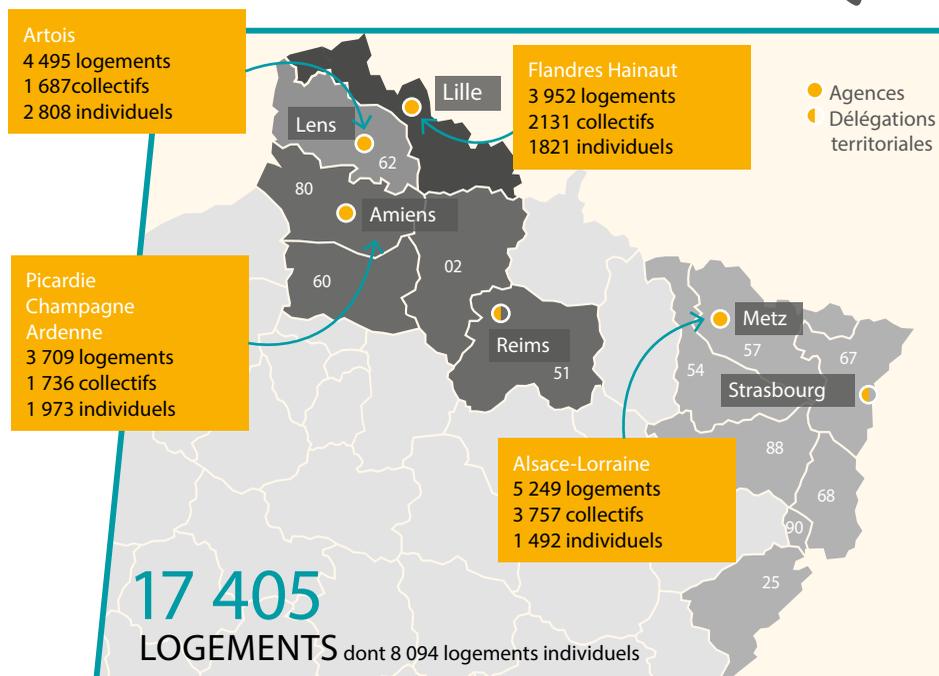
UN DÉVELOPPEMENT SUR LES TERRITOIRES À FORTE DEMANDE

En réponse aux besoins des collectivités et de SNCF, ICF Habitat Nord-Est a choisi de privilégier le développement d'une offre locative au sein des grandes métropoles telles que la Métropole Européenne de Lille, l'Eurométropole de Strasbourg, ainsi que les secteurs de la frontière luxembourgeoise et du sud de l'Oise.

UN BAILLEUR SOLIDAIRE ET INNOVANT

ICF Habitat Nord-Est, c'est avant tout un bailleur social à visage humain, qui place le bien-être et le confort des habitants au centre de ses préoccupations, avec pour priorités la qualité du cadre de vie et la performance du service rendu aux locataires. Un engagement responsable, porté par l'ensemble de nos collaborateurs, qui se traduit également par la mise en œuvre d'une politique volontariste de solutions écoresponsables pour maîtriser les charges locatives et préserver l'environnement.

Au cœur des territoires



En mettant l'innovation au cœur de notre organisation, nous visons une plus grande satisfaction de nos clients et une contribution renforcée au développement des territoires, en apportant des solutions « sur mesure » et en relevant les défis de la performance énergétique !

Christine Richard
directrice générale



Notre volonté est de répondre à la forte demande de logement social en conjuguant les enjeux des politiques de l'habitat des collectivités locales autour de la mixité sociale, du respect de l'environnement et de la qualité de vie des habitants.

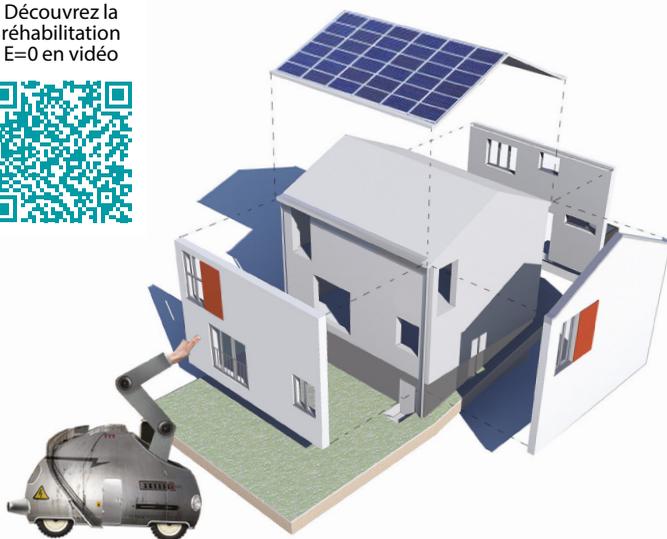
Loris Poidvin
directeur patrimoine et développement

LE LAB DES PÉPITES D'INNOVATION

Plus qu'un concept, l'innovation est un état d'esprit, l'ADN d'ICF Habitat Nord-Est qui irrigue l'ensemble de son activité. Qu'il s'agisse de lutter contre la précarité énergétique ou de déployer des dispositifs de construction innovants, notre ambition reste constante : proposer à nos locataires un cadre de vie qui conjugue confort, performance et qualité de service.

RÉNOVER À « ZÉRO ÉNERGIE » AVEC LA DÉMARCHÉ ENERGIESPRONG

Découvrez la
réhabilitation
E=0 en vidéo



ICF Habitat Nord-Est fait partie des premiers bailleurs français à avoir expérimenté la rénovation à énergie zéro selon l'approche innovante EnergieSprong E=0, éprouvée aux Pays-Bas et soutenue par l'Union européenne. Douze maisons situées à Longueau (80), datant des années 60, ont ainsi été rénovées en 2018 et sont désormais autonomes en énergie avec une performance énergétique garantie sur 30 ans. Ce résultat remarquable a été obtenu grâce à des innovations techniques visant à industrialiser les travaux en amont pour réduire les temps d'intervention sur site et à un partenariat avec toutes les parties prenantes sur le long terme.

L'expérience se poursuit ! En association avec sept bailleurs sociaux, ICF Habitat Nord-Est s'est engagé, le vendredi 18 juin 2021, à massifier la rénovation de logements garantie E=0 (Energie O, ou EnergieSprong) en créant GIRÉØ Groupement Interbailleurs pour la Rénovation E=0. Dans cette optique, près de 1000 logements vont être rénovés en trois ans tous bailleurs confondus, dont 167 logements pour ICF Habitat Nord-Est.

GARANTIR LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

ICF Habitat Nord-Est est parmi les premiers bailleurs à avoir testé une réhabilitation avec un contrat de performance énergétique en tiers investissement au sein d'un collectif de 64 logements à Schiltigheim (67). Le principe : l'entreprise ayant réalisé les travaux a investi dans la rénovation énergétique du bâtiment, en garantissant sa performance énergétique sur 20 ans, et se rémunère par les économies d'énergie générées. Un dispositif gagnant-gagnant qui a permis de rechercher les meilleures solutions dès la conception et de garantir une mise en œuvre qualitative et un suivi post-travaux à long terme.



CONSTRUIRE DANS UN ENVIRONNEMENT CONTRAINT

Dans le cadre d'un programme neuf de 38 logements situé à Strasbourg, près des voies ferrées, ICF Habitat Nord-Est a expérimenté le procédé innovant de la ventilation dit à « caves géothermiques ».

Aménagés en sous-sol, ces équipements filtrent l'air extérieur et délivrent un air qualitatif, chaud en hiver et froid en été, au sein des logements via un système de ventilation double flux.



Innover aux côtés des start-up

- ▶ Yes Park, Zen Park, Parking Facile, Jestocke.com : autant de start-up avec qui nous avons noué des partenariats innovants pour optimiser l'utilisation des parkings. Location via une application mobile de places de stationnement et de box transformés en garde-meubles à des personnes extérieures aux résidences : une approche innovante qui lutte contre la vacance et génère des recettes réaffectées à l'entretien des résidences.
- ▶ Avec la start-up Flatsy, ICF Habitat Nord-Est propose désormais des visites de logements aux prospects en dehors des horaires d'ouverture de ses agences. Ce dispositif étend les créneaux horaires de visite et facilite ainsi la mise en location des biens.

Focus sur

CONSTRUIRE VITE ET BIEN AVEC LE MODULAIRE BOIS

À BÉTHUNE ET VERQUIN (62)

À partir d'une maquette numérique, 28 pavillons « modulaires bois » ont été préfabriqués en usine dans le cadre d'une filière sèche et industrialisée, puis transportés et assemblés sur site en quelques jours. Résultat ? Des logements certifiés* et très performants, à faible consommation énergétique... le tout conçu en un temps record !



* Habitat et Environnement (H&E), label Effnergie Plus.



Un concept de préfabrication en usine à hauteur de 95% a limité les nuisances du chantier et optimisé les délais et les coûts avec la garantie d'une qualité maîtrisée.



Un contrat d'exploitation et de maintenance, d'une durée de trois ans, a incité le maître d'œuvre, le constructeur et l'exploitant à travailler ensemble très en amont du projet et à s'engager sur un niveau élevé de performance énergétique.



Les locataires sont accompagnés par un coach énergétique virtuel : une application smartphone qui délivre des conseils pratiques pour une meilleure maîtrise de leurs consommations énergétiques... et de leurs charges locatives.



1

1 Favoriser le maintien à domicile
À Sin-le-Noble (59), une résidence intergénérationnelle basée sur le concept des Maisons de Marianne propose aux personnes âgées ou à mobilité réduite, des logements fonctionnels, accessibles ainsi que des services à la carte et des animations régulières qui favorisent l'implication des habitants dans la vie de la résidence.



3

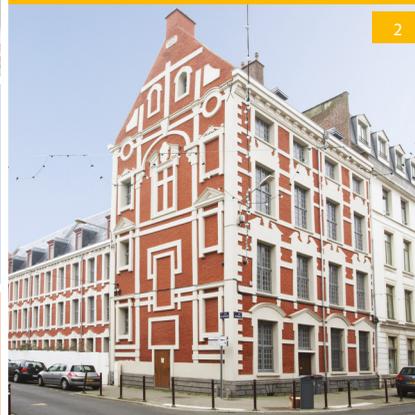
3 Création d'une pension de famille à Mulhouse
Elle sera aménagée dans une résidence existante à Mulhouse pour le compte de « l'Association d'aide au Logement des Sans-Abri », ALSA 68, dont l'action sera d'aider à la réinsertion à la vie en société et à la collectivité. Sur les 8 étages de ce foyer, 3 niveaux leur seront aménagés avec 25 chambres et un espace de vie commun. La livraison de ce projet est prévue pour 2022.

4 Optimiser le foncier
Grâce au rachat d'une maison et à la disponibilité d'un fonds de parcelle, 35 logements ont pu être construits dans un quartier à très forte demande à Lille.



4

2 Transformer un site historique en un habitat moderne
À Lille, l'emblématique « hôtel du Lombard », inoccupé depuis 1990, a été transformé en une résidence moderne de 29 logements collectifs certifiés BBC rénovation.



2

5 Répondre aux besoins spécifiques
À Montigny-lès-Metz (57), en plus de la livraison de 12 logements, une maison médicale a également été construite pour développer l'offre de soins sur le territoire.



5

6 Démolir pour mieux reconstruire
À Montigny-Saint-Ladre (57), la démolition de 70 logements collectifs a permis la reconstruction de 94 logements certifiés « Bâtiment Basse Consommation ».



6

La preuve par l'exemple ↘

LE RENOUVEAU DU QUARTIER DE LA GARE À CHANTILLY (60)

2 HECTARES AMÉNAGÉS

À la suite de l'acquisition d'un terrain en friche aux abords de la gare de Chantilly, et grâce à la révision du PLU, ICF Habitat Nord-Est a conçu et réalisé un nouveau quartier en collaboration avec la municipalité. Conçu dans l'objectif de favoriser la mixité sociale, ce programme finalisé en 2017 se compose de :

45 logements sociaux

21 logements à loyers libres et
94 logements en accession réalisés
sur un terrain vendu par ICF Habitat Nord-
Est en droit à construire à un promoteur

3 locaux commerciaux

en rez-de-chaussée

1 crèche intercommunale qui a ouvert
ses portes en mars 2017

+ de 200 places de parking

créées en souterrain

1 parvis public et 1 square

qui accueille un jardin et une aire de jeux
pour enfants

1 halle ferroviaire historique
de 500 m² réhabilitée pour accueillir
une activité tertiaire



DÉCOUVREZ TOUTES NOS RÉALISATIONS
RÉCENTES SUR

[https://icf-habitat.digital-publication.com/
rapport_activite_2020](https://icf-habitat.digital-publication.com/rapport_activite_2020)

RENFORCER L'EXPÉRIENCE CLIENT : UN ENGAGEMENT AU QUOTIDIEN

83%

C'est le pourcentage de locataires ayant déclaré être satisfaits des prestations d'ICF Habitat Nord-Est lors de l'enquête de satisfaction menée en 2020 : des résultats en constante progression grâce aux audits menés tous les ans auprès de nos clients et à la démarche en faveur de la qualité de service engagée depuis plusieurs années.

AU PLUS PROCHE DES BESOINS DE NOS CLIENTS

Grâce à quatre agences, deux délégations territoriales et au personnel de proximité qui œuvre au sein des résidences, ICF Habitat Nord-Est assure un service de proximité au plus près des attentes des locataires. Pour être toujours plus proche et réactive, la société a optimisé son organisation et équipé le personnel de proximité de tablettes numériques. Dans un souci constant d'amélioration de ses prestations et de sa qualité de service, ICF Habitat Nord-Est met également à la disposition de ses locataires un espace client en ligne accessible 24h/24 et 7j/7, ainsi qu'un numéro d'urgence.



SE CONCERTER POUR AVANCER

ICF Habitat Nord-Est tient régulièrement dans ses agences des conseils de concertation locative pour échanger avec les représentants des locataires sur les projets de construction, les travaux d'amélioration, les loyers, les charges, les différents services...

Objectifs : écouter, comprendre les besoins, les problématiques du quotidien et proposer des solutions sur mesure.

UN ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

Difficultés occasionnelles ou plus régulières, changement de situation familiale, handicap... ICF Habitat Nord-Est accompagne pas à pas les locataires tout au long de leur parcours résidentiel. Grâce à un réseau renforcé de conseillers sociaux, la société veille à prévenir les situations difficiles et à soutenir les publics les plus fragiles. La société travaille en étroite collaboration avec les services sociaux de l'État et des collectivités locales, ainsi qu'avec les acteurs associatifs.



Objectif : qualité de service !

Des charges locatives maîtrisées

Nos équipes travaillent à calculer au plus juste les charges locatives pour optimiser les dépenses de fonctionnement des résidences et ajuster au plus près les appels de charges. En parallèle, et afin de lutter contre la précarité énergétique, ICF Habitat Nord-Est est partenaire du programme Cléo, qui encourage les comportements écoresponsables des locataires à travers des défis donnant la possibilité de gagner des lots.



La satisfaction client en temps réel

Grâce au partenariat avec la start-up Happy renting, ICF Habitat Nord-Est est en capacité de recueillir instantanément les avis de ses clients dès la clôture d'une réclamation dans l'objectif d'améliorer en permanence la qualité du service rendu. Les clients disposent également de fiches pratiques sur les entreprises intervenant dans leur résidence pour mieux connaître les prestations dont ils bénéficient et leurs modalités d'exécution.

Des coups de pouce pour animer les résidences

À travers son appel à projets, ICF Habitat Nord-Est apporte un soutien financier et accompagne les locataires pour encourager les initiatives qui visent à redynamiser les résidences et les quartiers.



Encourager les parcours résidentiels ascendants

Les locataires souhaitant devenir propriétaires d'un logement d'ICF Habitat Nord-Est sont accompagnés dans leur parcours par les équipes de Trans'Actif Immobilier, la filiale de conseil en ingénierie immobilière d'ICF Habitat.



ICF Habitat Nord-Est

26, rue de Paradis
75010 Paris
Tél. : 01 55 33 96 00
www.icfhabitat.fr/nord-est

Agence ICF Habitat Flandres Hainaut

84, boulevard Carnot – 59800 Lille
icfnordest.flandreshainaut@icfhabitat.fr

ICF Habitat Alsace-Lorraine

2 bis, rue Lafayette – BP 90572
57010 Metz Cedex 01
icfnordest.alsace-lorraine@icfhabitat.fr

Délégation territoriale Alsace

13, rue du Bain aux Plantes
67000 Strasbourg
icfnordest.alsace-lorraine@icfhabitat.fr

ICF Habitat

Picardie-Champagne-Ardenne
21, rue de la République – 80000 Amiens
icfnordest.picardie@icfhabitat.fr

Délégation territoriale

Champagne-Ardenne
22 rue André Pingat – 51100 Reims
icfnordest.champagne-ardenne@icfhabitat.fr

ICF Habitat Artois

31, rue Jean Letienne – BP 9 – 62301 Lens Cedex
icfnordest.artois@icfhabitat.fr



Flashez le QR code et retrouvez
vos contacts privilégiés par territoire

Toute l'actualité d'ICF Habitat
sur les réseaux sociaux

@icfhabitat



ICF HABITAT
NORD-EST



Conception, réalisation : Obee - Crédits photos : couv : Laurent Mendoza, Fabrice Singevin - P.2 & 3 : Sergio Grazia, Fabrice Singevin, Bruno Gasperini, Jean Michel Leligny/Andia.fr - P.4 & 5 : perspective Nexity, Vanessa Thomas, Renan Astier - P.6 & 7 : Studio Ranson Bernier, Camille Bultcaut, Thierry Anot, Eric Brylowski - P.8 & 9 : Fabrice Singevin, Claire-Lise Havet, Vanessa Thomas, Eric Brylowski - P.10&11 : Bruno Gasperini, David Darault/Andia, Claire-Lise Havet, Lucie Morallon, Illustration Designed by maklyzz/freepik, Fabrice Singevin.