

# entre nous

#60

Été  
2021

VOTRE JOURNAL DES LOCATAIRES



*Le dossier*

## Oui à des résidences TOUJOURS PLUS VERTES !

Cadre de vie embelli  
et convivialité favorisée !

**p. 2**



**brèves  
d'été !**

Bienvenue dans la  
nouvelle formule de  
votre journal !

**p. 4**



## POR TRAIT

**p. 5**

AURÉLIE CANUEL,  
GESTIONNAIRE CLIENTÈLE  
CHEZ ICF HABITAT,  
vous parle de ses missions.

ICF HABITAT



# Le dossier

## Oui à des résidences TOUJOURS PLUS VERTES !

**Quatre Français sur cinq vivent aujourd'hui en milieu urbain et aspirent, d'autant plus depuis la crise sanitaire, à plus de "vert", pour une meilleure qualité de vie.**

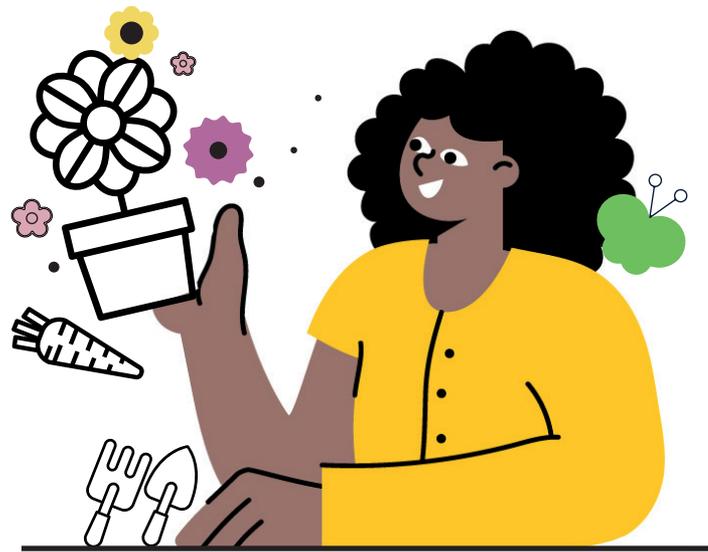
ICF Habitat met tout en œuvre afin d'améliorer le cadre de vie des locataires, notamment au travers de l'intégration d'espaces verts et de jardins partagés au pied des résidences, dans les constructions comme dans les réhabilitations, lorsque cela est possible techniquement. Engagée depuis de nombreuses années en faveur du développement durable, la société met ainsi un point d'honneur à favoriser la biodiversité au sein de ses résidences, celle-ci devenant un critère déterminant dans les investissements réalisés pour les constructions et les réhabilitations. Ainsi, le patrimoine d'ICF Habitat compte aujourd'hui 405 hectares de surface verte (jardins individuels et partagés, espaces verts en pied d'immeubles...), soit 43 % de la surface totale gérée.



### Gestion différenciée des espaces verts à Feyzin (69)

Au sein de la résidence *Le Bandonnier*, qui comprend 7 000 m<sup>2</sup> d'espaces verts, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée expérimente la gestion différenciée des espaces verts, dans le but d'améliorer la qualité de ces derniers grâce à des entretiens naturels sans engrais et sans produits phytosanitaires.

**En soi, du 100 % naturel !** Pour recréer de la biodiversité, une alternance est organisée entre le "*mulching*" (l'herbe est finement broyée sans ramassage pour fertiliser les sols) et le fauchage raisonné (l'herbe est laissée plus haute et fauchée moins régulièrement, pour respecter le cycle naturel des plantes et permettre à la flore de se développer). En juin, une vingtaine de moutons sont venus paître les espaces verts : une technique de tonte naturelle, qui a permis de créer un moment d'échanges avec les locataires à visée pédagogique et éducative. Une expérimentation qui fera sans doute école ailleurs !



### Le zéro phyto

## 127 359 m<sup>2</sup>

**d'espaces verts sont gérés sans produits phytosanitaires au sein du patrimoine d'ICF Habitat.**

La suppression des pesticides préserve la biodiversité et protège la santé de tous. Cette gestion raisonnée permet d'intervenir moins souvent sur les espaces laissés dans leur état naturel, permettant d'appliquer sur des petites surfaces des techniques douces qui demandent parfois plus de temps.

### La convivialité favorisée

**Si les espaces verts et les jardins partagés permettent un retour de la nature en ville, ils créent également du lien social et favorisent la convivialité.**

En partenariat avec des associations locales, ou à l'initiative de locataires et grâce au soutien des appels à projets lancés par ICF Habitat, ces espaces s'animent au travers d'installations de plantations, de potagers en rez-de-jardin ou en *rooftop*, de ruches, de poulaillers, de bacs à compost... Des occasions d'organiser, pour les petits comme pour les grands, des ateliers de sensibilisation à la biodiversité et à la protection de l'environnement... mais aussi de partager le fruit des récoltes !



## Des ruches dans un jardin partagé à Courcelles-lès-Lens (62)

**Fruits frais, légumes, poules, oiseaux ou encore lapins : le jardin partagé de la résidence Liétard est devenu, au fil des années, un véritable havre de paix pour ses locataires. Habitant de la résidence, le président du conseil citoyen de Courcelles-lès-Lens, en partenariat avec ICF Habitat Nord-Est et l'association BeeCity, ne pouvaient pas s'arrêter en si bon chemin !**

Deux ruches y ont été installées pendant le premier confinement, apportant gaieté et convivialité dans la résidence. BeeCity, qui entretient les ruches, a sensibilisé les locataires à la protection de la biodiversité, et notamment des abeilles. Depuis mai 2021, les ruches ont été retirées.

*En savoir plus :*

<https://www.icfhabitat.fr/groupe/ruches>



## Des jardins partagés à Neuilly-sur-Marne (93)

Les habitants et l'amicale de locataires de la résidence des *Bouleaux* avaient exprimé le souhait d'avoir un jardin partagé où (se) cultiver, mais aussi se promener et se rencontrer. ICF Habitat La Sablière a fait appel à l'association "Jardins solidaires et citoyens" pour accompagner la création et l'animation du "Potager des oiseaux", qui prendra place au cœur des 453 logements situés dans un quartier prioritaire de la ville.

Sonia Jamali, chargée de développement social urbain, présente ce projet ambitieux : « Il prévoit un jardin de 2 400 m<sup>2</sup> avec 18 espaces potagers en culture hors-sol, 22 bacs de culture pour les enfants, un verger de 457 m<sup>2</sup>, des haies comestibles, une prairie de fleurs, une mare pédagogique et une ruche. Tous les ans, il y aura dix ateliers pédagogiques et cinq animations de sensibilisation aux enjeux écologiques, à l'alimentation et à la santé, à la démocratie citoyenne et à la solidarité... C'est assez rare d'avoir un projet proposant une telle diversité de dispositifs et d'activités. »

## Des actions pour préserver la faune locale

**Rue de la Fontaine, à Toulouse (33), ICF Habitat Atlantique et l'amicale de locataires ont installé deux nichoirs à mésanges** au sein des espaces verts de cette résidence de 66 logements. Une façon efficace de lutter naturellement contre les chenilles processionnaires et de préserver la biodiversité.

**Dans le cadre de la réhabilitation du quartier Villevaude de Fleury-les-Aubrais (45), la société a pris soin de s'associer avec la Ligue pour la protection des oiseaux pour ne pas déranger la nidification pendant la durée des travaux.** Des nids artificiels vont ainsi être installés afin de permettre la reproduction des espèces l'année suivante. Les locataires pourront participer à l'inventaire en signalant un nid ou la présence d'oiseaux aux équipes de proximité.



## Vous avez une idée ? Vous souhaitez développer un projet au sein de votre résidence ?

Rapprochez-vous de votre gardien ou de votre gestionnaire d'immeubles, qui pourra vous guider dans la mise en œuvre de votre projet. Restez également à l'affût des appels à projets, qui soutiennent des actions favorisant le lien social au sein des résidences, notamment en lien avec l'environnement.

## brèves d'été !

### COVID-19 : restons vigilants !

Même si la situation pandémique s'améliore, le virus est toujours parmi nous. La vigilance de chacun est donc primordiale pour préserver notre santé et celle de notre entourage. Petit mémo !

> **Au sein de votre résidence** : dans les parties communes (escaliers, halls d'entrée, couloirs, ascenseurs...), il est fortement recommandé de porter un masque et de bien respecter la distanciation d'un mètre lorsque vous croisez quelqu'un.

> **Nos lieux d'accueil** (loges, bureaux d'accueil, agences, directions territoriales...) sont désormais ouverts, pour certains sur rendez-vous uniquement. Lors de vos visites, nous mettons en place toutes les mesures requises afin d'assurer votre protection et celle de nos collaborateurs. Nous vous remercions d'avance pour le respect de ces mesures.



### Nouveau départ pour votre journal *Entre-Nous* !

**Vous l'aurez remarqué, votre journal locataire a bien changé : une nouvelle maquette, un nouveau format, un feuillet dédié aux actualités de votre région, etc.**

Un changement qui répond aux attentes dont vous nous aviez fait part lors de l'enquête menée par téléphone et dans vos régions il y a plusieurs mois. Vous attendiez plus d'informations locales, des sujets qui reflètent la réalité des résidences dans lesquelles vous vivez, plus de conseils pratiques, des témoignages de locataires, des portraits d'interlocuteurs ICF Habitat et des réponses au courrier des lecteurs. Nous espérons que cette nouvelle formule répond à vos attentes !



# 52

C'EST LE NOMBRE DE COLLABORATEURS D'ICF HABITAT DÉDIÉS À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES (gestionnaires contentieux, conseillers sociaux, chargés de développement social urbain...)



### Canicule et fortes chaleurs

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.

Pour bien vous protéger :

- buvez beaucoup d'eau ;
- maintenez votre maison à l'abri de la chaleur en fermant les volets la journée ;
- évitez de sortir aux heures les plus chaudes de la journée, et passez plusieurs heures par jour dans un endroit frais ou climatisé ;
- pensez à prendre régulièrement des nouvelles de votre entourage et à en donner.

**Si vous êtes une personne fragile ou en situation de handicap, 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 lors d'épisodes de canicule. En cas de malaise ou de coup de chaleur, prévenez immédiatement les secours en composant le 15.**



### Coup de neuf pour votre espace client

Depuis le 8 juin 2021, votre espace client est entièrement repensé : outre un nouveau design et une navigation plus intuitive, il est désormais consultable sur tablette et smartphone. Vous y retrouvez les services existants : consulter et modifier vos informations personnelles, accéder à votre relevé de compte et à vos consommations (charges, eau...), télécharger vos avis d'échéance, souscrire un prélèvement automatique, régler votre loyer en toute sécurité, mettre à jour votre attestation d'assurance, trouver un contact ICF Habitat ou encore accéder à des informations pratiques sur votre logement.

**Pour vous connecter, rendez-vous sur [espaceclient.icfhabitat.fr](https://espaceclient.icfhabitat.fr).**

**Bonne découverte et bonne navigation !**



# PORTRAIT

AURÉLIE CANUEL

GESTIONNAIRE CLIENTÈLE CHEZ ICF HABITAT



Aurélie Canuel

« Être à l'écoute et avoir le sourire, tels sont les fondamentaux de la relation avec les locataires »

Nous avons interviewé Aurélie Canuel, gestionnaire clientèle chez ICF Habitat Atlantique. De votre demande de logement à la restitution de votre dépôt de garantie, découvrez son rôle au quotidien à vos côtés.

## Quelles sont vos missions au quotidien ?

**Aurélie Canuel :** Mon intervention couvre un large spectre : je m'occupe de la recherche de candidats pour les logements disponibles, j'échange avec eux sur leurs besoins et je recueille les documents nécessaires à la constitution de leur dossier pour le passage en commission d'attribution\*. J'accompagne ensuite les locataires tout au long de leur vie au sein de nos résidences : changement de situation familiale, règlement du loyer... Au moment du départ des locataires, je clos leur compte et rembourse leur dépôt de garantie. Aujourd'hui, j'accompagne les locataires d'un peu plus de 800 logements.

## Comment accompagnez-vous les locataires ?

**A.C. :** L'une de mes missions les plus récurrentes est l'accompagnement des locataires en cas de difficultés financières et d'impayés de loyer, surtout depuis le début de la crise sanitaire. Après une première relance par courrier, les locataires sont contactés par téléphone ou par e-mail afin de trouver une solution pour les aider au mieux, par exemple en proposant un plan d'apurement ou la sollicitation d'aides auprès d'organismes spécialisés. Je suis donc en contact régulier avec les conseillères sociales afin, parfois, de leur demander d'établir un diagnostic social pour des personnes en grande difficulté. J'échange aussi avec le personnel de proximité très fréquemment afin de faire le point sur l'avancement des travaux, la commercialisation des logements...

## Quelles sont les qualités à avoir pour exercer ce métier ?

**A.C. :** Les principales qualités pour exercer mon métier sont l'écoute, la patience et le sourire. Je montre que je suis positive et sereine en toutes circonstances. Cela contribue à apaiser les éventuelles situations délicates et à assurer une relation de qualité avec nos locataires. Il faut aimer les échanges, communiquer. Je dialogue aussi avec les personnels des mairies, des assistantes sociales et des associations qui proposent des candidats au logement.

## Qu'est-ce que vous aimez particulièrement dans votre métier ?

**A.C. :** Au quotidien, je suis en relation avec de nombreux interlocuteurs : locataires, conseillers sociaux, mairies, associations... J'aime beaucoup mon métier, surtout cette variété de contacts et cette impression d'apprendre en permanence de nouvelles choses.

\* Sur certains territoires, ces missions sont assurées par un chargé de commercialisation.

bien chez nous  
bien ensemble



## Que faire en cas de dégât des eaux ?

Un dégât des eaux s'est produit chez vous et a causé des dommages dans votre appartement et celui de votre voisin ? Ou bien, inversement, votre appartement est endommagé à la suite d'un dégât chez votre voisin ?

**Ayez les bons réflexes !**




1

### GÉREZ L'URGENCE

Si le sinistre a lieu chez vous :

- > **Coupez l'eau**, et essayez d'identifier et de colmater l'origine de la fuite.
- > **Prévenez les secours en cas de danger**. Si possible, aérez et séchez la pièce.
- > **Assurez-vous** de ne pas avoir causé de dégâts chez votre voisin du dessous.
- > **Faites réparer la fuite rapidement**, afin d'éviter une aggravation des dégâts.
- > **Pensez à prévenir votre interlocuteur ICF Habitat** (gardien, gestionnaire d'immeubles, agence ou numéro d'urgence).



2

### DÉCLAREZ LE SINISTRE

Que vous soyez responsable ou non, vous devez, dans les cinq jours, remplir un "constat amiable dégâts des eaux", et en adresser un exemplaire à votre assureur et à votre agence ICF Habitat. Veillez à ce que ce document soit dûment complété par toutes les parties, car le bon déroulement de la procédure d'indemnisation reposera sur cette déclaration.

Si nécessaire, votre assureur peut demander à un expert de se déplacer pour rechercher l'origine du dégât des eaux, et déterminer la nature et le coût des réparations. Votre assureur vous communiquera ensuite le montant de l'indemnité proposée, dans la limite des garanties prévues dans votre contrat (franchise, plafond de garantie...). Les embellissements, tels que les revêtements muraux, les papiers peints et peintures murales ou de plafond, endommagés par l'eau, ainsi que la réfection de vos biens mobiliers pourront ainsi être pris en charge.



3

### PENSEZ À L'EXPERTISE

- > **Conservez les justificatifs** de réparation de la fuite.
- > **Prenez des photos des objets dégradés**, mais, surtout, ne les jetez pas. L'assureur et l'expert en auront besoin pour estimer les dommages.
- > **Ne remettez pas en état** vos peintures, moquettes et papiers peints avant le passage de l'expert ou l'accord préalable de votre assureur.

Zoom sur...

### POURQUOI S'ASSURER ?

L'assurance habitation est une obligation, mais c'est aussi et surtout une protection pour vous et votre famille. Si un sinistre se déclare dans votre logement et cause des dégâts chez votre voisin, par exemple, vous pouvez être tenu pour responsable et devoir l'indemniser. Votre assureur prendra alors en charge, à votre place, le coût de réparation des dommages subis. Votre assurance doit obligatoirement couvrir les biens de votre logement et de ses dépendances (cave, parking...) pour les dégâts causés par le feu, les explosions, l'eau et les catastrophes naturelles, ainsi que votre responsabilité civile.



### Comment remplir un constat amiable "dégât des eaux" ?

- 1- Indiquez l'origine précise de l'écoulement.
- 2- Renseignez cette rubrique si vous pensez qu'un équipement électroménager ou des travaux réalisés par un professionnel sont à l'origine du sinistre.
- 3- Signez le constat quand les parties A et B sont remplies.
- 4- Vérifiez que le cosignataire a aussi complété les rubriques.

Ça reste  
entre

**Nous**

Question de Paul, à Marseille :

**« Les beaux jours reviennent, ai-je le droit de faire un barbecue sur mon balcon ? »**

Pour la sécurité et la tranquillité de tous, l'utilisation d'un barbecue est interdite sur les balcons, terrasses et loggias, ainsi que dans les espaces verts communs des immeubles. Le règlement intérieur des résidences d'ICF Habitat prévoit également l'interdiction d'y stocker des objets encombrants (vélo, moto, matelas ou même piscine...) ou d'étendre du linge ou des tapis. Vous pouvez installer des jardinières ou des pots de fleurs, mais uniquement à l'intérieur des balcons, pour éviter toute chute qui pourrait blesser un passant. Lorsque vous les arrosez ou si vous nettoyez votre balcon, veillez à ce que l'eau ne s'écoule pas chez votre voisin ou sur les façades. Enfin, si vous profitez des soirées estivales pour dîner sur votre balcon, pensez à ne pas faire trop de bruit après 22 h, pour éviter de déranger le voisinage.

Question de Aïcha, à Metz :

**« Mon enfant a-t-il droit de récupérer le bail de mon logement ? »**

En cas de décès ou d'abandon du logement (événement imprévu qui ne pouvait pas être anticipé), la loi prévoit un transfert du bail de plein droit au profit du conjoint marié ou partenaire lié au locataire par un PACS, des descendants qui vivaient avec le locataire depuis au moins un an, des ascendants, du concubin notoire ou des personnes à charge qui vivaient avec le locataire depuis au moins un an, sous certaines conditions :

- le conjoint marié ou le partenaire de PACS doit avoir un titre de séjour valable ;
- le concubin ascendant doit avoir un titre de séjour valable et prouver qu'il vivait avec le défunt depuis au moins un an ;
- les descendants doivent avoir un titre de séjour valable et prouver qu'ils vivaient avec le défunt depuis au moins un an (il faut également que le logement qu'ils souhaitent garder soit adapté et qu'ils remplissent les conditions de ressources, ces deux dernières conditions ne s'appliquant pas pour les plus de 65 ans et les personnes handicapées).

Un avenant au bail pourra intervenir et une information en commission d'attribution logement devra avoir lieu.



Question de Vincent, à Nanterre :

**« Je pars en vacances, est-ce que je peux laisser les clés à mon gardien / gestionnaire d'immeubles ? »**

Le gardien ou le gestionnaire d'immeubles n'est pas autorisé à conserver vos clés pendant votre absence. Néanmoins, vous pouvez le prévenir de votre départ et lui laisser les coordonnées auxquelles vous serez joignable en cas d'urgence (comme pour un dégât des eaux). Nous vous conseillons de prévenir vos voisins, et éventuellement de leur donner un double de vos clés. Ils pourront ainsi ramasser le courrier, arroser les plantes et vérifier que tout va bien.



Question de Léa, à Rouen :

**« Un technicien doit intervenir dans mon logement, quelles sont les mesures sanitaires à respecter ? »**

En cas d'intervention de nos équipes ou d'entreprises extérieures dans votre logement pour des travaux ou des réparations, un protocole de règles d'hygiène et de sécurité strictes sera appliqué afin d'assurer votre protection, ainsi que celle de nos collaborateurs ou de nos prestataires.

De votre côté, nous vous demandons :



d'aérer, avant l'arrivée du technicien, en ouvrant les fenêtres des pièces où aura lieu l'intervention ;



de désinfecter les éléments qui seront touchés par le technicien, comme les poignées de porte, les interrupteurs, etc ;



de porter un masque obligatoirement lors de l'accueil et des échanges avec le technicien ;



de respecter la distanciation d'un mètre et les gestes barrières ;



après le départ du technicien, de vous laver les mains et de laisser les fenêtres ouvertes quelques minutes.

# avec Vous



## Mon nouvel espace client

+ de services  
+ facile d'emploi  
+ sécurisé



Gérer mon logement et ma relation  
avec ICF Habitat en un clic !



Trouver un contact  
ICF Habitat



Télécharger mes  
avis d'échéance



Payer mon loyer  
en toute sécurité



Accéder à des  
infos pratiques



Gérer mes  
prélèvements  
automatiques



Mettre à jour  
mon attestation  
d'assurance



Consulter et modifier  
mes infos personnelles



Recevoir  
les actualités  
d'ICF Habitat

Crédit photo : Adobe Stock. Création : dps

J'y accède à cette adresse : [espaceclient.icfhabitat.fr](https://espaceclient.icfhabitat.fr)

ICF HABITAT

