

# entre Nous

#61

Février  
2022

LE JOURNAL DES LOCATAIRES D'ICF HABITAT

*Le dossier*

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SATISFACTION LOCATAIRES 2021

La mesure annuelle  
de la satisfaction  
et des attentes  
des locataires

**p. 2**



**81%**

des locataires satisfaits  
de la qualité du service  
apporté par ICF Habitat

bien chez nous  
bien ensemble

Bien vivre ensemble,  
c'est l'affaire de tous !

**p. 6**



**POR  
TRAIT**

**p. 5**

AGNÈS DRÉVILLON,  
responsable charges locatives  
chez ICF Habitat, répond à nos questions.

ICF HABITAT



# Le dossier

## Enquête de satisfaction 2021 : VOUS ÉCOUTER POUR NOUS AMÉLIORER !

Chaque année, depuis près de vingt ans, ICF Habitat fait appel à un cabinet spécialisé afin de vous interroger sur de nombreux aspects de votre logement et votre qualité de vie. Nous analysons les résultats et mettons en place des actions ciblées dans un souci constant d'amélioration de nos services.



### Quand, comment, par qui : les chiffres clés de l'étude

- > Une enquête menée par le cabinet d'études INIT
- > Des données recueillies par téléphone entre le 17 mai et le 30 juin 2021
- > 6 890 locataires interrogés
- > Des répondants sélectionnés par échantillons représentatifs
- > Des réponses traitées de manière anonyme et confidentielle

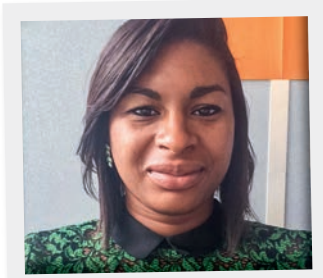
### Décryptage :

# 81%

des locataires sont satisfaits de la qualité du service apporté par ICF Habitat. La question sur la satisfaction globale est posée en fin d'entretien. Elle indique la satisfaction générale du répondant au choix parmi quatre propositions (tout à fait satisfaisant, plutôt satisfaisant, plutôt pas satisfaisant, pas du tout satisfaisant).

# 80,6%

C'EST LE NOMBRE DE LOCATAIRES QUI RECOMMANDERAIENT ICF HABITAT EN TANT QUE BAILLEUR.



La parole à Méлина Bibrac, référente métier à la direction du parcours et de la culture clients chez ICF Habitat

« Les locataires sont satisfaits d'ICF Habitat, grâce à l'investissement quotidien de nos collaborateurs qui placent le locataire au centre de leurs préoccupations »

« Cette enquête nous permet de comprendre vos attentes et vos priorités. ICF Habitat s'emploiera ainsi à mieux communiquer sur les délais d'intervention en parties communes et privatives, afin de vous donner plus de visibilité sur l'avancement des demandes, ou encore à rendre plus compréhensibles la régularisation des charges et les provisions. Bailleur et locataire, chacun est acteur de son environnement et doit ou peut agir pour le rendre meilleur. »



## Focus sur les résultats 2021

### En hausse

- **L'information et la communication** : avec **83%** de répondants satisfaits du contenu de nos supports tels que le journal *Entre-Nous*.
- **Le logement** : **75,9%** sont satisfaits du bon fonctionnement de leurs équipements.
- **Les interventions dans les parties communes** : **71,6%** ont apprécié les interventions réalisées en parties communes cette année. Nos équipes et prestataires font leur maximum pour vous informer rapidement et convenablement des délais et modalités d'intervention.



### Gardons le cap

- **Les contacts** : à **80,8%** de satisfaction, la qualité des échanges téléphoniques et physiques entre les équipes d'ICF Habitat et les locataires reste stable.
- **Le fonctionnement des équipements dans les parties communes** : **72,4%** de nos clients sont satisfaits du fonctionnement des équipements communs. Nous continuons cependant de porter une attention particulière à l'état des portes d'immeubles et aux ascenseurs.

### Peut mieux faire

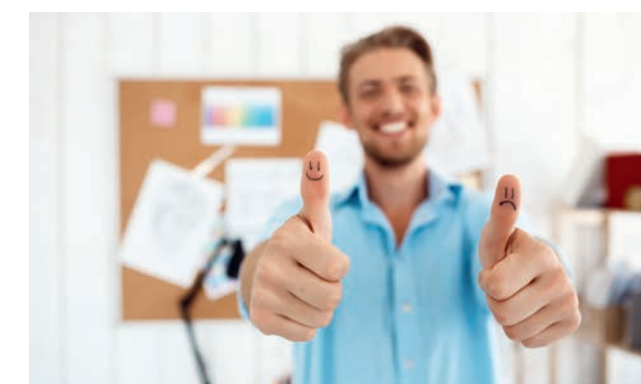
- **La propreté des parties communes et des espaces extérieurs** : notre vigilance se portera en 2022 sur les causes d'insatisfaction concernant l'état de propreté des parties communes, afin de trouver les solutions les plus adaptées.
- **Les charges et leurs régularisations** : pour une meilleure compréhension du sujet, nos équipes travailleront à une communication plus claire sur les charges, leur régularisation et leur provision. Notre objectif est également de veiller à ce que ces régularisations soient réalisées plus rapidement et avec le plus de précision possible.
- **Le traitement des demandes non techniques et le suivi des demandes techniques** : l'insuffisance de votre taux de satisfaction concernant ces deux thématiques nous incite à travailler sur une nouvelle fonctionnalité de l'espace locataire, vous permettant de bénéficier de plus de visibilité sur le suivi et l'avancement de vos demandes.

## QUI S'OCCUPE DE QUOI ?

### LES RÉPARATIONS DE VOTRE LOGEMENT

Bailleur, locataire : chacun se doit d'entretenir des éléments bien précis du logement, intérieurs comme extérieurs. Certaines interventions dans les logements relèvent de votre responsabilité de locataire. C'est pourquoi ICF Habitat va, dans ces situations, refuser l'intervention, ce qui génère une certaine insatisfaction. Puisqu'il n'est pas toujours facile de s'y retrouver, ICF Habitat met à disposition plusieurs schémas, pièce par pièce, afin de savoir ce qui est à la charge ou non du locataire. En cas de doute, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre gardien, gestionnaire immeubles ou agence.

Retrouvez la plaquette « Entretien de votre logement : qui fait quoi ? » sur notre site [www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr) ou en scannant le QR code.



## Du nouveau en 2022

Chaque année, l'enquête de satisfaction nous permet de comprendre vos attentes et les raisons de vos insatisfactions. En 2022, nouveau prestataire : Règle de trois. Une occasion pour ICF Habitat de repenser son questionnaire de satisfaction afin de creuser, au travers de questions additionnelles, certaines thématiques, comme la gestion des demandes non techniques ou encore la propreté des parties communes.

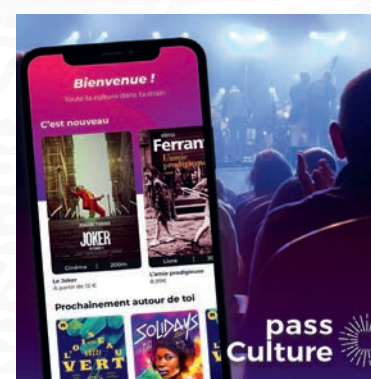
## brèves d'hiver !

**Vous avez entre 15 et 18 ans ? Profitez du Pass Culture !**

**Le Pass Culture est un dispositif gouvernemental à destination des jeunes entre 15 et 18 ans. Il favorise l'accès à la culture, et renforce et diversifie les pratiques culturelles.**

Grâce à une application dédiée, vous disposez d'un crédit de 20 à 300 euros (en fonction de votre âge) qui vous permet de découvrir et de réserver directement des offres culturelles (places de cinéma et de concert, ateliers ou cours de danse et de musique, livres, biens numériques, visites de musées ou de lieux historiques...).

Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://pass.culture.fr/>.



## COVID-19 : restez informés !

La vigilance de chacun reste de vigueur pour préserver notre santé et celle de notre entourage, dans le contexte sanitaire actuel.

> **C'est pourquoi :** nous vous remercions de bien respecter les gestes barrières au sein des parties communes de votre résidence (port du masque, distanciation...).

Les directives du gouvernement nous contraignent également à adapter régulièrement notre organisation et nos modalités d'accueil.

> **Pour vous tenir informés :** connectez-vous régulièrement sur notre site internet [www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr).



## Comment régler votre loyer ?



Chaque mois, vous recevez un avis d'échéance indiquant le montant du loyer et les provisions de charges à payer. Plusieurs possibilités s'offrent à vous pour le régler.

### > Le prélèvement automatique :

c'est le moyen de paiement idéal, sûr, gratuit et pratique. Votre loyer et vos charges sont débités automatiquement tous les mois à la même date sur votre compte bancaire. Vous pouvez choisir de vous faire prélever le 1<sup>er</sup>, le 5, le 8 ou le 11 de chaque mois. Pour le mettre en place, connectez-vous à votre espace client en ligne ou contactez votre agence / direction territoriale ICF Habitat. Un formulaire d'autorisation de prélèvement dûment complété ainsi qu'un RIB vous seront demandés.

### > Le paiement en ligne :

depuis votre espace client sécurisé en ligne, vous avez la possibilité de régler votre loyer et vos charges avec votre carte bancaire.

### > Le virement identifié :

un numéro de compte (IBAN) unique vous est attribué et apparaît dans la partie « Informations » en haut à gauche de votre avis d'échéance. Il vous suffit d'effectuer un virement depuis votre espace bancaire en ligne en utilisant les coordonnées bancaires (IBAN) communiquées.

## Votre espace client en ligne

Besoin de mettre à jour votre attestation d'assurance, de télécharger vos avis d'échéance, de modifier vos informations personnelles (e-mail, téléphone...), de trouver les coordonnées de votre interlocuteur ICF Habitat, de régler votre loyer en ligne ou encore de souscrire au prélèvement automatique ? Connectez-vous à votre espace client : [espaceclient.icfhabitat.fr](http://espaceclient.icfhabitat.fr).

Vous y trouverez également vos relevés de compte et de consommations (charges, eau...), et pourrez accéder à des informations pratiques sur votre logement. Vous pourrez aussi faire le choix de recevoir vos avis d'échéance en ligne, et ainsi supprimer les envois au format papier.

**Si vous n'avez pas encore créé votre compte en ligne, c'est simple : cliquez sur « Je me connecte pour la première fois », saisissez les informations demandées, puis laissez-vous guider !**



# PORTRAIT

**AGNÈS DRÉVILLON**  
RESPONSABLE CHARGES LOCATIVES  
CHEZ ICF HABITAT



« La qualité de service rendu reste au cœur de notre action. »

**Nous avons interviewé Agnès Drévilon, responsable charges locatives chez ICF Habitat. Adaptation des provisions de charges ou maîtrise des charges pour les locataires : découvrez ses missions au service des locataires.**

## Quelles sont vos missions au quotidien ?

**Agnès Drévilon :** Mes missions s'articulent essentiellement autour de deux sujets : mieux maîtriser le coût des charges d'une manière générale et éviter des régularisations de charges trop importantes. La finalité est que chaque locataire puisse mieux maîtriser son budget tout au long de l'année.

Cette année, par exemple, le prix de l'énergie a augmenté : nous n'avons pas attendu la fin de l'année pour répercuter cette hausse sur les charges, permettant ainsi aux locataires d'étaler les dépenses et d'anticiper leur budget.

## Que faites-vous pour mieux maîtriser le montant des charges ?

**A.D. :** La maîtrise des charges passe par une stratégie d'achats globale : régulièrement, nous mettons en concurrence les différents contrats d'entretien, pour le nettoyage des parties communes par exemple, afin que les locataires puissent bénéficier du meilleur rapport qualité/prix. Nous veillons, avec les équipes de proximité, à ce que le prix ne soit pas le seul indicateur. La qualité de service rendu reste au cœur de notre action. Ainsi, quand cela est possible, nous ouvrons nos appels d'offres aux petites ou moyennes entreprises implantées localement, ou à des entreprises d'insertion, afin de favoriser un lien de proximité et une bonne collaboration avec les prestataires de services.

## Pouvez-vous nous expliquer votre travail sur la régularisation des charges ?

**A.D. :** Chaque mois, les locataires règlent des provisions de charges, en même temps que leur loyer. Il s'agit d'une estimation des dépenses engagées par ICF Habitat pour l'entretien et le fonctionnement de leur résidence (chauffage, entretien des parties communes et des équipements...). Une fois par an, ces provisions sont réajustées en fonction des dépenses réelles.

Mon rôle est d'anticiper le plus précisément possible le montant de ces provisions et de les revaloriser au fur et à mesure tout au long de l'année, afin d'éviter une régularisation trop importante en fin d'année. Pour ce faire, nous prenons en compte les dépenses que nous connaissons, principalement le coût des contrats d'entretien, mais également l'évolution du prix des matières premières (pour le chauffage, notamment) et les habitudes de consommation des locataires.

## Comment accompagnez-vous les locataires ?

**A.D. :** Quand la régularisation de charges est prête, avec les gestionnaires charges, le responsable clientèle de l'agence / de la direction territoriale et l'interlocuteur de proximité, nous rencontrons les représentants des locataires. Ce moment d'échange permet de présenter l'évolution des dépenses, poste à poste, comparativement à l'année précédente, et, bien sûr, de répondre à leurs interrogations. C'est l'occasion également d'échanger sur la vie au sein des résidences, un temps qui permet de mettre en perspective les chiffres (certaines prestations ou dépannages pouvant expliquer l'augmentation de certains postes de dépenses). Nous en profitons aussi pour informer sur les évolutions de contrat, nouveaux contrats ou changements de prestataire. Parallèlement, si un locataire a une question sur son décompte de charges, nous l'invitons à se rapprocher de son agence ou de sa direction territoriale.

## Avec qui travaillez-vous ?

**A.D. :** Je travaille avec un réseau des gestionnaires charges, présents au sein des territoires, qui contribuent à mieux connaître les dépenses d'un immeuble et qui nous permettent d'avoir une analyse plus fine des charges.

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

**A.D. :** Ce qui me plaît particulièrement est de donner du sens aux chiffres, en mettant en parallèle ces données et « la vraie vie » au sein de nos résidences, car ces chiffres ont un impact sur les locataires. C'est surtout de répondre à notre mission sociale en tant que bailleur, à savoir de permettre aux locataires de mieux maîtriser leur budget.



## → Bien vivre ensemble, c'est l'affaire de tous !

Selon la dernière enquête de satisfaction, si vous êtes plutôt satisfaits de votre cadre de vie et de la qualité des services rendus par nos équipes, on constate une baisse de votre satisfaction quant au respect des règles de vie en communauté. Collaborateurs d'ICF Habitat et locataires, soyons tous acteurs du « bien vivre ensemble ».

### HALTE AUX NUISANCES !

Ces dernières années, un certain nombre de troubles, dégradations et autres incivilités ont été relevés, ayant un impact direct sur la tranquillité et sur la qualité de vie au sein des résidences. Ainsi, des halls sont encombrés et des poubelles sont abandonnées sur les paliers, nuisant à l'hygiène et à la propreté des résidences. De même, beaucoup de locataires se plaignent du bruit, provoqué notamment par des rassemblements à des horaires tardifs, par des activités de bricolage ou tout simplement par la télévision ou la radio allumée trop fort : c'est l'une des principales nuisances en collectivité, de jour comme de nuit. On pourrait évoquer aussi les actes de vandalisme, les comportements dangereux pour soi et autrui, ou encore la gêne provoquée par les animaux domestiques (bruits, odeurs, déjections...) lorsqu'ils ne sont pas suffisamment tenus. Toutes ces incivilités sont un manquement aux règles essentielles de la vie courante. Elles nuisent tant à votre cadre de vie, à vous, locataires, qu'aux équipes de proximité d'ICF Habitat qui se mobilisent pour assurer la propreté et la tranquillité de votre environnement.

### PRIORITÉ AU DIALOGUE

C'est vous qui êtes les mieux placés pour signaler certains problèmes ou dysfonctionnements à votre bailleur. Les équipes de proximité (gardiens / gestionnaires d'immeubles, responsables de sites et conseillers sociaux) sont à votre écoute à tout moment pour faire face aux problèmes que vous rencontrez.

- > Si vous subissez un trouble de voisinage, la meilleure réponse reste le dialogue et la courtoisie avec votre voisin afin de régler le différend à l'amiable. Peut-être ne se rend-il pas compte de la gêne qu'il occasionne ?
- > Si cela ne suffit pas, vous pouvez contacter votre interlocuteur ICF Habitat, qui, le cas échéant, en référera à votre agence / direction territoriale ICF Habitat.
- > Face à une situation d'urgence (menaces, bruits trop importants...), contactez la police ou la gendarmerie, qui pourra intervenir à toute heure, y compris dans les parties communes de la résidence. Les risques encourus par les auteurs de troubles peuvent être de différentes natures : amende, condamnation à verser des dommages et intérêts au plaignant, résiliation du bail et expulsion du logement. Bien heureusement, la plupart des petits troubles de voisinage ainsi que les problèmes d'occupation des parties communes sont en général réglés à l'amiable.

### Lutte contre les agressions

En dépit de leur investissement au service des habitants, les équipes de proximité se voient parfois manquer de respect, voire agresser verbalement (menaces, insultes, humiliations...) et/ou physiquement (coups, bousculades, exposition à un animal dangereux...). Souvent le fruit d'une minorité de personnes (parfois extérieures aux résidences), ces actes nuisent directement au bien-être commun, notamment à la santé des collaborateurs à votre service.

### Le saviez-vous ?...

Assimilés à des personnes chargées de mission de service public, les personnels de proximité des organismes HLM bénéficient d'une protection particulière. Les peines prévues par le Code pénal sont ainsi alourdies, pouvant aller jusqu'à 7 500 € d'amende pour un outrage, et dix ans d'emprisonnement et 150 000 € d'amende pour des coups et blessures volontaires.

Une campagne de sensibilisation va être lancée en 2022 pour sensibiliser aux agressions verbales et physiques subies par nos équipes de proximité, et rappeler l'importance du respect à leur égard.



Question d'Antonio, à Lille :

« Le montant de mon aide au logement a changé ce mois-ci. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ? »

La réforme des APL (aides personnalisées au logement) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Désormais, le montant de l'aide est calculé sur la base de vos ressources des douze derniers mois, et non plus de vos revenus N-2. Le montant est également recalculé chaque trimestre en fonction des revenus perçus sur l'année précédente, et non plus une fois par an. Un procédé qui permet d'adapter les aides plus rapidement à la réalité de la situation des ménages. C'est pourquoi, le montant de ces aides est susceptible d'évoluer en cours d'année. En cas de question, nous vous invitons à vous rapprocher de votre CAF, car ICF Habitat n'intervient pas dans le calcul de vos aides.



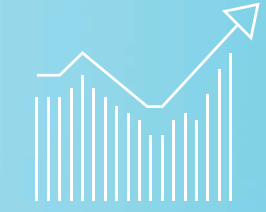
Question de Laurent, à Lyon :

« Mon bailleur m'a indiqué la présence de légionellose dans mon immeuble. Dois-je m'inquiéter ? Qu'est-ce qu'ICF Habitat met en place pour assurer ma sécurité ? »

Lorsque des légionelles sont détectées au sein d'une résidence, à la suite d'un contrôle d'entretien et d'une analyse de l'eau, ICF Habitat met tout en œuvre pour lutter contre la prolifération de ces bactéries. ICF Habitat met en place un choc thermique et un traitement chloré sur l'ensemble du réseau d'eau chaude. Dans certains cas, les pommeaux de douche peuvent être remplacés. À l'issue des traitements, des contrôles complémentaires de la qualité de l'eau sont réalisés par une entreprise spécialisée.

À titre de précaution, des consignes d'usage sont également transmises aux locataires concernés : privilégier les bains ou ne pas prendre de douche sans avoir remplacé le flexible et le pommeau, et faire couler l'eau froide et l'eau chaude tous les jours pendant au moins dix minutes sur les différents points d'eau avant de les utiliser.

Votre inquiétude est compréhensible. Néanmoins, sachez que les bactéries légionelles présentes dans les eaux ne sont que dans de rares cas à l'origine d'une pathologie pulmonaire nommée légionellose. La contamination se fait uniquement par voie respiratoire, par l'inhalation de microgouttelettes d'eau contaminée lors d'une douche ou d'un bain bouillonnant... Par conséquent, l'eau du robinet peut être bue et l'eau chaude sanitaire utilisée pour tous les autres usages courants (toilette au lavabo, préparation des aliments, vaisselle...). Il n'y a par ailleurs aucune contamination de personne à personne.



Question de Samira, à Bordeaux :

« Sur mon avis d'échéance de janvier, j'ai remarqué que le montant de mon loyer avait légèrement augmenté. Pourquoi ? »

La loi du 6 juillet 1989 permet l'augmentation du loyer en cours de bail : si votre contrat de location inclut une clause de révision, le bailleur a la possibilité d'augmenter le loyer tous les ans, à la date anniversaire de la signature du bail (ou à la date spécifiée dans le contrat). Cette révision est bien entendu réglementée. Elle se base sur l'indice de référence des loyers (IRL), publié par l'INSEE tous les trimestres, lui-même calculé en fonction de l'évolution des prix à la consommation.

Pour plus d'informations sur l'IRL, consultez le site <https://www.e-gerance.fr/indice-reference-loyer/>.



# L'assurance habitation

L'assurance habitation est **obligatoire** et doit couvrir les dégâts des eaux, les incendies, les explosions, les catastrophes naturelles et votre responsabilité civile.



## TOUS LES ANS, PENSEZ À VOTRE ATTESTATION D'ASSURANCE

Chaque année, à la date anniversaire de votre contrat d'assurance, vous devez transmettre à ICF Habitat votre nouvelle attestation d'assurance :

- depuis votre espace client en ligne sur [www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr),
- par courrier à votre agence / direction territoriale.

### Pourquoi souscrire une assurance habitation ?



Un sinistre peut causer des dégâts dans l'immeuble ou dans un autre logement et engendrer des frais importants lorsqu'il s'agit d'indemniser des victimes et/ou de payer des réparations.

Si vous êtes assuré, l'assurance prendra en charge la réparation des dommages matériels et le cas échéant vous indemniserà.

**avec  
Vous**  
POUR TOUJOURS MIEUX VOUS ACCOMPAGNER

ICF HABITAT

