

ICF HABITAT NORD-EST **SNCF** IMMOBILIER

L'appel à projets

Devenez le super-héros de l'animation de votre résidence !

Prochainement délibération en septembre ! Proposez vos projets avant le 22 septembre

Pour participer, retrouvez toutes les infos sur : www.icfhabitat.fr/groupe/appel-projets-rne-2021

Si vous êtes membre d'une association, rejoignez-nous sur **f** ICF Habitat Nord-Est et son réseau associatif

Visionnez notre vidéo en flashant le QR code !

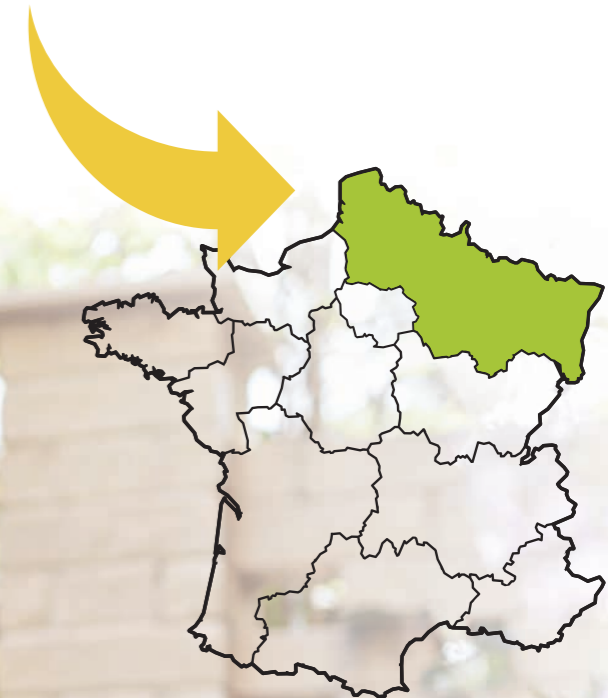
credit: image: freepik

Création : ops. Crédits photos : ICF Habitat, Adobe Stock, Freepik. Droits réservés. Ne pas jeter sur la voie publique. Été 2021.

Ça se passe chez **Nous**

NOS CONSEILS ET ASTUCES POUR BIEN VIVRE CHEZ VOUS.

Éditions Nord et Est



- LE SAVIEZ-VOUS ?
- Enquête satisfaction **p. 2**
- PASSE L'INFO À TON VOISIN
- Qu'est-ce qu'un Conseil de Concertation Locative ? **p. 3**

LE SAVIEZ-VOUS ?

Enquête satisfaction :
merci pour votre confiance !



Après chaque intervention technique, l'outil **Happy Renting** vous permet de répondre à une enquête de satisfaction par e-mail et SMS. Vos retours sont essentiels pour suivre la qualité des interventions dans votre logement, et pour traiter vos motifs d'insatisfaction, et ainsi mettre en place des solutions adaptées.



Comment ça marche ?

Geoffrey Gosset,
Responsable du pôle
qualité de service,
vous l'explique :

Je gère des tableaux de bord d'indicateurs de satisfaction et les suis mensuellement. Ces tableaux sont mis à jour après chaque sollicitation des locataires. Cette gestion et ce suivi de la satisfaction permettent à ICF Habitat Nord-Est de mettre en place rapidement des actions correctrices, et de mieux gérer les délais entre la prise de connaissance des demandes et leur résolution. Ainsi, si des dysfonctionnements ou des progrès à faire sont constatés, nous mettons en place des procédures pour accompagner au mieux les équipes sur le terrain. Tout est pensé pour maximiser le bien-être des locataires.

Alors, tous les ans, à chaque enquête de satisfaction, continuez à nous donner votre avis, afin que toutes les équipes puissent se mobiliser sur les sujets qui vous tiennent le plus à cœur, comme les problèmes de voisinage, les sinistres, les mutations ou encore la propreté des résidences.

En 2020, comme en 2021, malgré la crise sanitaire et les confinements successifs, l'ensemble des équipes ICF Habitat Nord-Est a tout mis en œuvre pour s'adapter à la situation et maintenir une activité la plus normale possible.

Vous reconnaissez largement cette implication quotidienne et cet engagement, puisque votre taux de satisfaction est toujours de 83,3 %. Merci !

ZOOM sur les chiffres 2020 :

83,3%
sont satisfaits
d'ICF Habitat
Nord-Est.

90,1%
sont satisfaits
des interventions
dans les logements.

85,3%
sont satisfaits de
l'information et
de la communication.

NOS AXES D'AMÉLIORATION :

- La propreté des parties communes
- Le traitement des demandes non techniques

LES BELLES IDÉES D'À CÔTÉ



un succès pour l'écopâturage à Woippy !

Deux brebis, un bouc et deux agnelles âgées de 2 mois prennent plaisir à brouter l'herbe du *jard'Insolite* de Woippy. Celui-ci accueillera quelques aménagements de convivialité pour le plus grand plaisir des locataires.

Ce projet a été soutenu par l'appel à projets d'ICF Habitat Nord-Est et géré par "Maison pour tous".



les jeunes se mobilisent à Montigny-en-Gohelle

Le site étant soumis régulièrement à des incivilités, les jeunes de 10-14 ans du club de football se sont mobilisés pour organiser un *clean challenge* en partenariat avec la société Kyrielys. Dans le cadre de son appel à projets, ICF Habitat Nord-Est leur a offert des maillots de foot pour les remercier de cet acte écocitoyen.



deux médiateurs cadre de vie à Lille

en partenariat
avec Lille Sud
Insertion

Ils sont présents dans nos résidences de *Thumesnil*, des *Peupliers* et de l'*Épine*, à Lille. Ils viennent à votre contact pour participer à l'amélioration de la vie de vos quartiers, soutenir et accompagner vos futurs projets locataires, et échanger sur le cadre de vie.



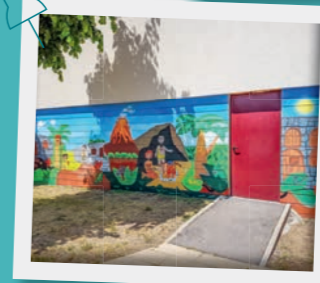
un parterre de fleurs à Amiens

Un groupe de locataires se lance dans le jardinage en fleurissant les abords de la résidence. Une action soutenue par l'appel à projets qui permettra à chacun de se retrouver en pied d'immeuble avec plaisir.



une fresque à Woippy

Les enfants, encadrés par le CMSEA, ont réalisé des fresques murales avec l'appui d'une artiste.



PASSE L'INFO à ton voisin !



À quoi servent les Conseils de Concertation Locative Territoriaux ?

Les Conseils de Concertation Locative Territoriaux (CCLT) sont des temps privilégiés d'échanges, de dialogue et d'informations entre les représentants d'ICF Habitat et les représentants des associations de locataires, sur le territoire. Ils ont pour vocation de favoriser la concertation, en partageant notamment sur les sujets de préoccupation majeurs de nos locataires dans le but d'apporter les réponses adaptées.

Vous êtes locataire et vous avez des questions ?
Rapprochez-vous de votre agence ICF Habitat Nord-Est.

Comment se déroulent les CCLT en pratique ?

Ils ont lieu deux fois par an, au niveau des agences d'ICF Habitat Nord-Est. L'ordre du jour est établi conjointement avec les associations représentatives de locataires.

Quels sont les sujets abordés en CCLT ?

Nous y abordons des sujets comme la qualité de vie au sein de nos résidences, les charges locatives, la satisfaction clientèle. Les investissements programmés en matière de travaux sont également partagés. Le CCLT peut aussi être l'occasion de concerter autour d'un projet patrimonial particulier, par exemple une réhabilitation. Par ailleurs, une place est systématiquement laissée aux questions d'actualités. Aussi, selon les thèmes retenus, une personne dite « qualifiée » peut être invitée par ICF Habitat Nord-Est ou par une association représentée, pour apporter son expertise au CCLT.

Les échanges en CCLT sont-ils partagés avec les locataires ?

À l'issue de ces rencontres, riches en débats et discussions, un compte-rendu est établi et diffusé à l'ensemble de nos locataires sur le territoire par courrier et par affichage.

Les locataires sont ainsi informés des points évoqués et traités dans le cadre du CCLT. Ils ont bien entendu la possibilité de se rapprocher directement des équipes de proximité d'ICF Habitat Nord-Est sur une question particulière. Ils peuvent également compter sur les associations de locataires pour se saisir de leurs questionnements, besoins et attentes et les relayer avec efficacité !



Céline Xerra
Responsable clientèle ICF Habitat
Nord-Est à l'agence Artois