

LE SAVIEZ-VOUS ?

→ Votre équipe en Picardie Champagne-Ardenne



Les gestionnaires d'immeubles et les gardiens sont vos interlocuteurs de proximité privilégiés. Ils gèrent l'état de votre résidence et vos demandes, et peuvent vous orienter vers les bons interlocuteurs de l'agence selon vos besoins.

Ils sont encadrés par des responsables de sites, qui coordonnent les actions sur plusieurs résidences et veillent à votre satisfaction.

Pour les joindre, vous pouvez vous rendre au point d'accueil ICF Habitat près de votre résidence, ou trouver leurs coordonnées sur les panneaux d'affichage ou sur votre espace client en ligne.

→ Vos contacts de proximité

Votre agence est joignable :
Tél. : **03 22 80 05 05**
E-mail : icfnordest.picardie@icfhabitat.fr

OISE

Pauline Debord
Responsable de sites

→ **CHAMBLY**
Lazhar Belaadia
Gestionnaire d'immeubles
06 60 33 22 47

→ **CHANTILLY**
Yvette Guei
Gardien - 06 48 52 61 70

→ **CHANTILLY**
Parfait N'Guessan
Gardien - 06 49 85 47 08

→ **CHANTILLY**
Marie-Claude Boone
Employée d'immeubles

→ **COMPIÈGNE**
Luc Boutanquoi
Gardien - 06 35 33 90 81

→ **NOGENT-SUR-OISE**
Jean-Jacques Poletto
Gestionnaire d'immeubles
06 46 59 13 17

AMIENS

Maxime Thery
Responsable de sites

→ **CHANTILLY/AMIENS**
Vincent Boulet
Gestionnaire d'immeubles
06 79 05 28 80

→ **AMIENS**
Estelle Oulai
Gardiennne - 06 83 37 63 79

→ **LONGUEAU/AMIENS**
Christelle Bertin
Gestionnaire d'immeubles
06 78 40 31 72

→ **LONGUEAU**
Frédéric Lecronier
Gestionnaire d'immeubles
06 40 43 41 35

REIMS, TERGNIER, CHÂTEAU-THIERRY, ÉPERNAY

Karine Champy
Responsable de sites

→ **ÉPERNAY CHÂTEAU-THIERRY**
Amine Zarhmouti
Gardien - 06 34 11 77 82

→ **REIMS**
Barbara Malherbe
Gestionnaire d'immeubles
06 22 26 46 07

→ **REIMS**
Jamha Azzaoui
Gestionnaire d'immeubles
06 17 10 48 28

→ **TERGNIER**
Marie-Claude Deniau
Gardien - 06 78 40 31 54



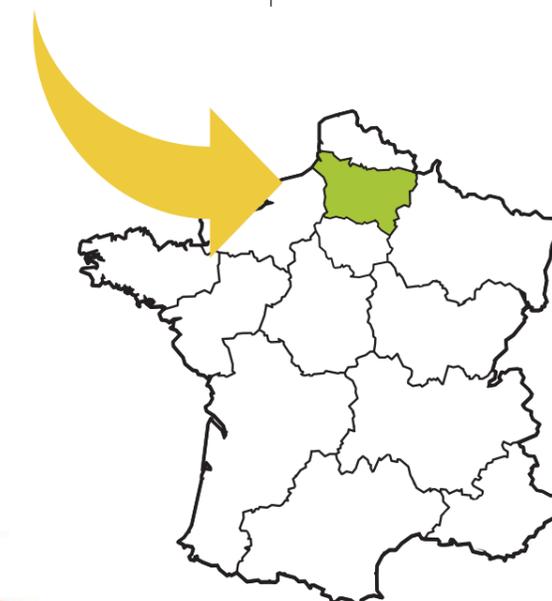
L'APPEL À PROJETS CONTINUE !

Pour participer, rendez-vous sur
www.icfhabitat.fr/groupe/appel-projets-rne-2021

Ça se passe chez Nous

NOS CONSEILS ET ASTUCES POUR BIEN VIVRE CHEZ VOUS.

Édition Picardie



LE SAVIEZ-VOUS ? Enquête satisfaction



p. 2

LES BELLES IDÉES D'À CÔTÉ

La gestion différenciée,
histoire d'une belle collaboration

p. 3

ICF HABITAT
NORD-EST



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, 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.



LES BELLES IDÉES D'À CÔTÉ



La gestion différenciée, histoire d'une belle collaboration

Qu'il est agréable de vivre dans une résidence avec de grands espaces verts ! On peut profiter des beaux jours. Seulement, cela demande beaucoup d'entretien au quotidien.

Les habitants de la résidence de Chantilly se trouvent justement dans ce cas de figure. Ils ont la chance de pouvoir profiter de nombreux espaces verdoyants régulièrement.

ICF Habitat Nord-Est s'est donc rapproché de l'amicale des locataires de la résidence pour réfléchir à une solution durable dont le but est de faciliter le quotidien de ses résidents. Lors de cette coopération, l'agence a expérimenté une nouvelle manière de gérer ces espaces verts, à savoir la gestion différenciée de ces derniers.

Partant du constat que tous les espaces verts n'étaient pas forcément utilisés par les habitants, ICF Habitat Nord-Est et l'amicale des locataires ont identifié les zones qui doivent être entretenues au quotidien et les zones qui peuvent rester au naturel, ne nécessitant qu'un ou deux entretiens à l'année.

Cette meilleure gestion des espaces verts permet aux résidents de mieux maîtriser les coûts d'entretien, et donc leurs charges, tout en préservant et favorisant la biodiversité.

L'amicale des locataires se dit satisfaite de la qualité des échanges avec ICF Habitat, et du résultat de cette collaboration. Ce partenariat a permis de trouver de nouveaux modes de gestion et des solutions adaptées au site tout en valorisant et organisant les espaces verts existants, cette concertation nécessitant de l'anticipation et du temps.