

## Les bons RÉFLEXES



### Comment bien trier ses déchets ?

354 kg : c'est la quantité de déchets ménagers produits par chaque Français, chaque année. Pour limiter notre impact sur la planète, il est donc essentiel de trier autant que possible nos déchets.

#### EN EFFET, LE TRI PERMET :

- de recycler le maximum de matière ;
- de préserver les ressources naturelles ;
- d'économiser l'énergie ;
- d'éviter le gaspillage ;
- de réduire le volume des déchets à traiter.

Ensemble, petits et grands, devenons champions du tri au sein de nos résidences. Les résidents de *Saint-Barthélémy*, à Marseille, s'engagent déjà massivement pour cette démarche responsable avec l'accompagnement de ICF Habitat Sud-Est Méditerranée. En effet, des lieux ont été aménagés pour réduire les points de collecte et les dépôts sauvages.



« La résidence *Saint-Barthélémy*, c'est une mini-ville, avec 672 logements et des milliers d'habitants. La gestion des déchets y est un véritable enjeu. Les plots poubelles étaient en très mauvais état, et les rats commençaient à proliférer. Tout a donc été rasé, et à la fin de l'année 2020, six aires de conteneurs-poubelles ont été construites. Installées dans des lieux stratégiques, elles sont mieux intégrées à l'environnement et plus faciles à nettoyer. Une installation qui permet un lieu de vie plus propre. Pour aller plus loin dans la démarche, nous sommes en train d'imaginer, avec l'association *Addap 13*, de proposer aux jeunes du quartier un projet artistique en graffant ces aires. »

**Benjamin Albet,**  
responsable territorial  
chez ICF Sud-Est  
Méditerranée

## fin de CHANTIER



### Des ascenseurs tout beaux tout neufs !

Dans une démarche d'amélioration de son patrimoine et de la qualité des services aux locataires, **ICF Habitat Sud-Est Méditerranée a procédé à une importante opération de rénovation des ascenseurs**, entre juillet 2020 et mai 2021. **En tout : 2 millions d'euros investis !**

Afin de minimiser la gêne occasionnée, un service de portage avait été mis en place. Nous tenions à remercier les locataires concernés pour leur patience et leur compréhension pendant la durée des travaux.

Création : dps. Crédits photos : ICF Habitat, Adobe Stock, Freepik, iStock. 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.

Édition Provence - Languedoc



### LE SAVIEZ-VOUS ?

Et vous, connaissez-vous le CRC ?

p. 2

### RENCONTRE

avec l'association Arts et Développement

p. 3

ICF HABITAT  
SUD-EST MÉDITERRANÉE

SNCF  
IMMOBILIER



### Appel à projets : devenez les acteurs de votre résidence !

ICF Habitat Sud-Est Méditerranée lance l'édition 2021 de son appel à projets pour encourager et soutenir les initiatives locales. Vous avez un nouveau projet pour votre résidence (ateliers d'art plastique, soutien scolaire, animations, événements sportifs ou musicaux, fêtes de quartier, tournois de sport, cours de cuisine, jardins partagés...) ? N'hésitez plus, osez, proposez et devenez acteur de votre résidence !

Nouveauté cette année : déposez toutes vos idées directement en ligne sur la plateforme dédiée à l'appel à projets. Alors, rendez-vous dès à présent sur <https://initiatives.icfhabitat.fr> et déposez vos idées avant le 3 octobre 2021 !

Pour plus d'informations, écrivez-nous à [devenonsacteurs@icfhabitat.fr](mailto:devenonsacteurs@icfhabitat.fr)



### Enquête SLS : rendez-vous en septembre !

Courant septembre, les locataires concernés recevront, comme chaque année, un courrier ou un e-mail les invitant à répondre à l'enquête sur le supplément de loyer de solidarité (SLS).

Soyez vigilants et surveillez votre boîte-aux-lettres ou votre boîte e-mail !

## LE SAVIEZ-VOUS ?



### Et vous, connaissez-vous le CRC ?

**Le CRC est le sigle pour Centre de Relation Client. Mis en place il y a plusieurs semaines, ce nouveau service prend le relais en cas d'indisponibilité de votre gestionnaire d'immeubles et vous permet d'avoir un interlocuteur au téléphone en toute circonstance. Le gestionnaire d'immeubles reste votre interlocuteur privilégié. Abdelkrim Achour, gestionnaire d'immeubles à Marseille, nous parle de sa mission et du rôle complémentaire du CRC.**

#### Quel est votre rôle au sein de la résidence ?

Je travaille chez ICF Habitat depuis quinze ans en tant que gestionnaire d'immeubles superviseur. J'accompagne toute la vie du locataire. Je prends en charge toute la gestion courante d'une résidence de 672 logements à Marseille. Je m'occupe aussi de l'organisation des plannings et des déplacements des employés d'immeubles.

#### Comment fonctionne le CRC ?

Le Centre de Relation Client permet d'enregistrer les problèmes techniques rencontrés par les locataires si je suis indisponible. Toutes les demandes sont saisies dans le logiciel, donc toutes sont traitées ; il n'y a pas de risque de perdre des informations. Concrètement, quand un locataire appelle, si je ne suis pas joignable, au bout de cinq sonneries, il est basculé sur la ligne du CRC. Celui-ci détermine si c'est une urgence, et, si c'est le cas, contacte la direction territoriale de Marseille pour une intervention rapide.

#### En quoi le CRC a-t-il changé votre quotidien ?

Les locataires peuvent toujours venir me rencontrer à mon bureau lors de mes permanences hebdomadaires. En dehors de ces permanences, comme je suis souvent sur le terrain, je ne peux pas toujours répondre immédiatement aux demandes ou il m'arrive de ne pas être joignable. Avec la mise en place du CRC, les locataires ont toujours une réponse à leur demande. De mon côté, je peux mieux les traiter. Je reste le seul à apprécier l'urgence et à prendre les décisions pour les interventions techniques.



## rencontre...

### avec l'association Arts et Développement

Depuis le printemps 2016, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée et l'association Arts et Développement sont associés pour proposer aux enfants de 4 à 12 ans de la résidence Saint-Barthélemy, à Marseille, de s'initier à l'art de la peinture de rue. L'association, née en 1990, conçoit et organise des ateliers gratuits avec des artistes, et offre aux enfants l'occasion de s'approprier l'espace public en lui apportant couleurs et poésie.

Cyril Olivi, directeur de l'association, nous parle de cette expérience.

#### L'action menée par Arts et Développement au cœur de la résidence Saint-Barthélemy est un véritable succès. Comment l'expliquez-vous ?

**Cyril Olivi :** Des ateliers sont proposés à l'année et ont lieu tous les mercredis après-midi. Notre intervention donne accès à la culture et à l'espace public à des enfants issus de quartiers populaires, fragilisés. Les animateurs, bénévoles et artistes apportent un temps différent. Les enfants affirment leur créativité et expriment leur sensibilité.

#### Quel accueil les enfants et leurs parents réservent-ils aux artistes et animateurs ?

**C.O. :** En moyenne, nous accueillons à chaque atelier entre 30 et 40 enfants, plus les parents. Depuis cinq mois, les enfants, artistes et animateurs travaillent à une création qui relie les arts plastiques et la musique, avec la mise en place d'un spectacle. Le succès est tel que des enfants nous ont demandé d'avoir des cours particuliers de musique !

#### Comment avez-vous assuré la continuité de vos actions en période de COVID-19 ?

**C.O. :** Lors du premier confinement, nous avons trouvé une alternative en proposant des "ateliers à la maison" afin que les enfants continuent à créer avec ce dont ils disposent chez eux. Pour les autres confinements, nous avons mis en place des kits créatifs distribués chaque semaine contenant un livret et trois propositions de projet, ainsi que le matériel pour créer à la maison.

#### Et les enfants, qu'en pensent-ils ?

Assia S. a ses trois enfants qui participent régulièrement aux ateliers organisés par l'association Arts et Développement :

« Ils adorent et en redemandent ! Ils participent aux ateliers tous les mercredis après-midi. Maria adore les ateliers, et plus particulièrement le dessin. Ça leur permet aussi d'avoir des contacts avec d'autres enfants. En plus du dessin, il y a aussi un atelier lecture, qui leur fait beaucoup de bien. »

Maria, 12 ans, Amine, 9 ans, et Lina, 5 ans