

# entre nous

#63

PRINTEMPS 2023

LE JOURNAL DES LOCATAIRES D'ICF HABITAT

*le dossier*

## COMMENT FAIRE FACE AUX AUGMENTATIONS DES COÛTS DE L'ÉNERGIE ?

Tous les conseils pour réduire  
vos dépenses.

**p. 2**

bien chez nous  
bien **ensemble**

Vigilance :  
fraudes aux loyers !

**p. 6**



ICF HABITAT

**SNCF**  
IMMOBILIER

## COMMENT FAIRE FACE AUX AUGMENTATIONS DES COÛTS DE L'ÉNERGIE ?

Depuis plus de 18 mois, les coûts des matières premières et de l'énergie (gaz, électricité, fioul, bois...) connaissent des augmentations sans précédent, ayant une répercussion sur de nombreux postes de charges : chauffage, production d'eau chaude, électricité des parties communes, contrats de maintenance et d'entretien (nettoyage, robinetterie, ascenseur, entretien chaufferie, entretien VMC...), les prestataires augmentant également leurs tarifs. Ces fortes hausses ne sont pas sans conséquence et impactent votre quotidien et votre budget.

Pour y faire face, nous avons tous un rôle à jouer : les équipes d'ICF Habitat, en agissant sur plusieurs leviers, le Gouvernement, en activant des aides, et enfin, vous, en adoptant les bons gestes pour réduire votre consommation.

### Les leviers activés par ICF Habitat



#### 19 °C dans les logements

Conformément à la réglementation, les contrats de chauffage collectif fixent la température de chauffe à 19 °C.



#### Investir pour la rénovation énergétique

400 M€ seront investis d'ici 2026 pour accélérer et densifier la rénovation énergétique de nos résidences, une priorité pour ICF Habitat, pour réduire les consommations d'énergie des locataires et améliorer leur confort.



#### Innover pour plus d'énergies renouvelables.

À plus long terme, ICF Habitat travaille à rendre ses résidences plus autonomes en ayant davantage recours aux énergies renouvelables (géothermie, énergie solaire...).



#### Entretien des équipements de chauffage

Plusieurs millions sont investis chaque année pour l'entretien et la maintenance des systèmes de chauffage, collectif ou individuel. Un système qui fonctionne bien est un système qui consomme moins.



#### Moderniser ou remplacer les équipements

À l'occasion de gros travaux, les parties communes de nos résidences sont systématiquement équipées de LED. Des robinets thermostatiques sont également installés au fur et à mesure sur les installations pour que les locataires puissent adapter leur consommation et garantir une facturation au plus juste.



#### Acheter efficacement

En 2021 et 2022, la stratégie d'achats du gaz, mise en place par ICF Habitat depuis 2016, a permis de bénéficier de tarifs bien inférieurs aux prix du marché à une majorité de locataires.

En 2023, le renouvellement du contrat avec notre prestataire gaz, applique désormais les prix du marché. Cette hausse des prix est toutefois limitée grâce au bouclier tarifaire, prolongé par le Gouvernement. Sachez également que depuis le début d'année, le gaz acheté par ICF Habitat pour chauffer les résidences collectives, est à 75 % d'origine verte. Un engagement qui concerne également l'électricité puisque ICF Habitat achète également 100 % d'électricité verte.

## Quelles sont les aides financières à votre disposition ?



### LE BOUCLIER TARIFAIRE

Mis en place par le Gouvernement en 2022 pour les bailleurs sociaux, le bouclier tarifaire est prolongé en 2023, permettant ainsi de limiter l'impact de la hausse des prix du gaz et de l'électricité sur vos charges. Pour les résidences collectives chauffées au gaz ou à l'électricité, ICF Habitat vérifie régulièrement leur éligibilité au bouclier tarifaire. Si tel est le cas, l'aide versée par l'État sera donc répercutée pour les locataires concernés en cours d'année, au moment de la régularisation annuelle des charges. Pour les locataires disposant d'un contrat de chauffage individuel, pensez à vous rapprocher de votre prestataire pour vérifier si vous êtes éligibles au bouclier tarifaire.



### LES CHÈQUES ÉNERGIE

Face à la hausse des prix de l'énergie, le Gouvernement attribue des aides exceptionnelles sous la forme de chèques énergie. Les chèques énergie peuvent être utilisés pour régler vos dépenses de gaz et d'électricité directement à votre fournisseur.

Attention : ce ne sont pas des chèques bancaires. Ils ne sont donc pas encaissables auprès d'une banque et vous ne pouvez pas non plus les utiliser auprès d'ICF Habitat pour payer vos charges. Découvrez ici l'ensemble des modalités du chèque énergie. <https://chequeenergie.gouv.fr/>



### DES AIDES LOCALES

Rapprochez-vous des services sociaux de votre département ou du centre communal d'action sociale de votre commune pour vous renseigner sur les différentes aides existantes ou exceptionnelles et sur les démarches à effectuer pour en bénéficier.



### LES ÉQUIPES D'ICF HABITAT À VOTRE ÉCOUTE

Les équipes d'ICF Habitat sont extrêmement vigilantes aux conséquences de ces hausses sur votre budget. Si vous êtes confronté à des difficultés pour honorer le paiement de votre loyer ou de vos charges, n'attendez pas pour nous contacter : nous pouvons vous accompagner et solliciter une conseillère sociale si nécessaire, afin de trouver des solutions ensemble.

## Les bons gestes pour faire baisser les charges

Comme le dit l'adage « l'énergie la moins chère est celle que l'on ne consomme pas »... Voici quelques trucs et astuces pour économiser l'énergie et faire baisser sa facture !



Cet hiver, la température de chauffe fixée à 19° conformément à la réglementation et les écogestes appliqués au quotidien ont permis de réduire votre consommation de chauffage et ainsi de limiter l'augmentation des factures d'énergie.

Si le chauffage représente près de la moitié de la facture d'énergie de votre logement, les beaux jours reviennent et d'autres sources d'économies sont possibles grâce à quelques gestes simples pour réduire votre consommation d'électricité ou d'eau et faire baisser votre facture !

### Éteignez vos appareils électriques quand vous ne vous en servez pas

Les appareils électriques laissés en veille (ordinateur, télévision, chargeur...) représentent, en moyenne, une dépense de 50 à 150 €/an.

- Éteignez complètement vos appareils plutôt que de les laisser en veille (PC, TV, console, box...). Sur une année, la veille d'un téléviseur peut coûter 14 €, une console de jeux 7 €, un chargeur de batterie 10 €.
- Débranchez les appareils dont vous ne vous servez pas, y compris les prises multiples munies d'un interrupteur.
- Privilégiez le programme « Eco » du lave-linge et du lave-vaisselle. Limiter l'usage du sèche-linge est recommandé.
- Couvrez les casseroles quand vous cuisinez, coupez la plaque électrique un peu avant la fin de la cuisson et limitez l'ouverture de la porte du four pendant la cuisson.
- Dégivrez régulièrement le frigidaire, le congélateur ou le freezer.
- Pour tout nouvel achat, vérifiez l'étiquette énergie de votre appareil et optez pour les étiquettes de classe A, plus chères à l'achat, certes, mais dont le coût de fonctionnement est plus faible.

### Privilégiez la lumière naturelle

L'éclairage représente près de 15 % de la consommation énergétique de votre logement.

- Ouvrez vos volets en journée pour bénéficier de l'apport solaire gratuit.
- Éteignez les lumières en sortant d'une pièce et ne les laissez pas allumées inutilement.
- Privilégiez les ampoules basse consommation ou les LED.
- Dépoussiérez les ampoules et les abat-jour régulièrement pour que la lumière se diffuse mieux.

### Réduisez votre consommation d'eau

En moyenne, une personne consomme 150 litres d'eau du robinet par jour pour l'alimentation, l'hygiène ou le nettoyage.

- Prenez une douche plutôt qu'un bain, c'est 4 fois moins d'eau consommée.
- Coupez l'eau pendant le savonnage, le brossage des dents ou le rasage.
- Privilégiez le lave-vaisselle qui consomme moins d'eau que le lavage à la main. Ne prélevez pas votre vaisselle.
- Remplissez totalement le lave-linge ou le lave-vaisselle avant de l'utiliser.
- Installez des équipements pour économiser l'eau, comme des mousseurs pour les robinets, des pommeaux de douche économes, une chasse d'eau double flux.
- Récupérez l'eau de cuisson ou de nettoyage des légumes pour arroser les plantes.
- Chassez les fuites en vérifiant le compteur d'eau le soir au coucher et le matin au réveil. S'il a bougé dans la nuit, c'est qu'il y a une fuite !

### Aérez votre logement !

- Aérez votre logement 5 à 10 minutes par jour pour chasser l'humidité, les polluants : c'est bénéfique pour votre santé et celle de votre logement.
- Nettoyez et dépoussiérez les bouches d'aération. Ne jamais les obstruer, car elles garantissent le renouvellement de l'air dans toutes les pièces.

## Les charges : mode d'emploi

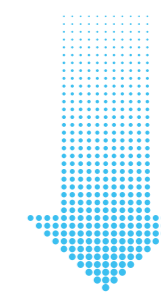
Les charges correspondent aux dépenses qu'ICF Habitat engage pour l'entretien et le fonctionnement de votre logement et des résidences, afin de vous garantir la meilleure qualité possible de service et de bien-être.

Certaines charges (chauffage, eau, entretien de l'ascenseur, nettoyage des parties communes, taxe d'enlèvement des ordures ménagères...) sont récupérables auprès des locataires : il s'agit des charges que vous réglez chaque mois en plus de votre loyer et qui figurent sur votre avis d'échéance.

### Il existe trois catégories de charges, qui couvrent :

- 1 des services rendus (entretien des parties communes, chauffage collectif, eau, électricité des parties communes) ;
- 2 des dépenses d'entretien courant et de réparations d'équipements (entretien des espaces verts, réparations sur les circuits d'eau ou de chauffage collectif, remplacement de pièces usées sur l'ascenseur...);
- 3 des taxes et redevances, c'est à dire les prélèvements obligatoires fixés par les collectivités locales, qui correspondent à des services dont le locataire profite directement, tels que la taxe d'enlèvement des ordures.

Les charges « non récupérables », qui portent notamment sur les grosses réparations et le remplacement des équipements, sont supportées intégralement par ICF Habitat.



### Comment vos charges sont-elles calculées ?

Les charges sont calculées par ICF Habitat résidence par résidence. Elles sont ensuite réparties entre les locataires de chaque résidence, en fonction des spécificités de chaque logement et de chaque résidence (surface, étage, chauffage, ascenseurs, etc.).

#### Les provisions de charges

Vous payez vos charges tous les mois en même temps que votre loyer, sous forme d'acompte, dont le montant est établi chaque année dans l'avis de nouvelles provisions :

- à partir d'une estimation des dépenses annuelles pour votre logement et la résidence ;
- sur la base des dépenses de l'année précédente, en tenant compte des évolutions de prix et des changements pouvant intervenir dans votre résidence.

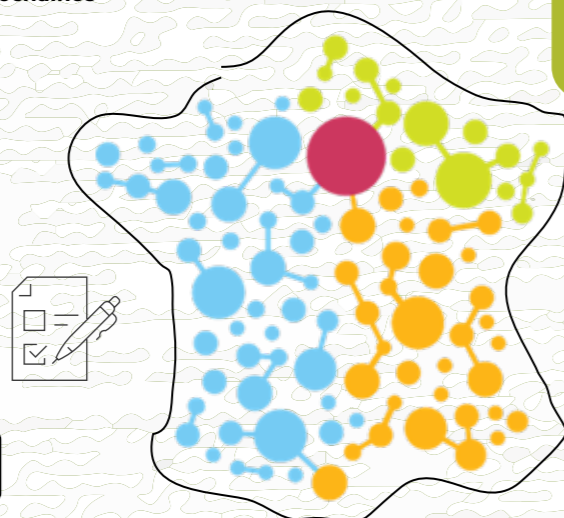
#### La régularisation de charges

Les charges sont ajustées une fois par an en fonction des frais réellement engagés dans l'année. Vous recevez alors un décompte de régularisation de charges, qui permet de faire le bilan entre les dépenses réellement engagées par ICF Habitat et les provisions que vous avez versées durant l'année. Si les provisions sont :

- inférieures aux dépenses réelles, vous devez régler le supplément ;
- supérieures aux dépenses réelles, ICF Habitat vous rembourse le trop-perçu.

## Vous avez voté !

Fin 2022 - début 2023, vous avez voté pour vos représentants au conseil d'administration ou de surveillance des sociétés d'ICF Habitat. Nous vous remercions de votre participation. Découvrez vos élus qui défendront vos intérêts pour les quatre prochaines années.



### ICF Habitat La Sablière

- Patrice Langinier (Liste INDECOSA-CGT)
- Benoît Legrand (Liste CNL)
- Étienne Recht (Liste DAL)

### ICF Habitat Nord-Est

- Damien Lavoisier (Liste CLCV)
- Jean-Pierre Staelens (Liste CNL)
- Martial Kaese (Liste INDECOSA-CGT)

### ICF Habitat Sud-Est Méditerranée

- Jacques Auffeves (Liste CNL)
- Nabila Aounallah (Liste CLCV)
- Samira Bendaïf (Liste AFOC)

### ICF Habitat Atlantique

- Marc Flogny (Liste CNL)
- Jean-Claude De Grisard (Liste CLCV)
- José-Manuel Dauchy (Liste CGL)

## Brèves de printemps !



avislocataire

## Votre satisfaction évaluée en temps réel !

Afin d'améliorer la qualité de ses services, en complément des enquêtes de satisfaction annuelle, ICF Habitat a mis en place, depuis le 6 mars, un nouvel outil pour recueillir et évaluer instantanément votre satisfaction.

Après chaque intervention technique dans un logement, notre prestataire Avis locataire enverra au locataire concerné, par courriel et/ou SMS, un rapide questionnaire de satisfaction (six questions liées au délai d'intervention, à la qualité des travaux...). Les réponses seront ensuite analysées et permettront de mettre en place des actions correctives rapides.

Votre satisfaction est essentielle à nos yeux. Comprendre vos points de satisfaction et d'insatisfaction est au cœur de nos préoccupations et indispensable pour améliorer la qualité des interventions au sein de votre logement.

## Impôts 2023 : pensez à déclarer vos revenus !

Il est indispensable de faire votre déclaration de revenus aux impôts, même si vous êtes sans revenu ou non imposable. Cette déclaration vous permettra de disposer d'un avis d'imposition ou de non-imposition, nécessaire pour certaines démarches administratives et pour bénéficier de tarifs sociaux ou d'aides (allocations familiales, aides au logement...). Plus d'information sur le calendrier de déclaration : <https://www.impots.gouv.fr/particulier>



## On vous écoute !

L'enquête de satisfaction annuelle a lieu du 27 mars au 29 avril 2023. Un échantillon d'environ 7 000 locataires d'ICF Habitat, défini de manière aléatoire dans le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD), a été interrogé par téléphone par le cabinet indépendant Règle de trois. Cette enquête réalisée tous les ans permet de mesurer votre satisfaction et vos attentes en matière de qualité du service apporté par ICF Habitat, de qualité de vie au sein de votre logement et de votre résidence, d'efficacité du traitement des réclamations, de propreté, de sécurité, d'accueil, d'information et de communication... Les résultats vous seront communiqués à la rentrée 2023.

Merci d'avance à tous les locataires qui ont accepté d'y répondre !

## Vigilance : fraudes aux loyers

Des tentatives de fraude aux loyers visent actuellement les organismes HLM et leurs locataires. On fait le point sur cette arnaque et les pièges à éviter.

### Comment le fraudeur procède-t-il pour l'arnaque au loyer ?

Il s'agit d'une technique largement utilisée par les cyberfraudeurs : des escrocs se font passer pour ICF Habitat en usurpant notre identité pour vous mettre en confiance. Le principe est simple : ils vous appellent ou vous contactent par courriel, SMS ou par courrier en se faisant passer pour votre bailleur et en utilisant le nom de salariés de l'entreprise, notre logo, le montant du loyer...

### Les trois temps de l'arnaque :

- 1 **L'escroc vous contacte en se faisant passer pour ICF Habitat** en prétextant que votre bailleur a changé de banque et que votre loyer doit désormais être versé sur un nouveau compte, généralement basé à l'étranger. Il vous transmet une nouvelle demande d'autorisation de prélèvement (mandat SEPA) à retourner avec votre relevé d'identité bancaire (RIB).
- 2 **L'escroc change le bénéficiaire** du virement de votre loyer.
- 3 **L'escroc a réussi.** L'argent de votre loyer lui sera envoyé. Conséquence : votre compte bancaire sera débité deux fois du montant de votre loyer : une fois à l'ordre de votre bailleur et une fois à l'ordre de l'escroc.

### Comment vous prémunir de l'arnaque au loyer ?

- Pour éviter les détournements de loyer, méfiez-vous de toute demande de changement de coordonnées bancaires. Le compte bancaire d'ICF Habitat n'est pas susceptible d'être changé. En cas de doute, appelez systématiquement votre interlocuteur habituel chez ICF Habitat pour vérifier qu'il est bien l'auteur de la demande. N'envoyez pas un courriel, car la boîte courriel de votre interlocuteur peut être piratée. Ne vous fiez pas à un numéro de téléphone présent sur le courriel suspect : c'est peut-être celui du fraudeur.
- N'émettez jamais de virement en faveur d'un compte bancaire dont le RIB aurait été transmis par téléphone ou par courriel. Il vous suffit de vous référer à l'IBAN communiqué sur votre avis d'échéance.

bien chez nous  
bien ensemble



- Autre signe qui doit vous alerter et vous faire redoubler de vigilance : un IBAN étranger. En France métropolitaine, l'IBAN (le numéro de compte) commence toujours par « FR ». Exemple : FR76 xxxx xxxx xxxx xxx xxxx. Si votre interlocuteur réside en France et qu'il vous communique un IBAN étranger, il s'agit peut-être d'une tentative d'arnaque au loyer.

### Que faire si vous êtes victime d'une arnaque au loyer ?

Le problème de l'arnaque au loyer est qu'il se passe généralement plusieurs jours, voire plusieurs semaines, avant que les différentes parties s'en aperçoivent. Le fraudeur a largement eu le temps de transférer les fonds vers un compte à l'étranger.

- Si le virement a été fait il y a moins de 48 heures, il y a peut-être une chance de récupérer l'argent. Contactez votre banque le plus vite possible, et demandez un retour de fonds.
- Avertissez-nous au plus vite même en cas de doute. Si vous avez le courriel des escrocs, faites-le nous suivre.
- Signalez l'arnaque au loyer sur la plateforme publique Pharos qui permet de faire un signalement en ligne : <https://www.internet-signalement.gouv.fr/PharosS1/>
- Enfin, n'hésitez pas à porter plainte auprès des services de police ou de gendarmerie, qui ont des services chargés des escroqueries.

Ça reste

entre

***Nous***

#### Question de Malika à Caen (14)

« *J'ai payé mon loyer et mes charges le 6 mars. J'ai quand même reçu un courrier de relance me demandant de les payer. Pourquoi ?* »

Le règlement de votre loyer et de vos charges est dû le 1<sup>er</sup> de chaque mois (des délais bancaires et postaux peuvent être nécessaires pour le traitement de votre paiement. Pensez à anticiper). Si vous payez après le 5 du mois, un courrier de relance est automatiquement généré et envoyé à votre domicile quelques jours plus tard en fonction des délais postaux.

Pour éviter ce type de relance, optez pour le prélèvement automatique : votre loyer sera débité chaque mois à date fixe sur votre compte bancaire, sans que vous n'ayez rien à faire. Pour le mettre en place, contactez votre interlocuteur ICF Habitat ou bien connectez-vous sur votre espace client [www.espaceclient.icfhabitat.fr](http://www.espaceclient.icfhabitat.fr). C'est simple et rapide.

#### Question de Kevin à Lens (62)

« *Pourquoi mon loyer a-t-il augmenté au mois de janvier 2023 ?* »

Chaque année, ICF Habitat augmente les loyers selon l'indice de l'IRL (indice de référence des loyers, obtenu à partir de la moyenne de l'évolution des prix à la consommation hors tabac et hors loyers, sur les 12 derniers mois). Il s'agit d'une décision qui est discutée et validée avec les membres des conseils d'administration ou de surveillance de votre bailleur. Le contexte particulier actuel a entraîné la hausse des coûts des matériaux et donc des opérations de constructions ou de réhabilitations, ainsi qu'une hausse du Livret A (de 0,5 % à 3 % au 1<sup>er</sup> février 2023), destiné au financement des prêts des bailleurs sociaux pour la construction et l'amélioration des logements sociaux. Par conséquent, cette hausse des loyers de 3,6 % est donc nécessaire pour pouvoir accélérer la rénovation énergétique des résidences permettant ainsi de réduire les consommations d'énergie des locataires, et continuer de produire de nouveaux logements sociaux pour répondre à la forte demande en France.

#### Question de David à Saint-Denis (93)

« *Comment faire pour ne plus recevoir mes avis d'échéance sous format papier ?* »

C'est très simple, et c'est un bon réflexe pour notre planète ! Il vous suffit de vous rendre sur votre espace client [www.espaceclient.icfhabitat.fr](http://www.espaceclient.icfhabitat.fr). Cliquez sur l'enveloppe située tout en haut du menu latéral, cochez la case « *Je souhaite recevoir mes avis d'échéance par email* », enregistrez et le tour est joué ! Vos avis d'échéance seront ainsi disponibles sur votre espace client et accessibles 24 h/24 et 7 j/7. Chaque mois, un courriel vous informera de leur mise à disposition sur votre espace client dans la rubrique « *Documents* ».