

AUX PORTES DE
l'action !



**LA SOLIDARITÉ
AVANT TOUT**



Depuis le début de la crise sanitaire, l'amicale des locataires de la résidence **93 Chapelle**, située Porte de la Chapelle, a organisé deux distributions de paniers alimentaires aux plus démunis. Monsieur Métayer, président de l'amicale des locataires de la résidence **93 Chapelle**, explique comment l'idée est venue, et comment le tout est organisé :

« Pendant cette crise sanitaire due au COVID-19, la mairie du 18^{ème} arrondissement avait organisé des ventes de paniers, à petits prix, dans le quartier. On s'est donc dit : "Pourquoi ne pas s'en inspirer dans notre immeuble ?" Notre idée à nous, c'est de distribuer des paniers gratuitement aux locataires de la résidence. Notre partenaire, l'Épicerie de la Charrette des 4 Saisons, nous a aidés à réaliser ces 40 paniers distribués. Les familles sont toujours surprises quand on leur dit que c'est entièrement gratuit ; elles sont vraiment prêtes à payer pour. On peut vraiment dire que les deux distributions qu'on a faites jusqu'ici (en mars et en mai 2021) nous ont permis de tisser un lien avec les familles. »

LE SAVIEZ-VOUS ?

Appel capitale à Projets : des projets dans l'ère du numérique

Malgré une année 2021 marquée par la crise sanitaire, les locataires d'ICF Habitat La Sablière ne se sont pas laissés abattre et se sont montrés ingénieux. En effet, le 23 mars dernier se tenait le jury de la 11^{ème} édition de l'Appel à Projets. Pas moins de 31 dossiers ont été déposés par les locataires, dont l'objectif est de développer le lien social dans leur résidence.

Les résultats étaient au rendez-vous : 30 de ces projets ont obtenu le soutien d'ICF Habitat La Sablière, représentant 38 094 € de subventions accordées. Le tiers de ces projets concerne le thème coup de cœur de cette édition : le **numérique**, un sujet phare au vu du contexte actuel. D'autres portent sur les arts et cultures, la convivialité ou encore l'environnement et le cadre de vie.

Ainsi, le coup de cœur du jury a été attribué à l'association **Destination Multimédia** pour son projet d'unité mobile numérique :

un camion aménagé en salle informatique qui organise, au sein d'une de nos résidences de Conflans-Sainte-Honorine, des permanences pour favoriser l'usage du numérique.

Vous souhaitez, vous aussi, vous impliquer ? Rendez-vous à l'automne prochain pour le lancement de la 12^{ème} édition de l'appel à projets !



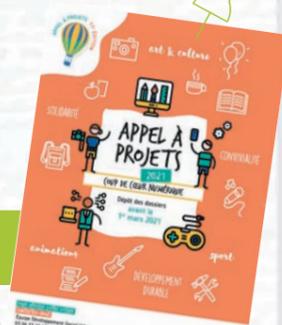
Un festival pour porter un Regard neuf sur la Seine-Saint-Denis

Les 12 et 16 juin, les résidences de Drancy ont eu la chance d'accueillir le festival **Regard Neuf 3**, un rendez-vous artistique et culturel organisé pour le plus grand plaisir des spectateurs !

Au programme de cette seconde édition : un spectacle alliant théâtre, slackline et funambulisme, avec les artistes de Gaby Sourire et de l'association Parislack, ainsi que des ballades poétiques et musicales ponctuées de funambulisme. Les spectateurs ont aussi pu participer à une initiation au funambulisme et à un atelier photographique participatif en prenant la pose devant l'emblème du festival. Un beau moment de découverte !



➔ <https://regardneuf3.fr/>



Création : dps. Crédits photos : ICF Habitat, Adobe Stock, Caterina Suzzi, Jean-Michel Leligny/Andia.fr, 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.

Édition La Sablière



RENCONTRE AVEC
la qualité de service !
p. 2

LES BELLES IDÉES D'À CÔTÉ
Et si vous décrochiez, vous aussi,
le Permis de végétaliser ?
p. 3

ICF HABITAT
LA SABLIERE



rencontre... avec la qualité de service !

Depuis plusieurs mois, ICF Habitat La Sablière met en place des actions spécifiques, pour votre satisfaction. La qualité de service et l'amélioration de vos conditions de vie quotidiennes au sein des résidences sont les priorités d'ICF Habitat La Sablière.

C'est pourquoi depuis quelques mois nous travaillons à la mise en œuvre d'actions particulières sur des sujets incontournables pour votre satisfaction, comme la propreté, le suivi des demandes locataires, le suivi des interventions des entreprises dans les logements, etc.

Zoom sur la propreté

On le sait, la propreté est un facteur déterminant de la qualité de vie au sein d'une résidence : c'est l'axe d'amélioration que vous avez priorisé dans les enquêtes de satisfaction annuelles. Pour répondre à vos attentes, que ce soit au niveau de la propreté dans les parties communes, dans les logements à la relocation, et même dans les logements neufs, deux actions sont expérimentées en coopération avec les amicales dans différentes résidences, et seront ensuite généralisées.

Marie-France Molina est très engagée dans cette démarche. Directrice clientèle d'ICF Habitat La Sablière depuis avril 2021, elle vous en dit plus :

« L'essentiel dans notre engagement est notre volonté d'amélioration continue, c'est-à-dire veiller à maintenir et à toujours améliorer la qualité de service offerte à nos locataires. Les équipes sont toutes mobilisées et nous suivons les actions déjà en place et celles qui le seront prochainement avec attention. Tout ce que nous entreprenons aujourd'hui, est au bénéfice des locataires pour demain. »



avec attention. Tout ce que nous entreprenons aujourd'hui, est au bénéfice des locataires pour demain. »

Julie Raymond, responsable de sites ICF Habitat à Vigneux-sur-Seine, vous parle de la première action mise en place : l'organisation de visites contradictoires avec les amicales.

« Nous avons mis en place des contrôles trimestriels au sein de plusieurs résidences, afin de nous assurer que le ménage soit bien fait et que la propreté soit jugée satisfaisante pour la qualité de vie des locataires. Ces visites de contrôle sont effectuées en collaboration avec l'amicale. On se met ainsi d'accord, ensemble, sur l'état de propreté, et remplissons une grille de manière collaborative qui donnera une note. L'objectif est d'obtenir une note d'au moins 90 %. Si cette dernière est inférieure à 90 %, nous apportons les solutions nécessaires et un nouveau contrôle est réalisé. Ce travail de co-construction entre l'agence et l'amicale permet d'avancer et de communiquer efficacement, en toute transparence et honnêteté. »

L'autre action menée dans les résidences est la mise en place d'affiches de nettoyage dans les halls. Julie Raymond vous l'explique :

« Nous avons aussi mis en place des affiches dans les halls des résidences. Sur ces dernières, les prestataires ou les employés de ménage notent leur passage avec signature, pour preuve. Cette transparence permet aux locataires de mieux comprendre les passages, et ce qui a réellement été fait, ils y voient plus clair. Depuis la mise en place de ces affiches, les réclamations des locataires sont en baisse, et on note beaucoup moins de frustration. C'est donc un vrai plus ! Cela montre une véritable relation de confiance basée sur la transparence entre le bailleur et les locataires. »

Au total, plus de 40 actions sont réalisées par les équipes de La Sablière dans l'objectif d'améliorer votre satisfaction et vos conditions de vie. Cette démarche d'amélioration du service rendu sera soumise à évaluation et validation par un comité de labélisation spécialisé à la fin de l'année.

Jean-Claude Debon, président de l'amicale des locataires de la résidence de Louis Armand à Vigneux-sur-Seine, témoigne :

« Les visites contradictoires font vraiment avancer les choses ! On en fait deux ou trois fois par an je dirais. La propreté est un sujet très important au sein de la résidence. Cette collaboration entre ICF Habitat et l'amicale a beaucoup de bon. On travaille vraiment main dans la main, on peut s'échanger nos points de vue. Les rapports sont très bons, on se sent écoutés. Quand quelque chose ne va pas, l'information remonte vite. Alors certes, on n'est pas toujours d'accord, mais c'est comme ça qu'on fait avancer les choses ! »



LES BELLES IDÉES D'À CÔTÉ

Et si vous décrochiez, vous aussi, le Permis de végétaliser ?

Le Permis de végétaliser, mis en place par ICF Habitat La Sablière, permet aux habitants, amicales, associations et gardiens de concrétiser leurs projets de fleurissement et de verdissement au sein des résidences, en pied d'immeuble ou au cœur des parties communes.

Ces initiatives contribuent à améliorer le cadre de vie et participent à la préservation de la biodiversité, mais constituent également des occasions d'échanger entre voisins et de sensibiliser les plus jeunes aux enjeux écologiques.

Vous rêvez de jardiner ? Demandez votre Permis de végétaliser !

Vous pouvez proposer de réaliser et d'entretenir une parcelle végétale, existante ou à créer, dans l'enceinte commune de votre résidence, celle-ci ne devant pas excéder 10 m² : jardinière, bac

de culture, pleine terre, fleurissement du mobilier urbain... Toutes les initiatives vertes sont les bienvenues !

Comment faire ?

Rapprochez-vous de votre gardien pour obtenir un dossier. Il vous suffit ensuite de le remplir et de signer la charte, et de les remettre à la loge de votre gardien ou de les renvoyer par e-mail auprès du service de Développement Social Urbain (DSU) : developpement-social@icfhabitat.fr.



Adama Konate, gardien à La Garenne-Colombes, est le premier à avoir expérimenté le Permis de végétaliser au sein de sa résidence avec les locataires, l'amicale et Birama Camara, l'employé d'immeubles. Il témoigne :

« Cela a été une vraie joie pour tous de planter ces arbres, et l'occasion de vrais moments conviviaux partagés. On a l'impression de faire œuvre utile, tous ensemble. Et ce sera tout aussi satisfaisant de voir pousser les fruits de ces arbres et de les distribuer aux locataires de la résidence. En plus, le projet participe à l'embellissement des espaces extérieurs et il aide les enfants à prendre conscience de l'importance de ces plantes. »