

JANVIER 2024

N°20

Plaisir d'Habiter

L'info des habitants France Loire

MEILLEURS
VŒUX

2024

CONSTRUIRE LE LOGEMENT
ET LES SERVICES DE DEMAIN

*Pour un habitat
promoteur de santé*

À VOTRE SERVICE | P.4

Écoute Santé, un nouveau service
pour vos questions du quotidien

FOCUS | P.5

France Loire s'engage en faveur
du « Logement Santé »



franceloire

Votre atout cœur dans l'immobilier

C'est vous qui le dites... P.3

- > VOTRE SATISFACTION : DES RÉSULTATS EN HAUSSE

Initiatives P.3

- > À VOUS LA PAROLE : DES TEMPS D'ÉCHANGES POUR CO-CONSTRUIRE VOTRE CADRE DE VIE
- > UNE DÉMARCHE QUALITÉ CONCERTATIVE

À votre service P.4

- > ÉCOUTE SANTÉ, UN NOUVEAU SERVICE POUR VOS QUESTIONS DU QUOTIDIEN
- > UN SUIVI RAPPROCHÉ DE VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE
- > COUP DE POUCE FRANCE LOIRE : TESTEZ VOTRE ÉLIGIBILITÉ À PLUS DE 1500 AIDES !

Focus P.5

- > FRANCE LOIRE S'ENGAGE EN FAVEUR DU « LOGEMENT SANTÉ »

Témoignage P.6

- > INTERVIEW DE GRÉGORY : RESPONSABLE TERRITORIAL

Vie de quartier P.6

- > PREMIÈRE FÊTE DES VOISINS DANS LE QUARTIER DES JUMELAGES
- > UN MERCREDI DE PARTAGE AVEC LES HABITANTS DU VAL D'AURON

Vie de chantier P.7

- > FRANCE LOIRE POURSUIT SON ENGAGEMENT DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE

Publication à destination des locataires de France Loire.
Dépôt légal et parution **ISSN 2425-4622**
Siège **33 rue du Fbg de Bourgogne - 45005 Orléans Cedex 1**
www.franceloire.fr - communication@franceloire.fr
Directeur de la publication **Morgan Blin**
Responsable de la rédaction **Service Communication**
Design graphique et réalisation **Ralph Fassot**
ralphf.myportfolio.com • **Crédits photos** :
France Loire, Adobe stock Photo, Didier Depoorter
Illustrations : Tous droits réservés • Impression **Corbet**



ÉDITO

En 2023, nous avons dû à nouveau nous adapter au contexte économique difficile, lié aux conséquences cumulées de l'inflation et de la crise de l'énergie.

Nos équipes vous ont accompagnés au quotidien pour faire face à cette situation.

Nous avons réalisé des enquêtes de satisfaction afin de recueillir vos avis, attentes et besoins, non plus annuellement mais tout au long de l'année, pour y répondre avec réactivité.

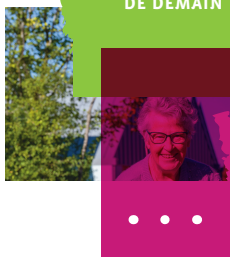
En 2024, une nouvelle organisation de nos équipes, avec la mise en place de la Direction de la Relation et de l'Expérience Habitant pilotée par Bruno Lucas, nous permettra de renforcer notre écoute tout au long de votre parcours de vie dans votre logement, notre communication et notre proximité. Nous vous proposerons notamment davantage de rencontres afin de faire vivre au quotidien cette relation entre France Loire et ses habitants. La rénovation énergétique de nos bâtiments continuera d'être l'enjeu prioritaire cette année, dans le but de diminuer le coût de votre facture d'énergie.

Nous aurons également à cœur de réduire notre bilan carbone afin de protéger l'environnement pour notre avenir et celui de nos enfants. Enfin nous poursuivrons le développement du « Logement Santé », notamment à destination des seniors, et des services personnalisés pour améliorer vos conditions de vie, en particulier celles des plus fragiles.

Comme vous l'aurez compris à la lecture de cet édit, mes collaborateurs et moi-même serons fortement mobilisés à vos côtés en 2024. Nous nous engagerons collectivement en faveur de votre satisfaction. Je vous souhaite à toutes et tous une belle et heureuse année 2024 !

Morgan BLIN,
Directeur général
France Loire

M E I L L E U R S V Œ U X



Pour un habitat promoteur de santé



C'est vous
qui le dites...



VOTRE SATISFACTION : des résultats en hausse !

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. Comme chaque année, nous avons mandaté une société spécialisée afin de recueillir vos avis sur nos services et déterminer nos axes d'amélioration. Vous êtes 700 à avoir été interrogés lors de cette enquête téléphonique.

88%

★ d'entre vous sont satisfaits de France Loire, soit + 2 points de satisfaction par rapport à 2022 !

Vous avez à nouveau souligné la qualité de notre accueil et de nos échanges, en agence, par mail et avec nos équipes de proximité. Nous avons également été attentifs à vos remarques concernant la propreté à l'arrivée dans vos logements et nos actions ont payé puisque les nouveaux locataires ont attribué une note de satisfaction très élevée.

Nous avons maintenant à cœur de vous faire vivre une expérience habitant positive. Nous allons donc renforcer notre présence au quotidien afin de répondre plus rapidement à vos problématiques techniques, à vos besoins et vous apporter plus de transparence dans le suivi de vos demandes. Nous avons déjà initié des projets en ce sens, que vous pouvez (re)découvrir dans ce numéro de Plaisir d'Habiter : les réunions de consultation des habitants, l'implication renforcée des associations de locataires dans notre démarche qualité, le dispositif Information habitant, etc.



Initiatives

À vous la parole :

DES TEMPS D'ÉCHANGES
POUR CO-CONSTRUIRE
VOTRE CADRE DE VIE

En 2023, nous avons réalisé 32 réunions de consultation des habitants. L'objectif ? Recueillir vos besoins pour améliorer votre cadre de vie et créer du lien entre voisins.

Dans un esprit convivial, sous un barnum, autour d'un café et de quelques viennoiseries, ces échanges vous offrent l'opportunité de vous exprimer sur la vie dans votre résidence, vos attentes, les améliorations possibles, etc. Ce recueil des besoins nous permet ensuite de co-construire avec vous des projets et de mettre en place des actions concrètes au sein de votre résidence : animations, moments festifs, installation de matériel partagé...

En 2024, notre objectif est de multiplier ces rencontres. 50 sites seront concernés, et nous communiquerons le calendrier annuel prochainement.



UNE DÉMARCHE QUALITÉ concertative

Le 19 décembre, France Loire et les quatre associations de locataires Indecosa-CGT, CLVL, CNL et AFOC, ont signé le nouveau Plan de Concertation Locative (PCL) pour la période 2024-2027. Celui-ci prévoit notamment l'implication de vos représentants dans notre démarche qualité et une écoute renforcée de vos besoins afin d'améliorer votre cadre de vie.

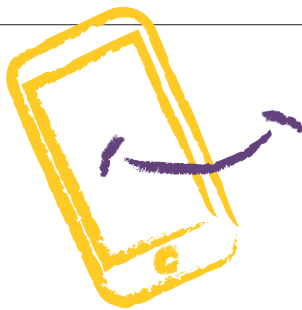
En effet, les associations de locataires seront conviées à des sessions de formation/information sur nos dispositifs qualité et à des visites terrain régulières pour s'assurer de la pertinence des actions en place garantissant la propreté, l'accessibilité de vos logements, un environnement agréable...

Cette démarche permettra ainsi de porter votre voix et de pleinement vous impliquer dans l'amélioration de votre cadre de vie.



À votre service

Écoute Santé, UN NOUVEAU SERVICE POUR VOS QUESTIONS DU QUOTIDIEN



France Loire vient de lancer le service Écoute Santé, une équipe d'experts à votre écoute pour vous accompagner dans votre quotidien : conseil médical et intermédiation, soutien psychologique, conseil juridique, gestion budgétaire, etc.

100 % gratuit et confidentiel, ce service est disponible 24 heures/24 et 7 jours/7 via notre centre d'appels Flo&Vous, pour tous les locataires France Loire, les titulaires du bail comme tous les autres habitants du logement.

Vous pouvez notamment obtenir des informations sur des questions d'ordre juridique (liées à votre habitation, votre vie professionnelle, des formalités administratives...), médical ou encore bénéficier d'un programme d'appels de convivialité.

Après SeniorAdom, le service de téléassistance, Écoute Santé vient ainsi compléter les dispositifs permettant d'accompagner vos parcours de vie et d'assurer votre bien-être au quotidien.

ÉCOUTE SANTÉ, EN BREF



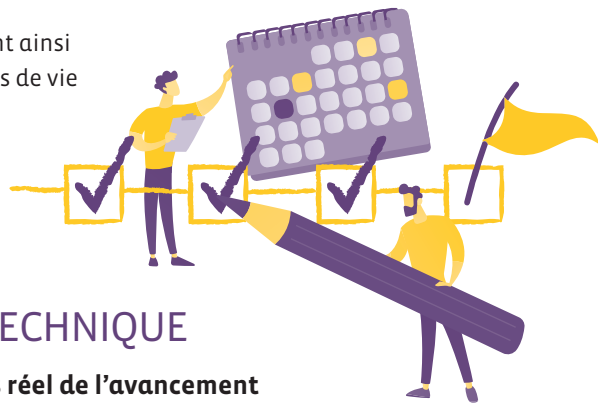
> Votre numéro privilégié Flo&Vous
02 48 48 02 00 (Cher)
02 38 54 32 10 (Loiret)

> Service disponible
24 h/24, 7 j/7

> La présentation de toutes les prestations couvertes par ce service sur :

<https://www.ressources-mutuelles-assistance.fr/ecoute-sante-france-loire/>

Un suivi rapproché DE VOS DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE



Depuis le mois de décembre, vous êtes informés en temps réel de l'avancement de vos demandes d'intervention technique grâce au dispositif Information habitant.

Vous signalez un problème de robinetterie, une panne de radiateurs, un dysfonctionnement de la climatisation... Désormais, vous recevez des mails et/ou sms à chaque étape de traitement de ces demandes d'intervention. Aucune action n'est requise de votre part, ces communications sont envoyées automatiquement.

Après chaque intervention technique, nous vous transmettons un questionnaire rapide permettant de s'assurer de la résolution de votre problématique. Nous vous encourageons à y répondre ! Vos remarques nous permettent d'améliorer continuellement notre qualité d'intervention et de vous faire vivre la meilleure expérience au sein de vos logements.



Vous pouvez également suivre l'avancement de vos démarches dans votre espace locataire Mon Agence en Ligne : <https://monagenceenligne.franceloire.fr>

klaro
ex Toutes mes aides



COUP DE POUCE FRANCE LOIRE

TESTEZ VOTRE ÉLIGIBILITÉ À PLUS DE 1 500 AIDES !

France Loire vous offre un accès gratuit à Klaro, une application déterminant toutes les aides auxquelles vous pouvez prétendre pour soutenir votre pouvoir d'achat (nationales, locales, relatives au logement, la santé, la retraite, etc.).

Pour accéder à l'application, connectez-vous sur Mon Agence en Ligne. <https://monagenceenligne.franceloire.fr>

**MON AGENCE
EN LIGNE**





FRANCE LOIRE S'ENGAGE EN FAVEUR DU

« Logement Santé »

Nous avons aujourd'hui à cœur de vous proposer bien plus qu'une habitation. Nous souhaitons créer des lieux adaptés à chaque étape de vie, protecteurs de santé et favorisant le lien social. C'est pourquoi nous sommes engagés, dans une démarche de développement du label « Mon Logement Santé » pour nos nouveaux projets immobiliers.

Le Label « Mon Logement Santé » a pour objectif de garantir, pour tous les moments de la vie, un habitat qui agit de manière positive sur la santé physique, sociale et mentale. Pour bénéficier de cette labellisation, un logement doit ainsi remplir un minimum d'engagements vérifiés et attestés par un expert indépendant. Ces engagements prévoient non seulement un cadre de vie sain et confortable mais également le développement de services simplifiant la vie des habitants et des actions de lien social. *« Se sentir bien chez soi, ce n'est plus uniquement vivre dans une maison, un appartement agréable et fonctionnel, explique Morgan Blin, Directeur général France Loire. Nous sommes convaincus que le logement est un facteur déterminant de santé. Les habitants doivent se sentir entourés, accompagnés à chaque étape de leur vie. »*

Les projets labellisés « Mon Logement Santé » proposent par exemple un service de téléconseil santé accessible à tous les habitants 24 heures/24 et 7 jours/7, des espaces incitant à la pratique d'activités physiques pour tous les âges ou encore des animations collectives régulières. D'ici à 2025, France Loire s'est fixé pour objectif de labelliser 50 % de ses nouvelles constructions.

2

Illustrations récentes de cet engagement



LE CLOS LA MARMANDE, un habitat qui favorise le « bien-veillir »

Situé à Saint-Amand-Montrond (dans le Cher), Le Clos La Marmande, est le premier béguinage seniors de France Loire. Inspiré du concept médiéval des béguines, Le Clos La Marmande est un ensemble d'hébergements individuels, à destination des personnes seniors, regroupés autour d'espaces communs et de jardins paysagers permettant d'encourager les rencontres et de créer un véritable esprit de village. Cette forme d'habitat répond ainsi au souhait de continuer à vivre chez soi tout en se sentant entouré et accompagné.

ALOÈS, première résidence labellisée dans le Loiret

Située dans l'écoquartier des Hauts de Grainloup à Chécy, la résidence « Aloès » incarne notre engagement en faveur d'un avenir résolument tourné vers le bien-être et la santé de nos habitants. Composée de 41 appartements répartis dans 3 bâtiments à taille humaine, « Aloès » est bien plus qu'une résidence. C'est un environnement conçu pour favoriser une qualité de vie exceptionnelle. Elle traduit notamment notre engagement en faveur du développement durable et elle va offrir un panel de services et animations répondant aux besoins des habitants.



Responsable TERRITORIAL*

Agence de Vierzon et Aubigny-sur-Nère



ENTRETIEN AVEC GRÉGORY :



Quelles sont les qualités d'un responsable territorial ?

« Prendre le temps de comprendre les difficultés et les attentes des habitants pour offrir un service optimal et adapté à leurs besoins. Savoir prioriser pour répondre rapidement aux interrogations et veiller au bien-être de chacun. En résumé, les qualités essentielles d'un responsable territorial selon moi sont l'agilité, la capacité à prioriser et surtout l'écoute. »

Comment accompagnes-tu le quotidien des habitants ?

« Au quotidien, je suis de près ce qui se passe dans les quartiers. Je m'occupe de la relation avec les habitants sur un secteur géographique bien défini, en lien avec une équipe de 4 collaborateurs. Je dois ainsi m'assurer de la maintenance technique, de la propreté des sites sous ma responsabilité et de la satisfaction des habitants. Il m'arrive également de porter la voix des habitants auprès des institutions locales. »

Raconte-nous une journée type en agence.

« Une journée n'est jamais vraiment type ! Elle est planifiée comme si elle l'était, mais chaque jour a son lot d'imprévus, venant l'impacter. Elle est souvent composée d'échanges avec les habitants, de visites sur les sites, de réunions avec les équipes pour s'assurer de la bonne gestion des dossiers en cours. »

* Les Responsables territoriaux font partie de la nouvelle Direction de la Relation et de l'Expérience Habitant.



Vie de quartier



PREMIÈRE FÊTE DES VOISINS

dans le quartier des jumelages

Boissons fraîches, saveurs d'ailleurs, spectacle de l'association Sam Danse et concert de l'artiste Berruyer Tyson sous un soleil radieux... Il faisait bon vivre sur la Place de Riobamba le jeudi 29 juin. Une cinquantaine de personnes ont participé à la première fête organisée par les collaborateurs de l'agence Saint-Amand-Montrond dans le quartier des jumelages.

Cette animation de lien social était autant l'occasion de prévenir les situations d'isolement que l'opportunité d'aller vers les seniors et les personnes en perte d'autonomie. Les équipes de France Loire ont communiqué sur la possibilité d'adapter leurs logements à leurs besoins notamment grâce à la motorisation de volets roulants, la transformation de baignoire en douche adaptée et l'installation de barres de maintien.



Les équipes de proximité de France Loire ont organisé dans le cadre d'Alice et Lazenay en fête, une animation centrée sur le thème essentiel de « Prendre soin de soi, prendre soin de son environnement »

Un mercredi de partage

AVEC LES HABITANTS DU VAL D'AURON

De nombreux ateliers ont été proposés aux participants :

- > tri sélectif en partenariat avec Communauté d'agglomération Bourges Plus,
 - > écocgestes par Tivoli Initiatives,
 - > évaluation du bilan carbone en collaboration avec le Centre Social du Val d'Auron,
 - > confection de produits cosmétiques et d'entretien naturels avec Apléat-Acep, Association de santé et de solidarité,
 - > bibliothèque de rue pour les plus jeunes,
 - > boissons offertes par l'Epicerie Solidaire du Val d'Auron,
 - > structure gonflable et animations pour les enfants proposées par les équipes de proximité France Loire.
- Cet après-midi a été l'occasion de partager, d'échanger, et de sensibiliser nos habitants aux gestes éco-responsables !



FRANCE LOIRE POURSUIT SON ENGAGEMENT DE **réhabilitation énergétique**

Les travaux se sont achevés cette année pour 18 logements de la commune de Saint-Amand-Montrond et 51 de la commune de Vierzon. Ce sont d'importants chantiers menés par nos équipes pour améliorer le confort, l'esthétisme et la performance énergétique de ces habitations.

Au programme : l'isolation par l'extérieur des façades, le remplacement des menuiseries, des portes de logements et des radiateurs, ainsi que l'isolation des combles. Pour vous, cela signifie une importante baisse de la consommation d'énergie et une meilleure maîtrise des charges.

Au total, la réhabilitation de 252 logements a été engagée en 2023.

EN 2024 L'EFFORT DE RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE S'ACCENTUERA ENCORE AVEC LE LANCEMENT DE TRAVAUX POUR PLUS DE 500 LOGEMENTS RÉPARTIS DANS 21 COMMUNES !



Passage de l'étiquette F à D, soit une économie estimée pouvant aller **jusqu'à 40% de l'énergie consommée.**



À VENDRE

DÉCOUVREZ NOTRE SÉLECTION D'APPARTEMENTS À VENDRE

PENSEZ AU PRÊT À TAUX ZÉRO !

Les conditions d'accès s'assouplissent en 2024.

IDÉALEMENT SITUÉ

Les plus :

- > Sans travaux
- > Proche commerces

VIERZON (45)

> **Appartement T2** > 41,41 m²

Cet appartement avec cave dispose d'une entrée, cuisine, séjour, 1 chambre, salle d'eau. Frais de notaire de 3 000 €.

Montant estimé des dépenses annuelles d'énergie pour un usage standard entre 570 € et 820 € (année de référence 2021).

38 000 €

> **Classe énergie : D 176**
> **Réf. VTE-FGA-DUMT-21355**

PROCHE COMMERCES

Les plus :

- > Proche commerces
- > 2 chambres

VIERZON (45)

> **Appartement T3** > 71,03 m²

Cet appartement avec cave dispose d'une entrée, cuisine, séjour, 2 chambres, salle de bains. Frais de notaire de 3 000 €.

Montant estimé des dépenses annuelles d'énergie pour un usage standard entre 1 290 € et 1 780 € (année de référence 2021).

50 000 €

> **Classe énergie : E 252**
> **Réf. VTE-FGA-DUMT-21457**

EN CENTRE-VILLE

Les plus :

- > Duplex
- > Bien exposé

MEHUN-SUR-YÈVRE (18)

> **Appartement T2** > 53,57 m²

Cet appartement en duplex dispose d'une entrée, cuisine, séjour, 1 chambre, salle de bains. Frais de notaire de 3 000 €.

Montant estimé des dépenses annuelles d'énergie pour un usage standard entre 690 € et 990 € (année de référence 2021).

45 000 €

> **Classe énergie : C**
> **Réf. VTE-FGA-YEVI-6796**

TRÈS LUMINEUX

Les plus :

- > Sans travaux à réaliser
- > Balcon
- > Très lumineux

SAINT-AMAND-MONTROND (18)

> **Appartement T2** > 72,72 m²

Cet appartement dispose d'une entrée, cuisine, vaste séjour-salon, 1 chambre, salle de bains. Frais de notaire de 3 100 €.

Montant estimé des dépenses annuelles d'énergie pour un usage standard entre 1 130 € et 1 590 € (année de référence 2021).

67 000 €

> **Classe énergie : D 210**
> **Réf. VTE-FGA-ROCH-5307**

Plus d'information sur nos biens en vente :

02 48 665 665
acheter@franceloire.fr



Toutes nos offres sur
www.franceloire.fr

