

SEPTEMBRE 2021

N°15

# Plaisir d'Habiter

L'info des habitants France Loire

## BONNE

## Rentrée!

AU CŒUR DE LA VILLE, AU CŒUR DE VOS VIES

### ACTUALITÉS | p.3

La régularisation des charges c'est quoi ?  
Enquêtes OPS/SLS : on vous dit tout !

### VIE DE QUARTIER | p.6

Atelier graf avec Disk Aerosol à Saint-Amand-Montrond (18)

### VIE DE CHANTIER | p.7

Nouveau DPE 2021  
Réhabilitations en cours, ça avance !



franceloire

Votre atout cœur dans l'immobilier



SEPTEMBRE  
2021  
—  
N°15

*La crise sanitaire que nous traversons depuis plus de 18 mois nous montre à quel point il est urgent d'agir contre le réchauffement climatique et d'innover au service des habitants.*

*Les périodes de confinement ont mis en évidence la nécessité pour tous de pouvoir disposer d'un logement adapté, propice au mieux vivre et à la santé.*

*L'année 2020 a finalement été un accélérateur : en 2021, nous continuons d'avancer. Nous construisons, nous réhabilitons et surtout nous vous accompagnons au quotidien.*

*Bonne lecture de ce nouveau numéro !*

**Laurent LORRILLARD,**  
Directeur général

Plaisir  
**d'Habiter**  
L'info des habitants France Loire

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 Laurent Lorrillard  
Responsable de la rédaction Service Communication  
Design graphique et réalisation Agence Leitmotiv  
www.agence-leitmotiv.fr - Crédits photos : Adobe Stock,  
France Loire  
Impression Corbet



## Bonne rentrée 2021 !

La période estivale est désormais dernière nous, les enfants ont repris le chemin de l'école. Nous espérons que vous avez passé un bel été en famille, entre amis et si possible sous le soleil !

Il est temps pour nous de vous communiquer quelques informations importantes et pratiques, mais aussi de partager avec vous de belles initiatives locales.

Bonne lecture à tous !

Et surtout n'oubliez pas ... prenez soin de vous !

**#tousanticovid**

### 03

#### Actualités

POUR COMPRENDRE LA RÉGULARISATION DES CHARGES  
RÉPONDRE AUX ENQUÊTES OPS/SLS,  
C'EST OBLIGATOIRE !

### 04

#### C'est vous qui le dites...

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021  
ON RESTE À VOTRE ÉCOUTE : FLO'&VOUS  
NOTRE SITE INTERNET S'ÉQUIPE D'UN NOUVEL OUTIL : LISIO

### 05

#### Témoignage

ENTRETIEN AVEC CÉLINE : UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR CHAQUE LOCATAIRE

### 06

#### Vie de quartier

ATELIER GRAF AVEC DISK AEROSOL À SAINT-AMAND-MONTROND (18)  
« CITÉ CLEAN » : RAMASSAGE CITOYEN À ORLÉANS (45)  
RÉOUVERTURE DES BUREAUX D'ACCUEIL

### 07

#### Vie de chantier

SUIVI DE CHANTIERS DANS LE CHER  
CAMPAGNE DE MISE À JOUR DES DIAGNOSTICS DE VOTRE LOGEMENT À VIERZON, UNE RÉSIDENCE S'ÉQUIPE D'UNE CONSIGNE À COLIS

### 08

#### Petites annonces

DÉCOUVREZ NOTRE SÉLECTION DE MAISONS À VENDRE.



# ENQUÊTES OPS/SLS : RÉPONDRE EST OBLIGATOIRE

La réglementation impose aux bailleurs sociaux de mener deux enquêtes auprès de leurs locataires. Cette année vous recevrez l'une des deux, en fonction de votre situation.

## SLS : Supplément de Loyer de Solidarité

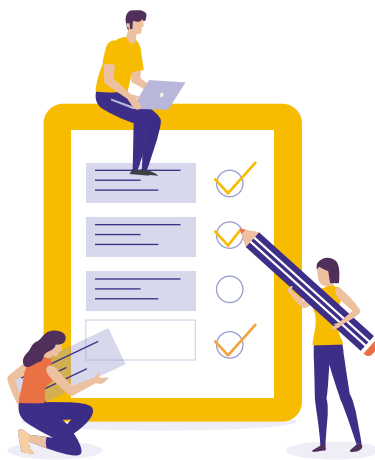
Nous sommes dans l'obligation de vérifier votre avis d'imposition tous les ans car l'attribution d'un logement social est possible sous conditions de ressources. Au cours de votre bail, vos revenus peuvent évoluer et dépasser ces plafonds. Si c'est le cas, « un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) » est alors appliqué.

*C'est pourquoi, en complément du formulaire pré-rempli, vous devez nous transmettre la photocopie intégrale de l'avis d'imposition ou de non-imposition 2021 (sur les revenus 2020) ainsi que les justificatifs éventuels de tout changement de situation (mariage, décès, naissance...)*

## OPS : Occupation du Parc Social

Cette année s'ajoute l'enquête sur l'Occupation du Parc Social. Nous sommes tenus de collecter diverses informations comme votre situation familiale, votre activité professionnelle, votre avis d'imposition, etc... Cette enquête obligatoire sert à établir des statistiques nationales sur l'occupation des logements sociaux et son évolution. Ces données sont ensuite transmises à l'Etat.

Il s'agit de deux enquêtes nationales et réglementaires.



## COMMENT RÉPONDRE ?

Renvoyez-nous le questionnaire à l'adresse suivante :

FRANCE LOIRE  
Enquête SLS ou OPS 2022  
16 - 22 place de Juranville CS 80024  
18020 BOURGES CEDEX

**Vous disposez d'un mois pour nous répondre à compter de la date d'envoi. Attention vous serez pénalisé si vous ne répondez pas !**

**Des questions ? Vous pouvez nous contacter au 09 69 39 10 49.**



## LA RÉGULARISATION DES CHARGES, C'EST QUOI ?

**Les charges locatives sont des dépenses liées à l'utilisation de votre habitation.**

Un contrôle est fait une fois par an pour comparer les dépenses réelles avec les charges payées chaque mois, avec votre loyer. Les charges locatives comprennent plusieurs types de dépenses en fonction de votre résidence : eau, ménage, taxes (ordures ménagères), chauffage, ascenseur, électricité des parties communes, entretien technique.

Si la différence est négative, elle est déduite de votre loyer. Si la différence est positive, elle est ajoutée à votre loyer le mois suivant la réception de votre décompte de charges.

- Charges globales de l'ensemble immobilier
- Vos charges individuelles
- Vos provisions déjà versées
- Le détail de votre consommation d'eau



C'est vous  
qui le dites !

FOCUS SUR

# Les résultats de l'enquête de satisfaction 2021



Afin d'améliorer notre offre de logements et notre qualité de service, nous avons mené fin avril une enquête de satisfaction auprès de vous, pour connaître votre niveau de satisfaction et identifier nos axes d'amélioration.

**1302**  
locataires

ont répondu à cette  
enquête téléphonique  
*Merci à vous !*

**56**  
questions

les thèmes abordés : votre  
logement, votre résidence, votre  
cadre de vie, votre relation avec  
France Loire...

Malgré la crise sanitaire, notre priorité a été de maintenir la continuité de service et le contact avec vous. Aujourd'hui, nous sommes heureux de constater que ces efforts se lisent sur les résultats de l'enquête, même si nous percevons des pistes d'amélioration.

**86%**

NOTE GÉNÉRALE  
EN 2021 (84% EN 2019)

Les



- > La qualité de notre accueil physique et téléphonique
- > Sentiment de sécurité au sein de votre résidence
- > La qualité de la relation avec le gardien



Les



- > Information sur le traitement de votre demande
- > La propreté des lieux de collecte pour les poubelles
- > L'accompagnement et le conseil dans la gestion des troubles de voisinage



**NOUVEAU**

## DÉCOUVREZ LISIO SUR NOTRE SITE INTERNET

Nous savons que tout le monde n'a pas les mêmes facilités avec les outils numériques. Avec Lisio, vous avez désormais la possibilité d'adapter l'affichage de notre site à votre vue, à votre débit réseau... mais aussi de traduire les pages dans votre langue maternelle ou d'utiliser la fonctionnalité « dictionnaire ».

Découvrez l'ensemble des possibilités offertes par Lisio en cliquant sur l'hippocampe, à gauche de votre écran sur notre site : [www.franceloire.fr](http://www.franceloire.fr)



**Flo'&Vous**  
répond à  
vos questions !

Par email :  
> [contact@franceloire.fr](mailto:contact@franceloire.fr)

Par téléphone :  
Du lundi au vendredi :  
de 8h à 12h30 et de 13h30 à 18h  
(17h, le vendredi)

> **Cher** : 02 48 48 02 00

> **Loiret** : 02 38 54 32 10

Une urgence en dehors de ces horaires ?  
Contactez-nous au même numéro, vous  
serez redirigé vers l'astreinte technique.





→ Céline

## Chargée de clientèle

### UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR CHAQUE LOCATAIRE



#### Bonjour Céline, raconte-nous...

#### C'est quoi ton parcours professionnel ?

J'ai travaillé pendant 17 ans dans un Centre Social Associatif à Vierzon (18) ! J'ai eu l'opportunité de devenir directrice de cette association après l'avoir faite évoluer avec mon équipe et en obtenant l'agrément « Centre Social » délivré par la CAF.

Le but était de développer le lien social au sein des quartiers.

Après avoir repris mes études et obtenu une licence en Gestion de la Protection Sociale, j'ai postulé chez France Loire. J'ai été embauchée en tant que chargée d'action sociale et j'ai intégré dans un 1er temps le pôle logement. Une opération se déroulait au Clos du Roy à Vierzon, précisément là où était situé le Centre Social pour lequel je travaillais... je connaissais donc bien les habitants !

L'année dernière, on m'a proposé le poste de responsable des chargé(e)s de clientèle pour remplacer un congé maternité... poste que j'ai accepté.

#### Comment se passent les journées de ton équipe ?

La Commission d'Attribution rythme notre semaine.

Les Commissions d'Attribution se déroulent tous les mercredis de l'année chez France Loire. Leur rôle est d'attribuer nominativement les logements disponibles en appréciant tous les dossiers avec équité.

Les chargé(e)s de clientèle demandent les pièces nécessaires à la bonne constitution des dossiers, ce qui leur permet d'étudier la situation de chacun des demandeurs. Ils ou elles sont à la fois à l'écoute et peuvent aussi aider les futurs locataires dans leurs démarches administratives.

Une fois la commission passée, ils ou elles assurent une réponse à chaque demandeur et préparent le contrat de bail, lorsque la réponse est positive. Leur mission est aussi d'accompagner le futur locataire dans ses



démarches jusqu'à son emménagement dans son futur logement.

#### Quels ont été les effets de la crise sur ce métier ?

Nous avons dû nous adapter. Nous travaillons désormais avec de nouveaux outils pour pouvoir travailler aussi bien à distance qu'au bureau.

La 1<sup>ère</sup> Commission d'Attribution numérique a d'ailleurs eu lieu le mercredi 23 juin.

Sans se déplacer, chacun des membres de la commission a pu étudier, voter et signer depuis son navigateur !

Au mois de juin, nous avons aussi officiellement lancé l'espace prospect : un espace en ligne dédié aux demandeurs de logements pour qu'ils puissent faire leurs démarches en ligne, comme nous transmettre des documents ou prendre un rendez-vous de visite par exemple.

Nous allons tous gagner en temps, en qualité, ainsi qu'au niveau environnemental, car il y aura moins d'impressions papier.

#### Depuis ta prise de poste en novembre, qu'as-tu appris ?

J'ai découvert qu'il y a un vrai lien entre l'action sociale et commerciale. Les chargé(e)s de clientèle ont à cœur de trouver des solutions aux situations individuelles des candidats pour favoriser l'accès au logement, et ça, c'est une vraie richesse !





> Cité clean



> Spirale aromatique



> Atelier graf



RETOUR

## en images



**ÇA S'EST PASSÉ PRÈS DE CHEZ VOUS !**



**Grâce à la mobilisation du pôle qualité de vie et de ses nombreux partenaires, de belles animations ont pu être organisées cet été dans vos quartiers. En voici quelques-unes !**



### CITÉ CLEAN : RAMASSAGE CITOYEN À ORLÉANS (45)

**Cette initiative s'est déroulée le 26 mai dernier sur plusieurs quartiers de la ville d'Orléans.**

Malgré la pluie, 20 enfants, 10 adultes (gardiens, locataires et volontaires) armés de sacs poubelle, gants et pinces à déchets ont passé au peigne fin les abords des résidences et ont permis de ramasser plus de 10 kilos de déchets.

### ATELIER GRAF À SAINT AMAND MONTROND (18)



**Tous les jeudis, différentes animations ont été proposées aux habitants, dans le cadre des « Quartiers d'été »**

Atelier graf avec Disk Aerosol au coeur de la résidence du Vernet à Saint-Amand-Montrond (18) ! Un petit clin d'oeil au logo « J'aime ma résidence » du Pôle Qualité de Vie Résidentielle s'est glissé dans le dessin... Saurez-vous le retrouver ?



### CONSTRUCTION D'UNE SPIRALE ARÔMATIQUE

Elle a été créée au coeur du quartier du Vernet à Saint-Amand-Montrond (18) par les habitants et nos partenaires durant la première semaine de juin.

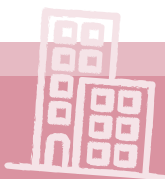
« Spirale aromatique », kesako ? C'est une construction circulaire qui permet de cultiver des herbes aromatiques !

Bravo à tous !



**RETROUVEZ PLUS D'ACTUALITÉS SUR :**  
[francecloire.fr](http://francecloire.fr)

### LES PERMANENCES DANS VOTRE RÉSIDENCE



**Réouverture des bureaux d'accueil dans votre résidence !**

En raison de la pandémie et pour la sécurité de tous, les bureaux d'accueil ont dû être fermés au public. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, les permanences sont de nouveau effectives. L'attaché(e) de la relation client ou l'animateur(trice) du pôle Qualité de Vie Résidentielle de votre secteur est disponible et à votre écoute dans sa loge. Les horaires sont affichés sur le panneau d'information dans le hall de votre immeuble ou sur la porte de son bureau.



Pour consulter les horaires de ces permanences, rendez-vous sur notre site internet rubrique : « Je suis locataire » « à votre écoute »



> Résidence Larchevêque



> Résidence Grossous

SUIVI DE CHANTIERS

# DANS LE CHER



En janvier, nous vous avons annoncé le lancement de plusieurs opérations de réhabilitation dans le Cher.



Les chantiers sont en cours, vous avez certainement aperçu ces panneaux aux abords des résidences.



> Résidence Larchevêque



> Résidence Bellevue

## FOCUS SUR LA RÉSIDENCE LARCHEVÊQUE - VIERZON (18)



Cette résidence emblématique du centre-ville date de 1986 et compte 105 logements.

En plus des travaux de ravalement, d'isolation et d'électricité... le projet de réhabilitation prévoit l'installation de panneaux solaires, la pose de volets roulants mais également la mise en place de nouveaux services connectés.

> Sur le toit, **les panneaux solaires** produiront de l'énergie qui pourra servir aux parties communes et ainsi faire baisser la facture énergétique et par conséquent, les charges des locataires.

> Dans les parties communes, **un tableau d'affichage connecté** sera installé.

> Dans leur appartement, les locataires pourront contrôler le **chauffage**, **l'éclairage** et leurs **volets**, mais aussi ouvrir la porte de leur logement via leur téléphone.

Pour ceux qui le souhaiteraient, ils pourront aussi bénéficier du service de **téléassistance SeniorAdom** développé par le groupe VYV.



> 1



> 2



> 3

1. Atrium
2. Façade après travaux
3. Atrium : travaux en cours

## Nous testons actuellement les consignes à colis



**A Vierzon, la résidence Tunnel Château est la première à faire le test.**

Nous proposons à nos locataires un nouveau service de conciergerie résidentielle.

Grâce aux casiers installés dans le hall de l'immeuble, ils peuvent récupérer leur achat en ligne directement chez eux de manière sécurisée, sans avoir à se déplacer dans un relais colis.

### NOUVEAU DPE

## CAMPAGNE DE MISE À JOUR



L'évolution récente du DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) nous oblige de mettre à jour ce document obligatoire et essentiel à la priorisation de nos travaux.

Le Diagnostic de Performance Énergétique ne peut être réalisé que par un diagnostiqueur certifié et nécessite une visite du logement.

> Nous vous informerons de son passage (si vous êtes concerné) et nous vous remercions par avance pour le temps accordé.

## DÉBUT DE TRAVAUX DANS LE LOIRET



### CLOS LES TERRES BLANCHES

AMILLY (45)

> 60 LOGEMENTS

> 1,3 M€

> DÉBUT DES TRAVAUX : SEPTEMBRE 2021

Construites en 1985, ces maisons vont être rénovées : ventilation, façades, menuiseries extérieures, volets, portes d'entrée et de garage.



# À VENDRE



## DÉCOUVREZ NOS BIENS À VENDRE EN VISITE VIRTUELLE

Pour vous aider à vous projeter dans votre futur logement, scannez le flash code !  
Sur notre site [www.franceloire.fr](http://www.franceloire.fr), accédez désormais à la visite virtuelle de tous nos logements à vendre.

**PAVILLON DE PLAIN PIED**



**Les plus :**

- > 2 chambres
- > Séjour lumineux
- > Sans travaux



**STE GENEVIEVE DES BOIS**

> Pavillon T3 > 70 m<sup>2</sup>

A 15 mn de Gien, cet agréable pavillon sans travaux à réaliser, dispose d'une entrée avec placard, cuisine semi-ouverte sur le séjour très lumineux. Cette maison vous offre également un beau jardin arboré et un garage attenant à la maison.

**SCANNEZ CE CODE !**

**86 000 €**

> Classe énergie : E  
> Réf. VTE-FGA-BOIB-010303

**SANS TRAVAUX À PRÉVOIR <sup>(1)</sup>**



**Les plus :**

- > 2 chambres
- > Avec terrasse et parking
- > Chauffage gaz de ville individuel



**BOURGES**

> Appartement T3 > 66 m<sup>2</sup>

Situé à proximité du centre-ville de Bourges, cet appartement dispose d'une entrée, séjour-salon lumineux, cuisine séparée, 2 chambres, dressing et salle de bains. Vous apprécierez son agréable terrasse et sa place de stationnement.

**94 000 €**

> Classe énergie : C  
> Réf. VTE-CLN-PRED-113743

**IDÉAL 1<sup>ÈRE</sup> ACQUISITION**



**Les plus :**

- > À 2 pas du tram
- > Sans travaux
- > Parking et cave



**ORLÉANS**

> Appartement T3 > 65 m<sup>2</sup>

Très bien situé, cet appartement dispose d'un séjour, cuisine, 2 chambres et salle de bain. Vous apprécierez sa luminosité, son parking privatif et sa cave. Acquisition pour résidence principale.

**105 000 €**

> Classe énergie : D  
> Réf. VTE-FGA-DA02-023498

**SECTEUR RECHERCHÉ**



**Les plus :**

- > 3 chambres
- > Jardin clos
- > Séjour-salon lumineux



**AUBIGNY/NERE**

> Pavillon T4 > 83 m<sup>2</sup>

Sans travaux à prévoir et idéalement située proche des commerces, cette maison avec garage se compose d'une entrée, cuisine, séjour salon lumineux donnant accès au jardin clos, 3 chambres, salle de bains et rangements.

**92 000 €**

> Classe énergie : E  
> Réf. VTE-FGA-LAFO-112282

**SANS TRAVAUX À RÉALISER**



**Les plus :**

- > 4 chambres
- > Accès direct au jardin
- > Agréable séjour



**ARGENT SUR SAULDRE**

> Pavillon T5 > 100 m<sup>2</sup>

Située dans une ville avec commerces, cette maison avec garage dispose d'une entrée, cuisine, séjour-salon lumineux permettant l'accès au vaste jardin, 4 chambres et salle de bains.

**99 000 €**

> Classe énergie : E  
> Réf. VTE-FGA-SOCI-116061

**SANS TRAVAUX À RÉALISER**



**Les plus :**

- > 3 chambres
- > Agréable jardin
- > Pièce de vie lumineuse



**BAUGY**

> Pavillon T4 > 85 m<sup>2</sup>

Située entre Bourges et Nevers, cette agréable maison saura vous séduire. Composée d'un vaste séjour lumineux donnant accès au jardin clos, cuisine, 3 chambres et salle de bains, vous apprécierez son agréable jardin ainsi que son garage attenant.

**107 000 €**

> Classe énergie : D  
> Réf. VTE-CLN-CUE1-115758

02 48 665 665  
[acheter@franceloire.fr](mailto:acheter@franceloire.fr)



Toutes nos offres sur  
[franceloire.fr](http://franceloire.fr)



(1) Durée de l'offre limitée avec une priorité d'acquisition pour les clients de bailleurs sociaux disposant de patrimoine dans le Cher ainsi qu'à leurs gardiens puis à toute personne sous condition de ressources. Les offres devront être envoyées après visite par courrier recommandé avec accusé de réception.

