

Plaisir d'**H**abiter

LA QUALITÉ AU QUOTIDIEN

Fête des voisins p. 2

86 % de locataires satisfaits p. 4

Ça bouge à côté de chez moi p. 6

////// CONVIVIALITÉ

Fête des voisins 2012, un rendez-vous incontournable



Soir de fête entre voisins !

Des rencontres, des discussions, des rires et des chansons ont rythmé la soirée du 1^{er} juin des résidences « Les Grenadiers » à Orléans (45), « La Trempée » à Aubigny-sur-Nère (18) et « Le Chambonnage » à Avermes (03) ! Autour d'un apéritif, d'un buffet ou d'un repas, les habitants se sont rencontrés en toute convivialité.

Et d'après Jean-Jacques Saint-Jore, gardien à la résidence « Les Grenadiers » : « Les habitants sont très satisfaits et en parlent encore ! Ils ont passé un bon moment et cela a également permis de créer des liens puisqu'ils s'invitent entre eux maintenant. Un habitant a même trouvé du travail suite à cette soirée ! »

Alors, si vous avez envie de renouveler l'expérience ou d'y participer... Rendez-vous en 2013 ! ■



Les Grenadiers, Orléans



Le Chambonnage, Avermes



La Trempée, Aubigny-sur-Nère

PAROLES D'HABITANTS

Vous avez une question, France Loire vous répond.

Je souhaite organiser une fête avec mes voisins pour animer ma résidence. Est-ce que vous pouvez m'aider ?

Galette des rois, repas en pied d'immeuble, arbre de Noël... Toutes les saisons sont propices à des instants de fête et de partage. C'est l'occasion de se rencontrer, de prendre le temps de discuter pour mieux se connaître.

France Loire a la volonté de favoriser ces moments de convivialité qui participent au bien vivre ensemble.

Vous avez un projet ? Contactez-nous, nous pourrons vous aider dans l'organisation.

VOTRE CONTACT :

Corinne Bertrand au 02 48 48 02 18 ou projetanimation@franceloire.fr



//// PARTENARIAT

À la rencontre du ballon ovale

Depuis trois ans, le rugby s'invite dans les résidences France Loire à Orléans (45).

À l'origine, il y a un partenariat entre un club de rugby (le Rugby Club d'Orléans-RCO), une association d'animation de quartier (ASELQO) et de deux bailleurs sociaux (dont France Loire). L'objectif est simple: proposer à des jeunes entre 7 et 14 ans de découvrir le rugby, ses règles du jeu mais aussi l'esprit d'équipe et la solidarité. En deux ans, plusieurs événements se sont ainsi déroulés au cœur des résidences Dauphine (quartier St Marceau) et La Fontaine (quartier Champ Chardon) à Orléans. À chaque fois, une quarantaine d'enfants ont goûté aux joies du plaquage et du passage de ballon. ■



Animation à la résidence La Fontaine, Orléans (45)

//// ASSOCIATION

Rencontre avec les représentants des locataires

Le Conseil de Concertation Locative (CCL) s'est tenu à Bourges le 13 juin dernier.

Réunissant les associations représentantes des locataires et la Direction de France Loire, ce rendez-vous, qui a lieu au moins trois fois par an est un moment de dialogue et de concertation permettant d'aborder des sujets touchant aux quotidiens des habitants (ex: les charges locatives, les services...). C'est à cette occasion que les participants ont découvert ce nouveau magazine d'information. ■



Les représentants des locataires

Contacts des associations représentantes des locataires:

- Confédération nationale du logement (CNL)
Allier: 04 70 03 70 14 - Cher: 02 48 65 81 13
- Confédération générale du logement (CGL)
02 48 24 18 10
- Association pour l'informatin et la défense des consommateurs salariés (INDECOSA)
02 48 50 00 32
- Association force ouvrière consommateurs (AFOC)
02 48 69 84 73

AU QUOTIDIEN



► BIEN VIVRE ENSEMBLE

Bien chez moi mais pas seul au monde!

J'organise une fête, dois-je en informer mes voisins?

Oui Non

Oui, je leur demande de faire preuve de compréhension et je veille à ce que le bruit occasionné reste modéré. C'est en fonction du moment de la journée que les bruits deviennent dérangeants. Il y a un temps pour tout.

► RECETTE PARTAGÉE

Ça sent bon par chez vous!

Traditionnel ou exotique, sucré ou salé... Faîtes nous partager vos recettes de grand-mère ou vos inventions culinaires! Dans chaque numéro de ce magazine, la recette d'un habitant France Loire sera publiée. Alors, à vos poêles, cocottes et autres ustensiles!

POUR PARTICIPER

Envoyez-nous votre recette et une photo du plat préparé avec votre nom et adresse

- par e-mail à:
magazine@franceloire.fr
- par courrier à:
FRANCE LOIRE
33 rue du Fbg Bourgogne - BP 51557
45005 Orléans Cedex 1

BON APPÉTIT!



HABITER FACILE LA QUALITÉ AU QUOTIDIEN

ENQUÊTE

86 % de locataires satisfaits, et vous ?

Accueil, propreté des parties communes,
traitement de vos demandes, sécurité...
Plus de 1000 locataires ont donné leur avis.

Fin 2010, une grande enquête de satisfaction a été réalisée auprès des habitants de logements France Loire. L'objectif de cette enquête téléphonique était de mesurer votre satisfaction sur différents thèmes liés à votre quotidien. Elle nous permet de travailler à l'amélioration de notre qualité de service et de faire évoluer si besoin les services proposés. Premier résultat: votre satisfaction progresse régulièrement depuis 2004. En 2010, 86 % d'entre vous étaient satisfaits (contre 83 % en 2007 et 73% en 2004) ! ■



>> GLOBALEMENT, VOUS ÊTES SATISFAITS...

- De l'accueil, de la qualité d'écoute de nos équipes et de la communication,
- Des conditions d'entrée dans le logement pour les nouveaux arrivants,
- De la propreté des parties communes pour les habitants en résidence,
- De la qualité de vie dans votre quartier et des relations avec votre voisinage.

>> VOUS ATTENDEZ DES AMÉLIORATIONS SUR...

- Les interventions techniques à votre domicile: traitement de votre demande, délais d'intervention, information sur les travaux prévus...,
- Les aménagements des logements (revêtement des sols, isolation phonique...),
- Le fonctionnement de certains équipements du logement (portes, fenêtres...).

>> ET APRÈS ? FRANCE LOIRE AGIT.

Quelques exemples...

- Engagement sur le suivi qualité des visites techniques à domicile et des entreprises intervenantes,
- Engagement annuel de 15 millions d'euros de travaux de maintenance et d'amélioration du patrimoine,
- Campagne de communication et de sensibilisation sur le bien vivre ensemble et notamment sur le bruit...



LE SUIVI DES INTERVENTIONS TECHNIQUES

Visite de contrôle annuelle d'une chaudière ou réparation d'un volet... les visites techniques à domicile font partie de la vie dans le logement. Votre participation aux dernières enquêtes de satisfaction a permis de montrer que la qualité de ces interventions techniques devait progresser.

L'objectif est clair: le suivi des prestations dans les logements doit être renforcé pour améliorer la qualité des travaux.

Ce que fait France Loire :

- Pour un traitement efficace et dans les meilleurs délais, les demandes d'intervention sont enregistrées dans un système informatique qui permet de suivre à tout moment le niveau d'avancement,
- Pour évaluer votre satisfaction après une intervention, des enquêtes téléphoniques sont réalisées. Les résultats sont ensuite présentés aux entreprises intervenantes.



7 engagements sous contrôle

La charte qualité : 7 services pour votre confort et votre bien-être au quotidien.

Depuis 2005, la charte « Qualité de service » témoigne de l'ambition des équipes France Loire d'apporter le meilleur service à ses locataires. S'engager signifie aussi vérifier que l'engagement est tenu. Un organisme spécialisé et indépendant contrôle donc chaque année, le respect de chaque engagement pris par France Loire dans sa charte. Une nouvelle attestation de conformité a ainsi été délivrée en janvier 2012. ■



Retrouvez la charte sur www.franceloire.fr ou demandez la à votre agence.

1

ENGAGEMENT BIENVENUE

Prise de contact dans les deux mois suivant mon emménagement.

2

ENGAGEMENT NETTOYAGE

Nettoyage du logement avant mon arrivée.

4

ENGAGEMENT URGENCE

Possibilité de joindre France Loire 24h/24 et 7j/7 pour les urgences techniques dans le logement ou les parties communes.

6

ENGAGEMENT CONTACT

Fourniture sous 48 heures des coordonnées de l'interlocuteur chargé du suivi de ma demande d'intervention technique.

3

ENGAGEMENT ENTRETIEN

Vérification annuelle des équipements techniques sous contrat d'entretien (chaudière, robinetterie, VMC, ballon d'eau chaude).

5

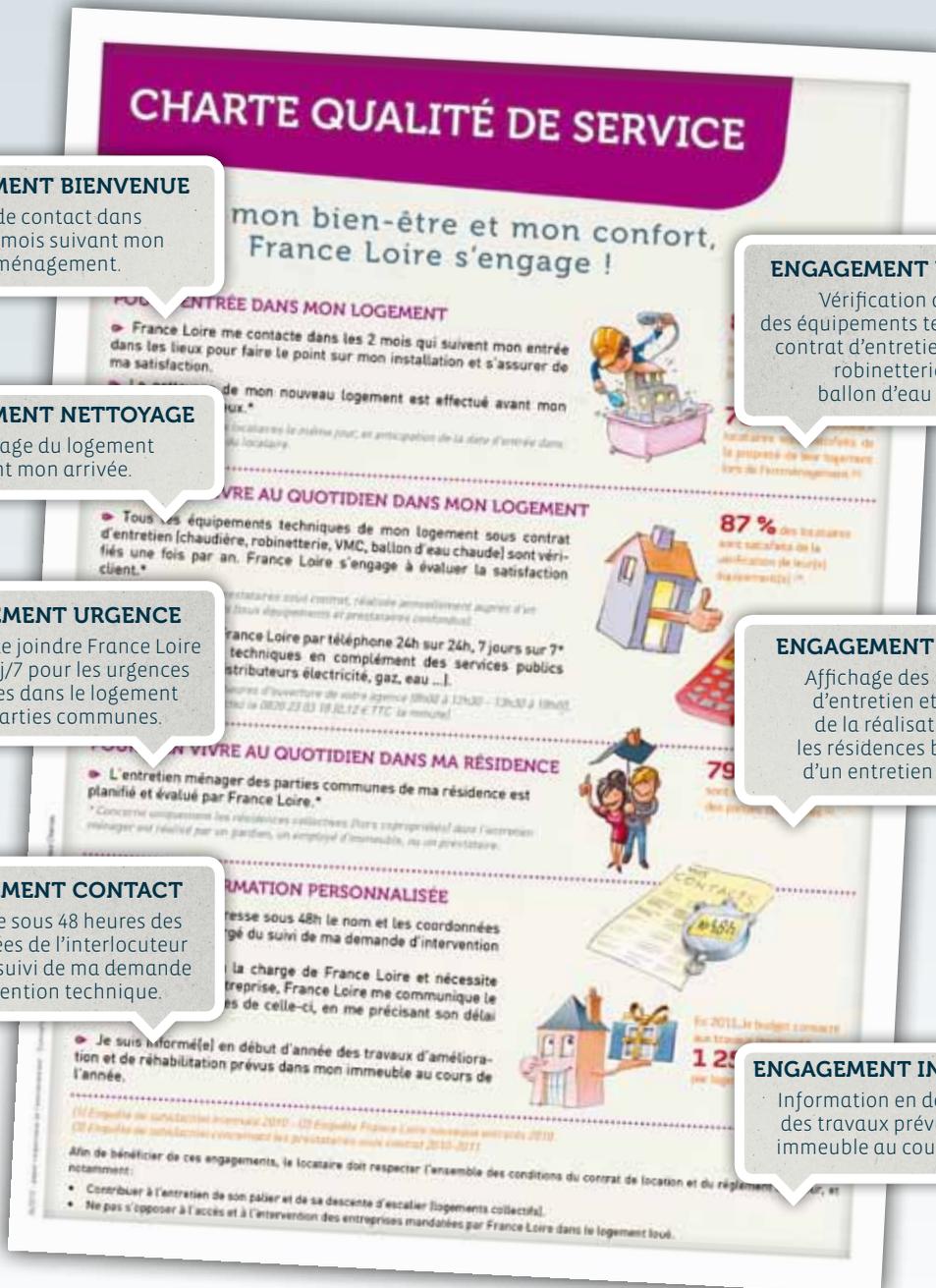
ENGAGEMENT PROPRETÉ

Affichage des plannings d'entretien et contrôle de la réalisation (pour les résidences bénéficiant d'un entretien ménager).

7

ENGAGEMENT INFORMATION

Information en début d'année des travaux prévus dans mon immeuble au cours de l'année.



NOUVEAU

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vous avez eu une visite technique à votre domicile. Qu'en avez-vous pensé ?

À partir du mois de septembre, vous pourrez nous faire part facilement de votre avis par e-mail. Après le rendez-vous de l'intervention, et si nous disposons de votre adresse électronique, vous recevrez un message qui vous invitera à répondre à quelques questions : respect des délais, qualité des travaux réalisés...

Mesurer votre satisfaction : interview de plus de 1 000 locataires.

Deux enquêtes téléphoniques seront réalisées durant le mois de septembre. Elles concerneront votre quotidien dans les logements France Loire, et les visites annuelles dans le cadre de la vérification des équipements techniques des logements sous contrat d'entretien (chaudière, robinetterie...).

////// RÉNOVATION

Ça bouge à côté de chez moi !

Des résidences agréables, confortables, sécurisées et économiques ? Zoom sur 3 opérations de réhabilitation et de résidentialisation qui font évoluer l'habitat France Loire.

SAINT-AMAND-MONTROND (18) RÉSIDENTIE LE VERNET

Améliorer le confort et le cadre de vie



Résidence Le Vernet

En 40 ans, la résidence Le Vernet a bien changé. Construite entre 1972 et 1977, l'ensemble a fait l'objet d'une première phase de rénovation dans les années 90 et une deuxième phase a débuté en 2010. Les 1016 locataires ont ainsi assisté, fin avril, à la **démolition** par la méthode dite du « grignotage » (qui permet le tri des matériaux), **des 31, 33 et 35 rue Victor Hugo**. À la place, 10 maisons avec jardin et garage, et 14 appartements dans un bâtiment de 2 étages seront construits, en 2013, pour un quartier résolument plus vert et attractif. ■



VOUS AVEZ DIT RÉSIDENTIALISATION ?

Installation de grilles, murets ou végétation autour des bâtiments, agencement de jardins en pied d'immeuble... Ces aménagements visent à améliorer le cadre de vie et délimiter l'espace privé et l'espace public.

VICHY (03) • RÉSIDENTIE PORT CHARMEIL

Améliorer les performances thermiques et le confort, renforcer la sécurité, diminuer les charges



Résidence Port Charmeil

Depuis l'été 2011, les 400 habitants de la résidence Port Charmeil ont assisté à de nombreuses transformations visant à réduire les pertes d'énergies des bâtiments et à permettre d'améliorer la maîtrise des charges.

Au programme : isolation extérieure des bâtiments, changement des menuiseries (portes d'entrées des logements, des halls et des sous-sols), remplacement de la VMC et installation d'un chauffage électrique individuel. Et les résultats sont déjà au rendez-vous car **un grand nombre d'entre vous a déjà constaté une diminution des charges de chauffage!** ■

ORLÉANS (45) • RÉSIDENTIE DAUPHINE

Favoriser l'ouverture du quartier et améliorer le cadre de vie

Construite en 1962, la résidence Dauphine nécessitait de nombreux travaux lors de son rachat par France Loire en 2004. Une isolation par l'extérieur de tous les bâtiments, une rénovation des parties communes et de l'intérieur des logements ont notamment été menées jusqu'en 2012. En sept ans, la résidence a été totalement revalorisée. Et désormais, place à la réhabilitation des voiries et des espaces extérieurs dans le cadre d'un partenariat entre la Ville d'Orléans et France Loire. ■



Résidence Dauphine

ET SI VOUS DEVENIEZ PROPRIÉTAIRE ?

Avec France Loire, bénéficiez :

- de l'écoute d'un interlocuteur unique et de conseils dans votre démarche d'achat,
- de conditions avantageuses : pas de frais d'agence, prix réglementé, partenariats bancaires...



NOTRE
SÉLECTION

PERIGNY (03) 30 minutes de Vichy
Pavillon T4 récent de plain pied de 73 m²,
3 chambres, chauffage individuel gaz,
garage et jardin clos. DPE : D
87 000 €*



CUSSET (03)
Pavillon T4 81 m², quartier calme,
3 chambres à l'étage, chauffage gaz,
garage et jardin clos. DPE : D
89 000 €*



NEUVY-SUR-BARANGEON (18)
Proche de Vierzon
Pavillon de 82 m², 3 chambres dont
1 en RDC, garage et jardin. DPE : F
74 000 €* + frais de notaire réduits : 2 400 €



SAINT-GERMAIN-DU-PUY (18)
Pavillon T5 à étage, 3 chambres,
séjour avec accès sur jardin, garage. DPE : C
117 000 €* + frais de notaire réduits : 3 000 €



MONTLUÇON (03)
Pavillon 5 pièces, 103 m², proche hippodrome
et parc St Jean, garage et terrain clos. DPE : E
99 000 €*

Pour découvrir tous les logements en vente ou pour une étude financière gratuite, contactez-nous :

Région Centre (dépt. 18, 37, 41 et 45) Tel.: **02 48 48 02 23** ou bvincent@franceloire.fr
Régions Auvergne et Limousin (dépt. 03 et 23) Tel.: **04 70 28 72 82** ou jpichon@franceloire.fr

* Priorité sur la vente pendant 2 mois et prix réservé aux locataires France Loire.



Info travaux 2012



VILLE/RÉSIDENCE	ADRESSE	NATURE DES TRAVAUX	DATE DE DÉBUT	MONTANT
Moulins (03) Résidence La Madeleine	Avenue de la Libération	Mise en place de chaudières individuelles gaz à condensation et robinets thermostatiques - Isolation extérieure et terrasses - Remplacement des portes fenêtres - Installation VMC - Installation de brise-vue sur les balcons	JUILLET	360 000 €
Beffes (18) Impasse du Grand Essent	rue du 19 mars 1962, rue du 14 juillet	Remplacement des menuiseries, des portes d'entrées et des portes de services dans le garage.	SEPTEMBRE	65 000 €
Dommerat (03) Résidence de Bressolles	101,103,105 et 107 rue Pablo Neruda	Remplacement des menuiseries, des portes d'entrées et de garage Pose de carrelage dans les parties communes	SEPT // OCT	150 000 €
Sancoins (18) Clos Marguerite Audoux	rue du 8 mai	Remplacement des menuiseries	SEPT // OCT	38 000 €
Vierzon (18) Résidence Tunnel Château	Place du Château, rue Raspail, rue de Wittelsheim, rue Monge, rue du souvenir français, place de la Résistance	Réfection des halls et parties communes - Ravalement de façade Remplacement des châssis de toit et des portes d'entrées	SEPT // OCT	500 000 €
Vierzon (18) Résidence Larchevêque	36, 38, 40 rue du 11 Novembre 1 rue Bobby Sands	Réfection des parties communes et des halls Remplacement des garde-corps et châssis de toit	SEPT // OCT	71 500 €
Orval (18) Clos Les Violettes	Rond des Sorbiers, Impasse des Rosiers, rue des Mûriers, impasse des Bouleaux, rue des Ecoles, rue des escargots	Remplacement des menuiseries, des portes d'entrées et des portes de services dans le garage	OCT	290 000 €
St Amand Montrond (18) Résidence Parc du Vernet	37 au 45 rue Victor Hugo	Résidentialisation	OCT	500 000 €

////// LE SAVIEZ-VOUS ?

France Loire vous facilite la vie dans votre logement en mettant à votre disposition des documents d'informations dans lesquels vous trouverez astuces, conseils et réponses à vos questions.



À qui dois-je m'adresser lorsque mon évier est bouché ou que ma chaudière est en panne ? Dans mon logement, quelles sont les réparations à ma charge ? Le guide du « Qui fait quoi dans mon logement ? » reprend, pièce par pièce, les équipements de votre logement et vous indique, qui est en charge de l'entretien ou de la réparation.



Je veux consommer moins, comment faire ? Avec le guide de « l'éco-habitant France Loire », découvrez des gestes simples qui vous permettront de faire des économies sur vos factures d'eau et d'électricité tout en adoptant des comportements respectueux de la santé et de l'environnement.

Vous désirez plus d'informations et de conseils mais vous ne disposez plus de ces documents ?

Retrouvez-les sur www.franceloire.fr > rubrique SERVICE > DOCUMENTATION ou demandez-les à votre agence.



URGENCES TECHNIQUES

Une fuite d'eau...
une panne d'ascenseur...
Qui appeler???

Je consulte la fiche « NUMÉROS UTILES » remise par mon agence ou affichée dans le hall de mon immeuble. J'y trouve le nom et le numéro de téléphone de l'entreprise à contacter selon le problème.

OU

Je contacte mon agence France Loire.

En dehors des horaires d'ouverture, un service d'astreinte est joignable au **0 820 230 318** (0,12 € TTC la minute).

QUIZZ FRANCE LOIRE

1 - La société "France Loire" a été créée l'année où la France a mis en service les premières cartes bleues :

1890 1967 2010

2 - Le nombre de logement en location correspond à la distance en kilomètres entre Paris et Rio Grande au Brésil :

3 500 7 000 10 500

3 - Trouvez le code postal de Dijon et vous connaîtrez le nombre de locataires France Loire :

21 000 45 000 75 000

4 - Chez France Loire, il y a autant de salariés que de buts marqués lors de la Coupe du Monde 2010 :

10 145 501

Réponse: 01:1967 - 02:10 500 - 03:21 000 - 04:145

DES AGENCES PROCHES DE VOUS

ORLÉANS 02 38 54 32 10		SAINT-AMAND-MONTROND 02 48 82 06 12
ORLÉANS-DAUPHINE 02 38 66 06 67		MOULINS 04 70 48 22 80
VIERZON 02 48 83 13 31		MONTLUÇON 04 70 28 81 70
BOURGES 02 48 48 02 00		VICHY 04 70 31 27 56
BOURGES-VAL D'AURON 02 48 25 99 41		
		LIMOUSIN

