

Plaisir d'**H**abiter

N°2 JUILLET 2014

CONVIVIALITÉ

Fête des voisins : édition 2014



À l'initiative des habitants, les vendredis 23 mai et 6 juin, plusieurs résidences situées à Avermes et à Moulins ont célébré la fête des voisins ! Ce fut l'occasion de se rencontrer, d'échanger et de partager.

Envie d'organiser un événement entre voisins ? Nous vous accompagnons. Contactez votre agence.

ACTUALITÉS

MONTLUÇON



Les derniers pavillons du Clos Les Hauts de Buffon ont été livrés. 62 maisons économes en énergie viennent compléter l'offre de 378 logements proposée par France Loire dans la ville.



CUSSET

12 maisons avec étage et jardin (6 T3 et 6 T4) sont en cours de réalisation, rue Notre Dame des Prés, pour une livraison au 1^{er} trimestre 2015. Certifié Qualitel BBC Effinergie, le Clos Le Jolan viendra compléter l'offre de 143 logements proposée par France Loire à Cusset.

ZOOM

Mille et un projets d'animations !

Sorties annuelles, manifestations, animations... les projets ne manquent pas à la résidence "Le Chambonnage" à Avermes.

Tout au long de l'année, l'Amicale CNL des locataires du Chambonnage met en place des projets qui contribuent à l'animation du quartier, à l'amélioration du cadre de vie et au développement des échanges entre habitants de différents âges et issus de cultures diverses.

Cette programmation riche et variée est rendue possible grâce au soutien financier et/ou logistique de France Loire, de la Mairie, par le biais du Fonds de participation des Habitants, de sponsors et de dons. ♦

CALENDRIER 2015

Février	Fête des brandons
Avril	Ronde des œufs de pâques
Mai/Juin	Fête des voisins
Juin	Passage des maisons fleuries
Juillet	Fête de quartier
Octobre	Soirée châtaignes
Décembre	Noël pour tous



VOTE

ÉVÈNEMENT

Élections des représentants des locataires



REPRÉSENTANT DES LOCATAIRES ET ADMINISTRATEUR, POURQUOI PAS VOUS ?

Vous êtes locataire France Loire et vous avez envie de vous impliquer dans sa vie et ses instances de décisions ? Sachez que 3 administrateurs représentent les locataires au sein du conseil d'administration de France Loire. Travaux à mener, entretien des parties communes, maîtrise des charges, gestion de la résidence, avenir du quartier sont les nombreux sujets sur lesquels ils sont amenés à s'exprimer et à décider durant leur mandat. Et cela, à égalité avec les autres membres qui constituent le conseil d'administration. Un administrateur locataire est également membre de droit de la commission d'attribution des logements.

Le mandat est de 4 ans. Les prochaines élections auront lieu du 14 novembre au 3 décembre 2014.

QUI PEUT SE PRÉSENTER ?

Vous devez constituer une liste de 6 candidats, affiliée ou non à une association nationale représentative des locataires (voir encadré). Chaque candidat de la liste doit être majeur, locataire d'un logement France Loire et être à jour dans le règlement de ses loyers.

Votre liste doit être envoyée par lettre recommandée ou déposée à France Loire, 12 impasse St Martin, CS 90025, 18020 Bourges Cedex, au plus tard le 1^{er} octobre 2014 à 17h. ♦



PLUS D'INFOS

www.franceloire.fr
www.conso.net :
liste des associations
nationales
de locataires

INTERVIEW

En tant qu'administrateur représentant des locataires, quel est votre rôle ?

Nous participons à plusieurs instances chez France Loire. Au sein du conseil d'administration, nous transmettons les revendications des locataires et avons pour objectif principal que les charges et les loyers ne soient pas trop alourdis. Nous participons également au conseil de concertation locative et à la commission d'attribution des logements. Notre rôle est prenant mais important. Par exemple, nous pouvons parfois faire corriger certaines orienta-

tions stratégiques concernant le budget ou les ensembles immobiliers.

Quelles sont vos relations avec France Loire ?

Nous sommes reçus quand nous le souhaitons. Les échanges sont constructifs et sans tabou. Il y a du dialogue, nous pouvons soumettre nos idées et être force de proposition.

Aller voter lors des prochaines élections des représentants des locataires, c'est important ?

Nous aussi nous sommes locataires et nous vivons les

mêmes choses qu'eux. Nous sommes les seuls à pouvoir faire remonter leurs revendications. Le but est qu'un maximum de locataires aille voter, les élus n'en seront que plus crédibles.

Retrouvez l'interview dans son intégralité sur : www.franceloire.fr ou en flashant ce code.



► Du 14 novembre au 3 décembre 2014, à vous de voter !

► 3 administrateurs représentants des locataires

► Un mandat de 4 ans



M. Bouchand

administrateur représentant des locataires France Loire

Les locataires contrôlent les engagements de France Loire

L'amélioration de votre qualité de vie ? Un objectif prioritaire pour les équipes de France Loire.

Depuis plusieurs années, la **charte qualité de service** regroupe les 7 engagements pris par France Loire pour votre bien-être et votre confort.

Pour continuer à améliorer nos services en ayant une meilleure connaissance de vos attentes, nous avons souhaité vous proposer **d'évaluer le respect de ces engagements et la qualité du service rendu**.

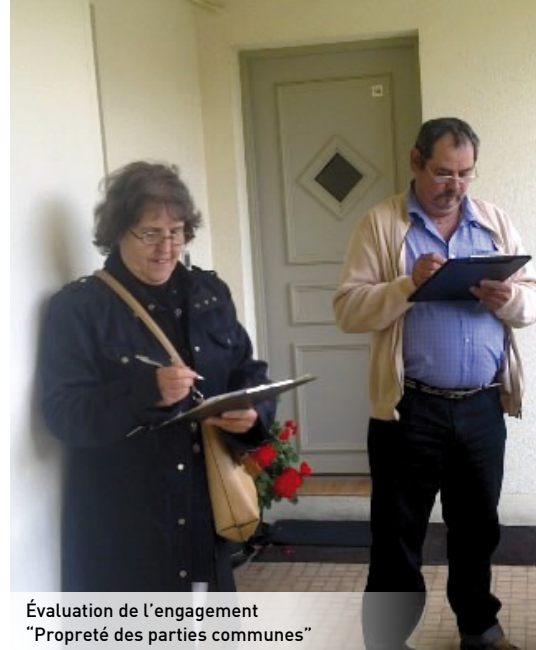
Ainsi, durant l'automne dernier, un groupe d'une dizaine de représentants des locataires a été constitué et formé pour mener à bien cette mission.

Depuis, le groupe a évalué trois engagements : la propreté des parties communes des résidences, la propreté du logement à l'arrivée de nouveaux

locataires et l'accessibilité de France Loire 24h/24 - 7j/7 pour les urgences techniques.

Verdict : **des engagements sur le papier tenus dans la réalité et une qualité de service jugée satisfaisante**. Cette expérience s'est révélée très intéressante pour les participants en levant le voile sur notre organisation. Des suggestions ont également été proposées pour, par exemple, embellir les résidences ou organiser les locaux vélos.

La démarche se poursuit. Prochaine étape : évaluation d'un quatrième engagement, la gestion des délais d'interventions techniques à domicile. En parallèle, le groupe de locataires participe également à une réflexion sur l'évolution de ces engagements : suppression de certains, création de nouveaux...



Évaluation de l'engagement "Propreté des parties communes"

L'objectif reste le même : mieux vous connaître pour mieux vous satisfaire. À suivre... ♦

Si vous aussi vous souhaitez évaluer les engagements de France Loire, contactez-nous au **02 48 48 02 02**

ENQUÊTE

Enquête de satisfaction 2013 : France Loire testée et approuvée par 86% des locataires

1165 locataires France Loire interrogés à travers 52 questions... Réalisée l'hiver dernier par téléphone, cette grande enquête de satisfaction se déroule tous les trois ans. Elle révèle votre niveau de satisfaction sur différents thèmes liés à votre quotidien et traduit l'engagement des équipes France Loire au quotidien. ♦



Votre satisfaction en progression :

86%
des locataires s'estiment globalement satisfaits.



72 %
Propreté des espaces extérieurs
76,1 % en 2010



78,4 %
Qualité de vie dans le quartier
80,7 % en 2010



80,9 %
Interventions dans les logements
77,1 % en 2010



87,9 %
Emménagement des locataires récents
84,6 % en 2010



73,3 %
Fonctionnement des équipements du logement
75,1 % en 2010



82,7 %
Fonctionnement des équipements collectifs
81,5 % en 2010



77,2 %
Propreté des parties communes
79,2 % en 2010



88,4 %
Information et communication
87,4 % en 2010



90,4 %
Accueil et contact
91,6 % en 2010



87,7 %
Traitement des demandes administratives
85,4 % en 2010



73,4 %
Traitement des demandes d'interventions techniques dans le logement
67,8 % en 2010



77 %
Interventions techniques dans les parties communes ou les espaces extérieurs
72,8 % en 2010



SITE INTERNET

www.franceloire.fr

CRÉEZ VOTRE ESPACE CLIENTS EN LIGNE, C'EST FACILE

Dans votre espace clients, retrouvez tous les services en ligne que France Loire met à votre disposition. Cet espace personnalisé et sécurisé vous est entièrement dédié. Il vous permet de :

- Consulter la situation de votre compte,
- Visualiser votre dernière régularisation de charges,
- Accéder aux numéros utiles de vos interlocuteurs France Loire et des entreprises pour les équipements sous contrat d'entretien.

1

Je me connecte sur www.franceloire.fr
Puis
"Espace clients"
"Première inscription".

2

Je saisis mon
identifiant internet,
indiqué
sur mon dernier
avis d'échéance.

3

Je complète
le formulaire
en ligne.

4

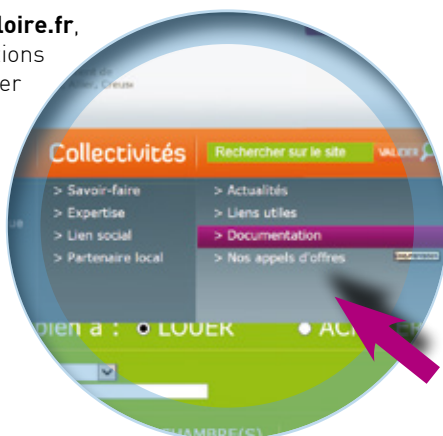
Je me connecte
à ma boîte e-mail
pour activer
en un clic mon
espace clients.

DES INFORMATIONS PRATIQUES ET SIMPLE D'ACCÈS !

En vous connectant sur www.franceloire.fr, retrouvez en permanence informations utiles et conseils pratiques pour améliorer le quotidien dans votre logement.

- Faire des économies sur vos consommations d'eau et d'énergie ?
- Savoir qui prend en charge les réparations dans votre logement ?
- Découvrir des astuces sur le bien-vivre ensemble ?

Cliquez sur la rubrique **"Documentation"** et téléchargez tous nos guides !



Urgences techniques

Coupure d'électricité générale dans le bâtiment, absence complète d'eau chaude et d'eau froide dans votre logement, fuite importante pouvant provoquer un dégât des eaux ou un risque sécurité, ...

Voici les bons réflexes à avoir :

- 1 **Contactez l'agence France Loire proche de chez vous**, pendant les horaires d'accueil téléphonique.

Du lundi au jeudi
9h-12h30 • 13h30-18h
17h le vendredi

- 2 **Contactez le service d'urgence technique**, uniquement en dehors des horaires d'accueil téléphonique des agences.

NOUVEAU NUMÉRO
09 70 809 300
(prix d'un appel local)



Donnez une seconde vie aux objets dont vous souhaitez vous débarrasser !

➔ VÊTEMENTS

Apportez-les à des associations.

Croix Rouge	04 70 45 63 07 (Allier) 05 55 52 04 60 (Creuse)
Secours Catholique	04 70 05 19 97 (Allier) 05 55 81 92 99 (Creuse)
Secours Populaire	04 70 46 43 52 (Allier) 05 55 51 08 26 (Creuse)

Une association plus près de chez vous ?
www.engagement-solidaire.fr/gestes-solidaires/

➔ VÉLOS, SOMMIERS, CANAPÉS, MOQUETTE... ?

Contactez la mairie de votre commune pour connaître les dates de ramassage des encombrants.

➔ PENSEZ ÉGALEMENT À LA DÉCHETTERIE !

Chézy	04 70 46 77 19
Cusset	04 70 96 22 61
Guéret	05 55 52 79 99
La Souterraine	05 55 63 52 96

Retrouvez les déchetteries de l'Allier et de la Creuse sur :
www.horaires-dechetteries.fr
➔ sud-ouest

VOS CONTACTS UTILES

AGENCE MONTLUÇON	04 70 28 81 70
AGENCE MOULINS	04 70 48 22 80
AGENCE VICHY	04 70 31 27 56
URGENCE TECHNIQUE GRAVE	09 70 809 300

Hors horaires d'ouverture d'agence - Permanence téléphonique



Plaisir d'habiter

Publication à destination des locataires de France Loire. Dépôt légal et parution ISSN 2263-5637
Siège 33 rue du Fbg de Bourgogne | 45005 Orléans Cedex 1
www.franceloire.fr | magazine@franceloire.fr
Directeur de la publication Laurent Lorrillard
Responsable de la rédaction Service Communication
Design graphique et réalisation Julio Gallegos • www.jul.fr
Crédits photos Fotolia • F.Stomps • Impression MGS