

Plaisir d'**H**abiter

N°2 JUILLET 2014

CONVIVIALITÉ

Fête des voisins : édition 2014



À l'initiative des habitants de la résidence "Tunnel-Château", de Laurine Koppe, gardienne, et en partenariat avec la CAF, 150 locataires se sont réunis autour d'un buffet et d'un barbecue le vendredi 6 juin pour célébrer la fête des voisins !

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

ACTUALITÉS

BOURGES



En partenariat avec l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat du Cher et de Bourges Agglo Services, les locataires de la résidence Les Berges de l'Auron ont découvert, le lundi 7 avril, comment réduire leurs consommations d'énergie et leur facture.

SAINT-AMAND-MONTROND

En octobre 2013, France Loire a engagé une démarche innovante au sein de ses résidences du quartier du Vernet. Cinq habitants volontaires et bénévoles sont devenus des "locataires relais". Si vous aussi vous souhaitez participer à l'amélioration de votre cadre de vie, avez envie de partager vos connaissances des activités et des services de votre quartier, de votre ville et désirez faciliter l'intégration des nouveaux arrivants, contactez le 02 48 48 02 18.

RENCONTRE

Un gardien d'immeuble, créateur de lien

Jean-François Barbarin est arrivé chez France Loire en 2012. Il a d'abord travaillé sur le site de Chasserat (135 logements), à Bourges. Aujourd'hui, il est à Aubigny-sur-Nère et ses environs (18) en remplacement de Martine Jugi, partie à la retraite.

Quelles sont vos missions ?

Je m'assure du bien-être et du confort des locataires au travers de missions techniques et sociales. Je traite les demandes techniques, je réalise des états des lieux à l'arrivée et au départ des habitants ainsi que des visites conseils avant leur sortie. Je me charge du traitement des déchets ménagers, de l'entretien ménager de la résidence "La Trepée" à Aubigny-sur-Nère. Je veille également au respect des engagements de la charte qualité de service. Mon rôle est aussi de créer du lien entre les habitants. Je suis donc à leur écoute, j'assure un service de proximité et j'encourage les échanges et les projets afin de réduire les tensions éventuelles.

Qu'aimez-vous dans votre métier ?

Les rencontres. Je côtoie un public très varié : locataires, entreprises, mairies, missions locales, associations, partenaires

institutionnels... Des personnes souvent initiatrices de projets.

Au quotidien, quelles sont vos motivations ?

Proposer, expérimenter des actions avec les habitants et non uniquement pour les habitants. Chacun devrait être un acteur dans son quartier et dans sa ville afin de bien vivre ensemble et de s'approprier l'espace de vie collectif.

Jean-François Barbarin intervient à

AUBIGNY-SUR-NÈRE
Clos des Oiseaux
Clos La Sologne
Résidence La Trepée
Résidence Saint-Martin

PIERREFITTE-SUR-SAULDRE
Clos La Fontenille

IVOY-LE-PRÉ
Clos La Garenne
Résidence des Deux Tours

BRINON-SUR-SAULDRE
Clos La Beurte
Clos La Noue Margot
Clos Les Marronniers

LAMOTTE-BEUVRON
Clos Le Miprovent



franceloire
habitats et services de qualité pour tous

VOTE

ÉVÈNEMENT

Élections des représentants des locataires

Notre quartier Notre logement Notre immeuble

Ça compte pour nous !

- Du 14 novembre au 3 décembre 2014, à vous de voter !
- 3 administrateurs représentants des locataires
- Un mandat de 4 ans

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.



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 la 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

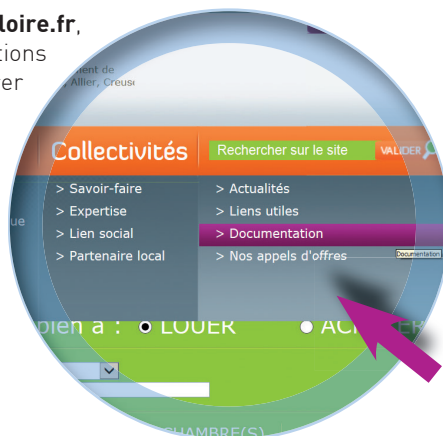
Je me connecte
à ma boîte e-mail
pour activer
en un clic mon
espace clients.

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.

Communauté Emmaüs	02 48 66 40 60
Croix Rouge française	02 48 65 17 26
Secours Catholique	02 48 24 83 71
Secours Populaire Français	02 48 50 44 86

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 !

Aubigny-sur-Nère	02 48 58 37 25
Bourges	02 48 70 43 43
Saint-Amand-Montrond	02 48 60 66 89
Vierzon	02 48 75 25 69

Retrouvez les déchetteries du Cher sur : horaires-dechetteries.fr
→ nord-ouest → centre → cher
ou.smirtom-stamandois.com

VOS CONTACTS UTILES

AGENCE BOURGES	02 38 54 32 10
ANTENNE BOURGES – VAL D'AURON	02 38 66 06 67
AGENCE VIERZON	02 48 83 13 31
AGENCE SAINT-AMAND-MONTROND	02 48 82 06 12
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 Bourgoëne | 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