

# Plaisir d'**H**abiter

N°6

DÉCEMBRE 2015

## INAUGURATION

### Nouvelle agence à Moulins

Les nouveaux locaux de l'agence France Loire de Moulins (03) ont été inaugurés ! À cette occasion, Bruno Lucas, directeur territorial de l'Allier, et l'équipe locale avaient convié les habitants locataires depuis plus de 30 ans, pour un moment d'échange en présence de Laurent Lorrillard, directeur général de France Loire. ♦



## BRÈVE

### VOUS ÉCOUTER POUR MIEUX VOUS SATISFAIRE

« Vous avez des questions, parlons-en ensemble ! »,

le thème de la réunion du vendredi 18 septembre a mobilisé les habitants du quartier des Forges à Montluçon (03).

L'occasion pour eux de parler des problématiques du quotidien avec Noël Housset, gardien de l'immeuble, et l'équipe de l'agence France Loire de Montluçon, d'échanger sur les règles de vie, la procédure à suivre lors de troubles de voisinage, de proposer des actions festives et d'être informés des projets à venir. Un temps d'échange convivial qui s'est conclu par un apéritif !



## TRAVAUX

### Rénovation énergétique de 62 logements à Montluçon

Construits en 1982 et 1986, le clos de l'Hippodrome et la résidence La Fontaine à Montluçon (03) nécessitaient d'engager des travaux de rénovation. Objectifs ? Améliorer la performance thermique et le confort des 157 habitants, diminuer les charges liées aux consommations d'énergie.

#### • Isolation par l'extérieur, étanchéité, remplacement des menuiseries, serrurerie :

- Avril-décembre 2015  
les immeubles et les pavillons situés allée des Charmes
- Février-octobre 2016  
les pavillons situés rue des Cardinales et rue René Fallet

#### • Pose de chaudière à condensation, remplacement de la VMC et des menuiseries, isolation des combles, électricité :

- Février-octobre 2016  
tous les logements ♦



Avant travaux...



... après travaux.

moins **40%**  
de charges

**Objectif de réduction**  
de 40% des charges liées à  
la consommation d'énergie  
soit une baisse de  
60 € par mois.

## PORTRAIT

“ Environ  
**75 000**  
appels reçus par les accueils  
de France Loire en 2015

“  
**91%**  
de locataires satisfaits  
de l'accueil téléphonique

“  
[Enquête de satisfaction 2013]

“  
“  
**85%**  
des appels traités  
avant 4 sonneries



## France Loire, bonjour...

Les quinze conseillères clientèles de France Loire vous accueillent au quotidien dans nos agences. Elles sont à votre écoute, vous informent ou vous orientent, pour apporter une réponse personnalisée à vos questions et besoins. C'est l'un de nos engagements.

Par téléphone, par e-mail, par courrier ou en agence... pour nous contacter, choisissez le moyen le plus pratique pour vous.

Et comme nous considérons l'accueil client avant tout comme un métier de relation humaine, chez France Loire, sourire, compréhension et courtoisie sont les maîtres mots au quotidien ! ♦



**Stéphanie,**  
Agence de Bourges (18)

« Apporter une réponse aux attentes de la personne qui me contacte et lui éviter d'avoir à rappeler est ma priorité. Selon sa demande (ou ses besoins), je lui propose également des conseils complémentaires et personnalisés. Mon objectif est que le client soit satisfait à la fin de notre conversation... »



**Maguy,**  
Agence d'Orléans Dauphine (45)

« L'agence d'Orléans Dauphine est située au cœur d'une résidence de 600 logements. Ainsi, nous sommes au plus près du quotidien des locataires. Ces derniers viennent me voir surtout pour des questions techniques auxquelles je cherche à apporter une réponse rapidement. »



**Corinne,**  
Agence de Montluçon (03)

« Avoir le sens de l'écoute est important pour comprendre les besoins de nos différents publics (locataire, personne en recherche de logement...) et bien les orienter. Il est nécessaire d'adapter ses paroles à chacun, de rassurer et d'accompagner dans les démarches si besoin... »



### VOTRE ESPACE CLIENT SUR INTERNET... PENSEZ-Y AUSSI !

- Coordonnées des prestataires assurant l'entretien des équipements de votre logement ou de votre résidence,
- Situation de votre compte,
- Détail de votre régularisation de charges...

Pour faciliter votre quotidien,  
retrouvez ces informations  
pratiques...à toute heure !



### INFOS PRATIQUES

#### HORAIRES D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Du lundi au vendredi de 8h à 12h30  
et de 13h30 à 18h (17h le vendredi).

Pour limiter votre temps d'attente au téléphone, appelez-nous de préférence entre 11h et 12h30, ou entre 17h et 18h (sauf le vendredi).



# Mieux se connaître... pour bien se comprendre !

Entretenir de bonnes relations avec son voisinage c'est important, et à tout âge ! C'est pourquoi, tout au long de l'année, des rencontres et animations sont proposées par les habitants, les locataires relais ou les équipes France Loire, souvent en partenariat avec d'autres structures (association, bibliothèque,...). ♦

**RETOUR EN IMAGES SUR LES ANIMATIONS ORGANISÉES  
DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE.**



**Vous avez des idées d'événements entre voisins mais ne savez pas comment les mettre en œuvre ?**

France Loire vous aide à concrétiser votre projet et vous accompagne dans l'organisation de manifestations entre locataires.

Faites-nous part de vos projets par e-mail à [projetanimation@franceloire.fr](mailto:projetanimation@franceloire.fr) ou par téléphone au : **02 48 48 02 18**



Animation musicale au Val d'Auron à Bourges (18)



Ateliers créatifs et décoration des halls pour les fêtes de fin d'année à Bourges (18), Cusset (03), Ingré (45), Orléans (45), Vichy (03) et Vierzon (18)



Atelier dessin sur le thème de la mémoire de la résidence Dauphine lors de l'Été Punch à Orléans (45)



## QUESTIONS / RÉPONSES

# Acheter un logement France Loire

Chaque année, une soixantaine de locataires France Loire deviennent propriétaires de logement qu'ils occupent ou d'un autre logement de France Loire. ♦

1

### QUEL EST L'INTÉRÊT D'ACHETER UN LOGEMENT FRANCE LOIRE ?

- **Bénéficiaire de conditions financières avantageuses** avec un prix préférentiel\*, des partenariats bancaires, pas de frais d'agence, et des frais de notaire réduits dans le Cher, la Creuse et le Loir-et-Cher.
- **Profiter des garanties de rachat et de relogement** en cas d'accident de la vie, offertes pour tous les clients locataires pour sécuriser l'acquisition\* (valables durant 15 ans).
- **Bénéficiaire de conseils personnalisés** avec un interlocuteur unique tout au long de votre démarche d'acquisition.

\* Conformément aux articles L443-11 et L443-12 du CCH et à la politique de vente de France Loire en vigueur.

2

### VOUS SOUHAITEZ ACHETER LE LOGEMENT QUE VOUS HABITEZ ?

Pour vous remercier de votre fidélité, France Loire vous fait également bénéficier d'une remise pouvant aller jusqu'à 10% du prix de vente.



### CONTACT

Pour tout renseignement, contactez le **02 48 665 665**.

Retrouvez les offres de logements en vente sur [www.franceloire.fr](http://www.franceloire.fr) ou en flashant ce code.





## Les contrats d'entretien, votre assurance confort et sécurité !

Pour assurer le bon fonctionnement des équipements de votre logement (chaudière, robinetterie, VMC, ballon d'eau chaude...) et vous éviter des dépenses imprévues, France Loire souscrit des contrats d'entretien avec des entreprises partenaires. ♦

Grâce à cet engagement de service France Loire, vous bénéficiez :

### ➤ D'un entretien régulier.

Une fois par an, sur avis de passage, un professionnel vient chez vous vérifier les installations, effectuer l'entretien et les réparations nécessaires.

➤ D'un accès à un service de dépannage. Les délais d'intervention sont précisés et fixés selon le type de maintenance.

### ➤ D'un dépannage d'urgence.

Lorsqu'il y a un risque pour vous ou le logement, l'entreprise partenaire intervient le plus rapidement possible.

### LES CONSEILS FRANCE LOIRE pour une intervention en toute sérénité

#### 1 PRÉVENIR L'ENTREPRISE

en cas d'indisponibilité à la date fixée, au minimum 48 heures avant l'intervention.

#### 2 FACILITER L'ACCÈS AUX ÉQUIPEMENTS

#### 3 VALIDER L'INTERVENTION

en signant un "compte rendu de visite" ou un "rapport d'intervention".

Votre signature est importante car elle confirme à France Loire que la visite d'entretien et/ou les travaux ont été correctement réalisés.

Si cela n'est pas le cas, ne signez aucun document et contactez immédiatement votre agence.



### ENTRETIEN, RÉPARATION, QUI FAIT QUOI ?

Le guide pratique "Qui fait quoi dans mon logement ?" vous conseille, vous indique les équipements dont l'entretien est à votre charge ou sous contrat d'entretien et explique les démarches à suivre en cas de dépannage urgent. Téléchargeable sur le site [www.franceloire.fr](http://www.franceloire.fr), il est aussi à votre disposition dans les agences France Loire.

### OÙ TROUVER LES COORDONNÉES DES ENTREPRISES PARTENAIRES ?

- Dans votre espace client du site internet France Loire
- Par voie d'affichage, dans le hall de votre immeuble
- En contactant votre agence

## INFOS +

### QUE FAIRE DE SON SAPIN APRÈS NOËL ?

Pas question de descendre discrètement à la nuit tombée sa carcasse jaunie et sans épine sur le trottoir, c'est interdit. Le contrevenant s'expose à une amende. Idem pour les dépôts en forêt ou dans les poubelles.

Plusieurs solutions s'offrent à vous :

- Amenez votre sapin à la déchetterie
- Déposez-le dans un point de collecte. De nombreuses villes le proposent temporairement.
- Rapportez le roi des forêts en magasin. Certains vendeurs se chargent de reprendre les arbres qu'ils ont vendus. ♦

## AU QUOTIDIEN

### BIEN CHEZ MOI, BIEN DANS MA RÉSIDENCE !



## QUESTION / RÉPONSE

### JE SOUHAITE CHANGER DE LOGEMENT FRANCE LOIRE, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Présentez-nous votre projet et bénéficiez de conseils et d'un accompagnement personnalisé.

**N'hésitez pas !**

**Composez-le 04 70 040 040 ♦**

## 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 2425-2751  
Siège 33 rue du Fbg de Bourgogne | 45005 Orléans Cedex 1

[www.franceloire.fr](http://www.franceloire.fr) | [magazine@franceloire.fr](mailto:magazine@franceloire.fr)

Directeur de la publication Laurent Lorrillard

Responsable de la rédaction Service Communication

Design graphique et réalisation Julio Gallegos [www.jul.fr](http://www.jul.fr)

Crédits photos Fotolia, Simone Josephine Gabrielle, Fabrice Buffard

Impression Prévost Offset