

# Plaisir d'**H**abiter

N°6

DÉCEMBRE 2015

## ENVIRONNEMENT

### Si je trie, j'ai tout compris !

Première à Bourges (18) ! La Résidence Chasserat, avec ses 272 habitants, a été choisie pour expérimenter un nouveau dispositif de tri sélectif. Au menu en 2015 : aménagement des locaux, nouveaux conteneurs, amélioration de la signalétique, animations pédagogiques, distribution de sacs de tri. Tout un programme en partenariat avec Bourges Plus et Eco-Emballages. ♦



## BRÈVE

### SAINT-DOULCHARD (18) PARI TENU !



Il y a deux ans, les premiers locataires de la résidence Aléna, un bâtiment passif à ossature bois de 21 logements labellisés Passiv Haus, prenaient possession de leur appartement. Ce bâtiment innovant qui garantit un climat intérieur agréable autant en hiver qu'en été et a pour priorité d'éviter que la chaleur ne s'échappe, a-t-il tenu ses promesses ?

111 capteurs ont suivi la consommation énergétique de la résidence et le résultat est là avec une facture de chauffage de 8 € par mois par logement\*.

\* Consommation énergie, consommation électrique nécessaire au fonctionnement du chauffage.

## TRAVAUX

### Le nouveau visage du Vernet



Depuis 2010, le quartier du Vernet à Saint-Amand-Montrond (18) se transforme. De nombreux aménagements extérieurs offrent déjà de nouveaux espaces : création de murets avec portillons d'accès et de jardins au pied des bâtiments, installation de points de collecte enterrée,... Plusieurs bâtiments ont aussi été modernisés : électricité, remplacement des portes de hall et des interphones, nettoyage des façades..., tandis que d'autres ont été démolis pour laisser la place à 16 appartements et à 10 maisons, ainsi qu'à une nouvelle voie : la rue Jules Verne. ♦



## 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

### 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 02 48 670 670 ♦**

## VOS CONTACTS UTILES

AGENCE BOURGES	02 48 48 02 00
ANTENNE VAL D'AURON	02 48 25 99 41
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 2425-4622  
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