

JANVIER 2020

N°11

# Plaisir d'Habiter

L'info des habitants France Loire

TOUTES LES ÉQUIPES FRANCE LOIRE  
VOUS PRÉSENTENT LEURS

# MEILLEURS VOEUX 2020

## ACTUALITÉS | p.3

Quoi de neuf en 2020 !

APL, ce qui va changer à partir d'avril 2020 !

## C'EST VOUS QUI LE DITES... | p.4

Votre avis nous intéresse !

## VIE DE CHANTIER | p.7

Retour en images sur l'année 2019 !



**franceloire**

Votre atout cœur dans l'immobilier



JANVIER  
2020  
—  
N°11

## Une nouvelle année, de nouveaux services !

La Société France Loire a beaucoup évolué en 2019, en confortant sa présence dans le Cher et le Loiret, et en participant à la création d'une nouvelle société dans l'Allier. Parallèlement, nos équipes se sont attachées à travailler sur les attentes de nos locataires et à faire évoluer notre organisation pour répondre aux nouveaux besoins des habitants.

Ce travail se poursuivra en 2020, et d'ores et déjà, nous avons prévu de mettre à votre disposition dans l'année une offre de services digitalisée, personnalisée et adaptée à ceux qui souhaitent faire leurs démarches en ligne. Sans oublier nos locataires qui préfèrent bénéficier de notre relation de proximité à travers nos 8 agences et notre centre de services Flo'& Vous !

Vous retrouverez dans ce numéro de Plaisir d'Habiter des informations sur ces évolutions, ainsi que sur des points d'actualité. En 2020, vous continuerez à recevoir ce magazine, mais aussi une nouvelle lettre d'information sous format numérique.

L'ensemble des équipes de France Loire se joint à moi pour vous souhaiter une très belle année 2020 !

**Laurent LORRILLARD,**  
Directeur général France Loire

Plaisir  
d'Habiter  
L'info des habitants France Loire

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 - magazine@franceloire.fr  
Directeur de la publication Laurent Lorrillard  
Responsable de la rédaction Service Communication  
Design graphique et réalisation Agence Leitmotiv  
www.agence-leitmotiv.fr - Crédits photos : Adobe Stock,  
France Loire, Dane Apache et Didier Depoorter  
Impression Corbet



MEILLEURS  
VŒUX  
2020

Toutes les équipes de France Loire vous souhaitent une belle année 2020 et une bonne lecture de ce nouveau numéro du Plaisir d'Habiter !

## Édito

**Le magazine des locataires France Loire « Plaisir d'Habiter » fait peau neuve !**

Pour débiter cette nouvelle année, votre magazine change de look !

La nouvelle formule du Plaisir d'Habiter a pour ambition en 2020 de vous faciliter l'accès à l'information qui vous concerne :

Un magazine papier vous sera adressé dans votre boîte aux lettres deux fois par an. En complément, nous vous proposons l'envoi d'une newsletter dans votre boîte mail tous les deux mois pour rester connecté à votre actualité.

À bientôt pour le prochain numéro du Plaisir d'Habiter... version numérique !

**03**

### Actualités

NOTRE PROJET POUR VOUS EN 2020 !

8 AGENCES À VOTRE SERVICE

APL CE QUI VA CHANGER À PARTIR D'AVRIL 2020

**06**

### Vie de quartier

ÇA S'EST PASSÉ PRÈS DE CHEZ VOUS !

RETOUR EN IMAGES

**07**

### Vie de chantier

RETOUR EN IMAGES  
COUP D'ŒIL SUR 2019

FOCUS SUR UN PROJET DE CONSTRUCTION

À VENIR  
PROJETS 2020

**04**

### C'est vous qui le dites...

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

CHARTRE ET ENGAGEMENT DE SERVICE FRANCE LOIRE

**05**

### Témoignage

INTERVIEW DE STÉPHANIE - RESPONSABLE FLO' & VOUS

**08**

### Petites annonces

NOS COUPS DE CŒUR : DEVENEZ PROPRIÉTAIRE AVEC FRANCE LOIRE



ORGANISATION DU SERVICE DE LA DIRECTION RELATION CLIENT

# Notre projet pour vous en 2020 !

Afin d'améliorer le service aux habitants, l'organisation de la Direction de la Relation Client évolue à partir de février 2020. Elle sera organisée autour de trois pôles d'expertises :

## Service et relation client



Virginie, Responsable



### LES MISSIONS :

Être garant de votre satisfaction

- > Être à votre écoute.
- > Être réactif dans le traitement de vos demandes.
- > Vous apporter un service et une réponse personnalisés.
- > Maintenir et améliorer l'attractivité de votre résidence.

### LES MISSIONS :

Contribuer à votre qualité de vie

- > Animer des résidences autour du bien-vivre ensemble et du respect de votre cadre de vie.
- > Contribuer à la tranquillité résidentielle.
- > Vous accompagner pour la gestion des troubles de voisinage.

## Qualité de vie résidentielle



Mounire, Responsable

## Habitat



Olivier, Responsable



### LES MISSIONS :

- > Assurer le bon état d'entretien des logements à l'entrée dans les lieux.
- > Vous accompagner lors de la sortie de votre logement.
- > Veiller à la propreté et à la sécurité de votre immeuble.



### À SAVOIR :

Une information détaillée sur vos nouveaux interlocuteurs vous sera communiquée courant février.

# 8 AGENCES À VOTRE SERVICE

## RENDEZ-VOUS DANS NOS AGENCES

Retrouvez les adresses et horaires d'ouverture de votre agence de proximité à compter du 3 février 2020.

### CHER



#### Aubigny-sur-Nère

Lundi : 9h-12h • Mercredi : 14h-17h  
7 rue du Bourg Coûtant



#### Bourges-Centre

Lundi au vendredi : 9h-12h • 14h-17h (16h30, le vendredi) - 16-22 place de Juranville



#### Bourges-Val d'Auron

Mardi et jeudi matin : 9h-12h  
172D rue de Lazenay



#### Bourges-Turly

Lundi au vendredi : 14h - 17h  
62 rue de Turly



Changement d'horaires !



#### Saint-Amand-Montrond

Lundi au vendredi : 9h-12h • 14h-17h (16h30, le vendredi) - 2 rue Racine



#### Vierzon

Lundi au vendredi : 9h-12h • 14h-17h (16h30, le vendredi) - 14 rue du Maréchal Joffre

### LOIRET



#### Orléans-Centre (Siège social)

Lundi au vendredi : 8h30-12h • 14h-17h  
33 rue du faubourg de Bourgoëgne



#### Orléans-Dauphine

Lundi et mercredi : 14h-17h • Vendredi : 9h-12h - 4 rue des Roses



Changement d'horaires !

## APL CE QUI VA CHANGER À PARTIR D'AVRIL 2020



À partir du 1<sup>er</sup> avril 2020, les aides personnalisées au logement (APL) seront calculées sur la base des ressources des 12 derniers mois et non plus sur les revenus perçus deux ans plus tôt.



Pour en savoir plus et connaître l'évolution de vos droits, connectez-vous à votre espace sur [caf.fr](http://caf.fr). Soyez vigilant !



RETROUVEZ PLUS D'ACTUALITÉS SUR : > [franceloire.fr](http://franceloire.fr)



**C'est vous  
qui le dites !**



**MÉLISSA**



« **Très bon accueil de la part de deux agents.** Nous étions dans une situation précaire mais tout s'est arrangé grâce à ces personnes. Nous leur devons notre nouvelle situation. Encore merci à eux... »



**ANONYME**



« **France Loire devrait accorder plus d'attention aux problèmes de voisinage...** par contre dès que vous signalez un problème dans votre logement, ils vous envoient quelqu'un très rapidement. Largement mieux que la concurrence en tout cas !!! »



## Un tour du net...

**VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE  
ET NOUS FAIT PROGRESSER !**

**Parce que votre avis est essentiel et que votre satisfaction nous tient à cœur,** nous avons choisi de vous donner la parole dans ce nouveau numéro du Plaisir d'Habiter.



**ANONYME**



« **Très bon accueil téléphonique :** qui comprend la situation de mon dossier dans ma recherche de logement. J'espère avoir une belle issue finale. »



**ANONYME**



« **Je recommande vivement, ils nous ont trouvé un logement qui nous convient en moins d'un mois ...** Personnel très serviable à l'écoute et répond vite aux appels... tout se passe en ordre chez eux. »



**AUDREY**



« **Bonjour depuis 2 mois j'attends qu'on vienne me changer le détecteur de fumée et malgré mes multiples appels et ma gardienne qui a demandé aussi, rien n'est fait et toujours des excuses de l'agence de Bourges Juranville.** J'aimerais que quelqu'un de + haut placé agisse auprès de cette agence lamentable qui ne fait pas son travail et est dans l'illégalité de par l'absence du détecteur. Et si je portais plainte tient?! J'y pense sérieusement. Non mais sans blague !!... »



*Nous sommes aussi conscients de ne pas être toujours parfaits ! Le bon fonctionnement du détecteur de fumée est vérifié lorsqu'un locataire entre dans son logement. L'entretien est normalement à la charge du locataire en cours de bail. Mais dans certains cas, lorsque les détecteurs de fumée sont sous garantie, c'est à nous d'agir !*

## NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE FRANCE LOIRE

Vous recherchez un nouveau logement ? Vous rencontrez des difficultés financières ? Vous souhaitez un logement plus adapté à votre situation personnelle qui évolue... Pour vous accompagner, nous avons imaginé avec vous et pour vous :

- > **Des services garantis** pour assurer votre confort et votre qualité de vie au sein de votre logement et votre résidence : dépannage, propreté, informations travaux, joignabilité
- > **Des services personnalisés** pour faire face aux situations que vous rencontrez : déménagement, assistance budget, logement adapté (étudiant, sénior, parent solo...)



### POUR EN SAVOIR PLUS :

Retrouvez nos engagements de service directement sur le site France Loire  
> Espace Locataire > Ma documentation



### Par email :

> [contact@franceloire.fr](mailto:contact@franceloire.fr)

### Par téléphone :

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

> **Cher : 02 48 48 02 00**

> **Loiret : 02 38 54 32 10**



→ Stéphanie

# Responsable

## FLO' & VOUS

**Stéphanie a rejoint France Loire en 2010. En octobre 2016 avec la création du centre d'appel Flo' & Vous à l'agence de Bourges-Centre, elle est devenue Responsable de ce service dédié à la relation client.**

En quoi consiste ses journées ? Quelles sont les ambitions du service ? Qu'est-ce qu'elle apprécie dans son travail ? On vous en dit plus ...

### Quelles sont les principales missions de Flo' & Vous ?

Notre équipe Flo' & Vous de 9 conseillers s'engage à apporter une réponse à nos locataires et aux candidats à la location. Pour cela, nous faisons preuve avant tout d'**écoute** et de **disponibilité** pour chaque interlocuteur afin de répondre à sa demande soit directement soit en différé en transmettant les informations vers le collaborateur France Loire concerné. Les motifs des appels sont variés et rendent notre métier vivant !

Nous apportons aussi de la **rassurance** et un **accompagnement** lorsque nos clients expriment un sentiment d'inquiétude. La prise en considération de leur demande et de leur ressenti est essentielle pour créer une relation de **confiance** et de **proximité**.

Nous gérons parfois des appels difficiles et notre rôle est de comprendre le mécontentement ou la difficulté exprimé(e) par un client, sans porter de jugement, pour lui apporter la réponse la plus adaptée possible.

Pour atteindre cet objectif, j'assure des formations et des échanges réguliers avec les conseillers, et je veille aussi à ce qu'ils soient en nombre suffisant pour prendre les appels. Avec une bonne organisation et un bon esprit d'équipe, nous avons réussi en 2019 à répondre directement à 89% de nos appels.

*Flo'&Vous, c'est un peu le trait d'union entre vous et France Loire.*

*Ici Aminata à son poste de travail.*

### Quelle est la journée type chez Flo' & Vous ?

Flo' & Vous n'a pas de journée type : Nous recevons tous types de demandes au quotidien : des demandes techniques, d'informations, des urgences... Quel que soit le motif de l'appel, nous apportons une réponse personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de nos clients sous la forme :

#### De conseils liés à des connaissances ou à des compétences :

- > En cas d'un dysfonctionnement du tableau électrique, nous faisons la recherche de la panne afin d'identifier si un appareil électrique met en défaut l'installation
- > En cas de suspicion d'une fuite d'eau : nous proposons de faire un relevé du compteur d'eau le soir, puis un nouveau relevé du compteur le matin avant de consommer de l'eau, pour s'assurer qu'il n'y a pas d'écart de consommation.

#### D'accompagnement :

- > Lorsqu'une personne en situation d'urgence nous contacte, nous prenons le temps de l'écoute de ses besoins, de sa recherche de logement et nous sommes en capacité de l'orienter vers les interlocuteurs (ex : CCAS) en mesure de l'accompagner dans d'autres démarches.

#### D'un service :

- > Si l'attestation d'assurance d'un locataire est arrivée à échéance, nous l'informons des formalités à effectuer pour régulariser sa situation.

### Qu'est-ce que tu apprécies au quotidien dans ton travail ?

Ce que j'apprécie, c'est de travailler en équipe et de m'enrichir au contact des autres.

Je suis heureuse d'exercer un métier « vivant » qui est en perpétuelle évolution. Il n'y a pas de risque de s'enfermer dans une monotonie.

Cela conduit à être dans une réflexion continue et partagée pour chercher continuellement à améliorer la relation avec nos clients et développer de nouveaux moyens de communication.

En 2020, Flo' & Vous intégrera progressivement le média SMS, le tchat, ainsi qu'un baromètre de satisfaction (sous forme d'enquêtes, d'avis recueillis), pour permettre des échanges encore plus instantanés et personnalisés avec nos habitants.

FLO' & VOUS  
EN BREF...

**103 219**  
appels reçus  
en 2019

(du 1<sup>er</sup> janvier  
au 31 décembre)

En 2019,  
nous avons  
répondu  
directement à  
**89 %**  
des appels



BIZ'ART #2



RETOUR EN IMAGES

# Ça s'est passé près de chez vous !



1...2...3 Fleurissons !

# J'aime ma résidence  
Ensemble, pour le plaisir d'habiter



Voici le nouveau fil conducteur des actions sociales co-construites par les équipes France Loire avec les habitants, les partenaires, afin de favoriser le bien-vivre ensemble et agir sur la qualité de vie des résidences.

## BIZ'ART #2

Le 9 octobre dans le quartier du Val d'Auron à Bourges, avec l'aide de plusieurs partenaires, de nombreux enfants se sont réunis et ont participé à une chasse aux déchets en petit train. Un moment ludique et utile pour apprendre aux plus jeunes les bons gestes.

## 1...2...3 Fleurissons !

Le 16 octobre à Bourges, une fois la période de sécheresse passée, les équipes France Loire et l'association Nature 18 ont convié les habitants des Gibjons à participer à la plantation de jachère fleurie au pied de leur immeuble.



EN 2020,

## UNIS-CITÉ ET FRANCE LOIRE, MOBILISÉES POUR LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE !

Unis-cité est une association employant en services civiques des jeunes âgés de 16 à 25 ans, pour conduire des missions d'intérêt général. Nous leur avons confié 2 projets en 2020 dans le Cher et le Loiret sur différents quartiers.

- > Le projet Méditerranée, a pour objectif de sensibiliser les habitants aux questions liées au développement durable.
- > Le projet Intergénéreux, vise à lutter contre l'isolement des personnes âgées.

Les premières animations sont prévues dès le mois de janvier.

# Unis Cité





RETOUR EN IMAGES

# Coup d'œil sur 2019...



À travers ses opérations de réhabilitation, France Loire améliore chaque année l'étiquette énergétique de son parc de logements pour vous aider à maîtriser vos charges de chauffage.



Avant

**1** **RÉSIDENCE PRÉ DOULET - QUARTIER VAUVERT À BOURGES :**  
100 LOGEMENTS COLLECTIFS

Réhabilitation globale de la résidence (intérieur et extérieur) pour un meilleur confort de vie des habitants et l'amélioration énergétique du bâtiment.

Soit une baisse de consommation d'énergie de près de 50%.



**2** **RÉSIDENCE L'ALBATROS - QUARTIER TURLY À BOURGES :**  
44 LOGEMENTS COLLECTIFS

Isolation thermique par l'extérieur du bâtiment et mise en place d'un système de chauffage performant et modulable par chaque occupant.

Soit une baisse de consommation d'énergie de près de 50%.

Après



**3** **RÉSIDENCE DES VAGUES - QUARTIER TURLY À BOURGES :**  
24 LOGEMENTS COLLECTIFS

Rénovation des parties communes et réfection de l'isolation du bâtiment (murs et toiture) pour l'amélioration de la qualité de vie des clients et la maîtrise des charges de chauffage.

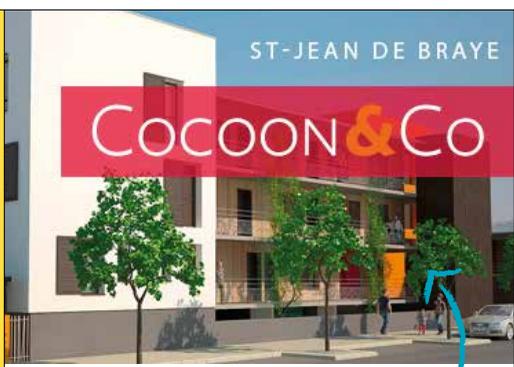
Soit une baisse de consommation d'énergie de près de 50%.



**4** **CLOS LES GRANDS JARDINS À ST AMAND MONTROND :**  
22 LOGEMENTS INDIVIDUELS

Réfection de l'isolation de l'ensemble des maisons (toitures, fenêtres, portes d'entrée) et amélioration de la ventilation pour la maîtrise de la facture énergétique.

Soit une baisse de consommation d'énergie de près de 30%.



## FOCUS SUR UN PROJET DE CONSTRUCTION L'HABITAT PARTICIPATIF À ST-JEAN DE BRAYE

Démarrage des travaux en décembre 2018, pose de la 1<sup>ère</sup> pierre en avril 2019, livraison en juin 2020.

À St-Jean de Braye, les futurs habitants du projet d'habitat participatif s'impliquent totalement dans la conception de leur résidence et de leurs logements, afin de préparer ensemble un projet de vie autour de leur habitat (espaces privés/commons, gestion de projet, organisation d'un collectif d'habitants...).

**15 LOGEMENTS EN ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ ET 20 LOGEMENTS LOCATIFS, CONÇUS ET CRÉÉS AVEC L'ASSOCIATION DES HABITANTS « LE HAMEAU PARTAGÉ »**

**+** VOUS SOUHAITEZ DEVENIR PROPRIÉTAIRE DANS LE NEUF ? C'EST POSSIBLE  
Pour en savoir plus : [www.laruchehabitat.fr](http://www.laruchehabitat.fr)



## À VENIR PROJETS 2020



2020 constituera une année importante de concrétisation des projets de renouvellement urbain de Bourges et Vierzon, nécessitant un accompagnement accru de notre part des familles concernées. Nous accélérerons également l'amélioration du lieu de vie de nos habitants par un plan de travaux de réhabilitation sans précédent d'environ 900 logements.

- > Réhabilitation de la résidence du Lac - 2/4/6/8 Allée d'Aveiro - Bourges : 52 logements collectifs >> 2,7 Millions €
- > Réhabilitation de la résidence Grossous - Rue du Bas de Grange - Vierzon : 65 logements collectifs >> 1,3 Millions €
- > Réhabilitation de la résidence Saint Privé - Rue de la Fontaine de Fer et Rue du Moulin Le Roi - Bourges : 86 logements individuels >> 1,3 Millions €



# À VENDRE

## LA SÉLECTION FRANCE LOIRE

JANVIER 2020

### IDÉALEMENT SITUÉE



#### Les plus :

- > 2 chambres
- > Garage et jardin clos
- > Habitable sans travaux

#### SAINT AMAND MONTROND

> Maison T3 > 61 m<sup>2</sup>

Située à 10 minutes du centre-ville, cette jolie maison comprend une grande pièce de vie lumineuse donnant accès au jardin clos, cuisine, garage attenant, 2 chambres, une sdb et sans travaux à prévoir. Frais de notaire de 2 900€.

**95 000 €**

> Classe énergie : C  
> Réf. VTE-MVI-CART-011997

### PAVILLON INDIVIDUEL



#### Les plus :

- > Grand jardin
- > Pavillon de plain-pied
- > 3 chambres

#### NANÇAY

> Maison T4 > 90 m<sup>2</sup>

Situé à seulement 20 min. de Vierzon, ce joli pavillon sans travaux à réaliser dispose d'une entrée, vaste séjour salon lumineux donnant sur un jardin, cuisine, 3 chb, sdb et garage. Frais de notaire de 2 800 €.

**83 000 €**

> Classe énergie : E  
> Réf. VTE-FGA-AUMO-114936

### PLAIN-PIED



#### Les plus :

- > Habitable sans travaux
- > Joli jardin clos
- > 3 chambres

#### BAUGY

> Maison T4 > 77 m<sup>2</sup>

Très bien située à 10 min. d'Avord, cette maison dispose d'une grande pièce de vie lumineuse avec accès au jardin clos, 3 chb, cuisine, sdb. Frais de notaire de 3 000 €.

**107 000 €**

> Classe énergie : C  
> Réf. VTE-CLN-MBRA-11512

## LES 5 BONNES RAISONS D'ACHETER AVEC FRANCE LOIRE

- ✓ Pas de frais d'agence
- ✓ Possibilité de bénéficier de frais de notaire réduits
- ✓ Garantie de rachat offerte à tous nos clients
- ✓ Conseils personnalisés d'un interlocuteur unique
- ✓ Accès aux meilleures conditions grâce à nos partenaires financiers

Avec en plus, si vous êtes déjà locataire France Loire<sup>(1)</sup> :

- ✓ Remise fidélité pour l'achat du logement que vous louez (jusqu'à 10% !)
- ✓ Prix préférentiel et priorité d'acquisition des biens disponibles à la vente pendant 1 mois
- ✓ Garantie de relogement offerte

Plus d'info :

**02 48 665 665**  
acheter@franceloire.fr



Toutes nos offres sur  
**franceloire.fr**



(1) Conformément aux articles L. 443-11 et L. 443-12 du CCH et à la politique de vente de France Loire.

