

PROCHE

de VOUS

#22
JUILLET
2021



Inolya se doit d'être exemplaire en terme de « trajectoire carbone » et de réduction de ses émissions, comme avec sa dernière résidence livrée dans le quartier Rethel à Caen. Une réalisation remarquable labélisée E2C1, bâtiment biosourcé et BBC Effnergie 2017.

De nous à VOUS

« La lutte contre le dérèglement climatique : une priorité »

Depuis plusieurs années, Inolya, premier bailleur du Calvados, innove pour construire des logements parmi les plus performants. Ainsi, nous avons souhaité inscrire cette démarche dans une Stratégie Bas Carbone qui concernera dès 2022 tous nos champs d'actions : construction, choix des énergies, utilisation des ressources dans le cadre de nos activités de gestion, choix de nos fournisseurs, préférence pour les circuits courts et les produits écoresponsables...

Vous aurez, avec notre soutien, votre rôle à jouer dans ce projet. En effet, on estime que 10% des émissions de gaz à effet de serre peuvent être évitées en supprimant les mauvaises utilisations des équipements et en modifiant nos habitudes.



Rendez-vous début 2022 pour faire le point sur ce chantier ambitieux.

Restez prudents. Je vous souhaite un très bel été.

Christophe Bureau
Directeur Général d'Inolya

Vous en avez ENTENDU PARLER?

STRATÉGIE BAS CARBONE : NOS ENGAGEMENTS

Pour lutter contre le réchauffement climatique et respecter les objectifs de diminution des émissions de gaz à effet de serre fixés à l'échelle nationale, Inolya a décidé en mars dernier de mettre en place sa propre Stratégie Bas Carbone. L'objectif, après avoir dressé un diagnostic de nos émissions, sera de tracer une feuille de route avec des indicateurs **mesurables** aux horizons 2030 et 2050. Pour cela, quatre leviers ont été identifiés :

1. Construction neuve : depuis 3 ans, Inolya innove pour anticiper la future Réglementation Environnementale. Nos constructions sont désormais bas carbone (sobriété énergétique, matériaux biosourcés ou issus du réemploi, développement du recours aux énergies renouvelables et décarbonées (pompe à chaleur, bois énergie...).

2. Réhabilitation : En développant les rénovations performantes (répondant

par exemple aux exigences du label Bâtiment Basse Consommation), et qui ont recours aux matériaux biosourcés et aux énergies décarbonées, nous contribuons à la diminution des consommations d'énergie.

3. Évolution du mix énergétique : 60% de nos logements sont aujourd'hui chauffés au gaz naturel. Il conviendra, progressivement, de privilégier de nouvelles énergies (bois énergie, réseaux de chaleur vertueux, biométhane, pompes à chaleur collectives, solaire thermique ou photovoltaïque...).

4. Nos comportements : il est important de vous associer, vous, locataires d'Inolya, à cette démarche pour une utilisation optimale de votre logement. L'énergie la moins polluante est celle qui n'est pas consommée inutilement. Consommer moins d'énergie va également dans le sens de la maîtrise des charges, dont vous pouvez être à la fois acteurs et bénéficiaires.

Vous le **SAVIEZ?**

TOUT SAVOIR SUR NOTRE POLITIQUE QUALITÉ

La qualité du service que nous vous apportons et votre satisfaction sont au cœur de nos préoccupations. Comment? En stimulant l'innovation, en cherchant à améliorer de manière continue nos pratiques, en favorisant la transversalité, l'implication et l'engagement de tous nos collaborateurs, en déployant un projet éthique et responsable, en portant une attention particulière à la mise en place d'une qualité de service identique pour tous.

Nous formalisons aujourd'hui cet engagement sous forme d'une Politique Qualité 2021-2023 s'attachant à améliorer votre satisfaction sur **11 thématiques** :

1. Une organisation de proximité adaptée
2. Des démarches client simplifiées
3. Une écoute active de nos clients
4. Un traitement et un suivi efficaces des demandes client
5. Un accompagnement social personnalisé
6. Des parcours résidentiels encouragés et accompagnés
7. Un patrimoine entretenu, accueillant et fonctionnel



8. Un maintien à domicile facilité pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap
9. Une quittance globale maîtrisée
10. Des moyens dédiés à la tranquillité résidentielle
11. Une innovation au service de nos clients

Nous avons besoin de votre avis pour améliorer votre satisfaction

À votre écoute pour nous améliorer en continu, nous souhaitons recueillir régulièrement votre avis au travers d'enquêtes concernant différents sujets comme par exemple : l'accueil dans nos agences ou au Centre de Relation Clients (n° unique: 02 31 30 36 36), les interventions techniques, la réactivité et la qualité des réponses, la propreté des espaces communs dans nos résidences, la gestion des troubles de voisinage...

Nous vous remercions par avance pour votre participation à ces enquêtes !

Vous en pensez **QUOI?**

Linda et Medhi : « Hâte de vivre cette nouvelle aventure ! »

Comment s'est déroulé votre emménagement ?

C'est une vraie chance d'emménager à 20 ans dans un logement neuf aussi agréable. Nos cartons étaient prêts avant même que le logement nous soit attribué. Nous avons emménagé le jour de la remise des clés car nous avons hâte de vivre cette nouvelle aventure.

« Le jardin aide à se projeter après une année de confinement ! »

Êtes-vous heureux dans ce logement ?

Le lotissement ressemble à un petit bourg de village construit en bois. La localisation du quartier Rethel est idéale et les matériaux du logement de haute qualité ! L'isolation thermique et phonique n'ont rien à voir avec notre ancien logement. Bluffant ! Nous avons



Linda et Medhi, heureux locataires de leur logement dans le quartier Rethel.

un jardin, une multitude de prises électriques, une salle de bain spacieuse et deux chambres. Nous sommes proches du bus, du tram et des magasins. Les voisins sont très sympathiques et nous nous sentons en sécurité. Seule la barrière de notre jardin est trop ajourée mais une fois que la végétation de ce nouveau quartier aura poussé, le problème sera réglé. Grâce au loyer abordable et à la performance des logements, nous pouvons nous projeter et construire notre future vie.

Vous avez **VU?**

Bon à savoir

VOTRE AGENCE INOLYA DE CAEN DÉMÉNAGE !

Votre nouvelle agence Inolya vous accueillera à compter du 9 août 2021 au :

8 rue du Quadrant à Fleury-sur-Orne.

L'aménagement de cette nouvelle agence a fait l'objet d'un travail de recherche innovant réunissant différents métiers d'Inolya pour rendre votre visite la plus agréable possible.



Votre nouvelle agence aux couleurs Inolya vous accueille à Fleury-sur-Orne

Nominations

ÇA BOUGE DANS LES TERRITOIRES



Territoire du Bessin

Depuis le 1^{er} juin, le territoire du Bessin et l'agence de Bayeux sont dirigés par **Pascaline Collet-Vetelé**. Responsable du Pôle recouvrement et action sociale chez Inolya pendant 6 ans, Pascaline Collet-Vetelé est déjà pleinement investie dans sa nouvelle mission : « Cette prise de fonction répond à mon envie de m'investir dans une relation encore plus forte avec les locataires et les équipes. »

Territoire du Pays d'Auge

Depuis 2016, **Pauline Lancelot** œuvre au service des locataires. D'abord rattachée à l'agence de Lisieux puis à celle de Pont-l'Évêque, c'est avec une expérience et une connaissance de ces secteurs, de ses équipes et de ses habitants qu'elle a pris au début du mois de mai la direction du territoire qui rassemble ces deux agences. « Je suis originaire du Pays d'Auge et je me sens dans mon élément dans ce territoire. La qualité de la relation clients sera au cœur de mon action. »



Partenariat

UNE CONVENTION POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Inolya est le premier bailleur social de l'Ouest à lancer un partenariat avec EDF solidarité, pour la prévention et l'information des ménages les plus modestes. Les deux organismes ont signé une convention visant à **promouvoir les économies d'énergie et à lutter contre la précarité énergétique au côté de nos clients les plus fragiles.**

Nos engagements portent sur :

- L'information sur le chèque énergie ;
- La participation aux réunions de formation organisées par EDF afin de vous accompagner ;
- L'animation de réunions d'information.

En contrepartie, EDF s'engage à :

- Proposer aux collaborateurs d'Inolya des formations sur les dispositifs d'aide et la maîtrise de l'énergie ;
- Vous proposer un « accompagnement énergie » dans le cadre de l'intervention de nos Chargés de Prévention Sociale.



Inolya et EDF vous accompagnent pour faire des économies d'énergie

Lien social

UN JARDIN PARTAGÉ À HÉROUVILLE SAINT-CLAIR



Bientôt les premières fraises du jardin partagé pour les habitants du Grand Parc

En février dernier, un jardin partagé a vu le jour au 217 Grand Parc à Hérouville Saint-Clair grâce à un partenariat entre Inolya, Cap'Sport, le Pimms et la Mairie d'Hérouville Saint-Clair.

Les objectifs ? Favoriser le lien social, proposer une alimentation saine et variée à moindre coût et embellir le cadre de vie des habitants.

De nombreuses plantations ont été réalisées : des radis, des tournesols, des petits pois, des courgettes ou encore du maïs.

Pour participer, contactez M. Chartrain de l'Association Cap'Sport au 07 71 59 64 16.

2

3



Besoin de nous contacter ?

RÉDUISEZ VOTRE ATTENTE

APPELEZ ENTRE

12h30 & 13h30

02 31 30 36 36

ACCUEIL : LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 17H30

24H/7J EN CAS D'URGENCE TECHNIQUE



Vous voulez
UN BON PLAN ?

À VOUS
DE JOUER !

Tentez votre chance et essayez de remporter UNE CARTE CADEAU GIFI D'UNE VALEUR DE 40 € OFFERTE PAR INOLYA.

Pour participer, c'est très simple !



Jouez
en ligne sur
[inolya.fr/jeu-concours](https://www.inolya.fr/jeu-concours)

Nom : Prénom :

Référence client :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ce numéro figure en haut à droite de votre avis d'échéance

Tél : Courriel :

Jouez en ligne du 22/07/2021 au 18/08/2021 sur <https://www.inolya.fr/jeu-concours> ou renvoyez ce coupon avant le 19 août 2021 (cachet de la poste faisant foi) à : Inolya - Direction Marketing et Communication, 7 place Foch - CS 20176 - 14010 CAEN Cedex

- Je souhaite partager une recette ou un tuto dans Proche de vous.
- J'accepte que mes informations personnelles soient conservées et utilisées exclusivement par INOLYA pour des relations de gestion et d'information.

Tirage au sort des gagnants le 23/08/2021. Règlement disponible sur simple demande.



SALADE GRECQUE



par Clémence,
Gestionnaire
clientèle

LES INGRÉDIENTS

- Tomates cerises
- Concombre
- Feta
- Huile d'olive
- Vinaigre balsamique
- Câpres
- Oignon rouge
- Origan
- Olives noires
- Grenade (facultatif)
- Pistaches (facultatif)



ÉTAPES DE LA RECETTE

- Commencez par émietter grossièrement la feta dans un bol ; versez de l'huile d'olive et de l'origan. Laissez mariner
- Dans un bol, ajoutez les tomates cerises bien rincées et coupées en deux
- Ajoutez ensuite des petits cubes de concombre, des lamelles bien fines d'oignon rouge, des olives puis des câpres coupés en deux (vous pouvez également ajouter des graines de grenade)
- Ajoutez ensuite la feta marinée à votre préparation ; assaisonnez (huile d'olive, vinaigre balsamique)
- Mélangez et dressez votre salade (ajoutez un peu de fleur de sel ainsi que des pistaches grillées et concassées) !



Inolya / N° 22

PROCHE DE VOUS / JOURNAL D'INFORMATION DES LOCATAIRES

Directeur de la publication : Christophe BUREAU • Directrice de la rédaction : Thérèse RIOULT • Création et mise en page : image 4 France • Impression : IMB • Photos et illustrations : Scenarii, Emmanuel Bilvet, Adobe Stock, Inolya • Diffusion : 28 000 exemplaires • Plus d'actus sur www.inolya.fr • Document non contractuel, ne pas jeter sur la voie publique.