

PROCHE

de VOUS

#28
JUILLET
2022



Inolya a obtenu le label Livia qui récompense notre qualité de service auprès de nos locataires.

De nous à VOUS

Notre qualité de service récompensée

Au cours du mois de juin, j'ai félicité et remercié l'ensemble des collaborateurs d'Inolya pour l'obtention du Label Livia (lire ci-contre). Cette labélisation salue notre engagement pour vous apporter un service à la hauteur de vos attentes et besoins. Et, avec plus de 26 000 logements et 50 000 personnes logées dans 221 communes, c'est un défi au quotidien de maintenir le niveau de satisfaction que nous vous devons. C'est pourquoi, nous considérons que cette labélisation est davantage un point de départ qu'une ligne d'arrivée. Nous sommes conscients

des progrès que nous devons encore réaliser en matière de qualité de service. Cette étape a permis de mettre en lumière des points d'amélioration sur lesquels nous avons déjà engagé le travail.

Je vous souhaite à tous un bel été. Portez-vous bien.

Christophe Bureau
Directeur Général d'Inolya



Vous en avez ENTENDU PARLER?

LIVIA : NOTRE QUALITÉ DE SERVICE LABÉLISÉE



Inolya a reçu le label Livia, créé spécifiquement pour les organismes du logement social. Cette labélisation atteste de la qualité du service que nous vous apportons et des bonnes relations que nous entretenons avec vous. Elle salue également la démarche d'amélioration continue mise en place dans votre intérêt.

Le label Livia est obtenu après un audit d'une cinquantaine d'engagements de qualité de service par un organisme indépendant. Des engagements, sur lesquels nous avons construit notre Politique Qualité (lire Proche de vous n°22) : de l'affichage des règles d'attribution dans nos accueils, à l'aide à la constitution des dossiers d'APL, de la proposition d'un entretien personnalisé en cas de difficulté, au contrôle des prestations de nettoyage, de l'information dans le cadre des travaux programmés dans votre résidence aux conseils sur les démarches à réaliser avant de quitter votre logement : plus de 50 points ont été contrôlés.

Des points forts...

L'engagement et le sens du service du personnel de proximité, la bonne prise en charge de vos appels par le Centre de Relation Clients, la réactivité du traitement de vos réclamations écrites ou encore la qualité de nos supports d'information sont les points forts soulignés lors de l'audit de labélisation.

... et des améliorations à réaliser

Cette démarche a également permis de mettre en lumière les progrès à réaliser : notre communication dans le cadre des travaux programmés, notre dispositif d'écoute (recueil de votre avis et vos propositions) et de votre satisfaction. Nous devons également améliorer nos services numériques.

En bref, ce label est le point de départ d'une démarche continue d'amélioration de notre relation et de la qualité du service que nous vous apportons.

Votre **SATISFACTION**

NOS CONSEILS POUR L'ENTRETIEN DE VOTRE LOGEMENT

Être locataire implique des droits mais aussi des devoirs. Il vous appartient d'effectuer l'entretien courant de votre logement et de le conserver propre et en bon état. Un décret définit les interventions à la charge du bailleur et celles à la charge du locataire (décret n°87-712 du 27 août 1987), en tenant compte de l'usure normale du logement et de ses équipements.

Afin de de vous accompagner au mieux dans l'entretien de votre logement, nous mettons à votre disposition en agence ou sur www.inolya.fr le guide « **Entretien et réparations, tout ce qu'il faut savoir** ». Ce livret vous délivre sous forme de schémas simples, pièce par pièce, toutes les informations utiles.



Le guide « Entretien et réparations, tout ce qu'il faut savoir », pour bien entretenir votre logement.



Les vidéos « tuto brico » vous apprennent à effectuer les petites réparations chez vous.

À VOIR EN VIDÉO !

Une version vidéo du guide « Entretien et réparations, tout ce qu'il faut savoir » est également disponible sur notre site internet. Par ailleurs, tous les mois, découvrez une vidéo « tuto brico » pour effectuer l'entretien et des petites réparations dans votre logement. Rendez-vous dans votre espace client en ligne sur www.inolya.fr

Vous en pensez **QUOI?**

« Avec Inolya, nous partageons les mêmes valeurs »

Inolya est propriétaire de plusieurs résidences à Vire-Normandie qui sont gérées par le Centre Communal d'Action Sociale. Entretien avec **Sandrine Cavey, responsable du Pôle autonomie du Centre Communal d'Action Sociale de Vire-Normandie.**

Quels sont les types de résidences Inolya dont vous avez la charge ?

Nous gérons à Vire-Normandie deux types de résidences appartenant à Inolya. D'un côté, les « résidences autonomie » réservées aux seniors. De l'autre côté, les « résidences jeunes » pour les jeunes adultes. Elles accueillent 225 personnes.

Quelles sont vos missions ?

Notre rôle est de soutenir les personnes en difficulté pour toute sorte de démarches concernant la recherche d'un logement, d'un emploi ou encore pour certains financements.

Pouvez-vous nous décrire votre relation avec Inolya ?

Nous partageons la même mission d'intérêt



Sandrine Cavey, responsable du Pôle autonomie du CCAS de Vire-Normandie, veille au confort des locataires des résidences Inolya situées à Vire-Normandie.

général. Ainsi, nous gérons ensemble l'entretien et la rénovation des logements pour veiller au confort de vie des locataires. C'est toujours un plaisir de travailler avec Inolya. J'ai d'ailleurs le sentiment que c'est assez réciproque !

Vous avez **VU?**

BLAINVILLE-SUR-ORNE LES POMPIERS SE FORMENT AVEC INOLYA



Les pompiers ont suivi un entraînement sur le site de la Charrière Cornue, un quartier en reconstruction.

Inolya a accueilli sur le site de la Charrière Cornue de Blainville-sur-Orne, les équipes du Service Départemental d'Incendie et de Secours du Calvados dans le cadre d'une formation «Sauvetage/Déblaiement». Elle a été dispensée à des pompiers professionnels sur un site en cours de démolition. Ils ont pu suivre un entraînement simulant les conditions d'un tremblement de terre dans ce quartier en cours de renouvellement. En effet, une opération lancée depuis 2010, prévoit la démolition de 60 maisons et la construction de 135 logements.

CALVADOS UNE SECONDE VIE POUR NOS ORDINATEURS

Inolya a noué un partenariat avec l'association Artifaïlle* (assistance et service informatique) afin de donner une seconde vie à son ancien matériel. **21 ordinateurs portables, 70 ordinateurs de bureau et 7 écrans 15 pouces** ont été confiés à l'association pour être reconditionnés et utilisés lors d'ateliers numériques ouverts à tous. À l'issue de ces ateliers, les participants ont la possibilité d'acquies un ordinateur reconditionné à un prix attractif.

Plus d'information sur les ateliers sur www.artifaïlle.fr

* Artifaïlle est une association de promotion d'une informatique responsable, innovante, éthique, et solidaire qui s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux associations.

CAEN

28 NOUVEAUX LOGEMENTS ÉCORESPONSABLES À CAEN

Courant avril, 28 familles ont emménagé dans de nouveaux logements situés dans le quartier Rethel. Tous les logements sont traversants et organisés autour d'un espace vert central. Les nouveaux locataires bénéficient d'une pièce de vie spacieuse et d'une cuisine ouverte sur le séjour. Pour offrir un confort optimal et une meilleure maîtrise des charges de chauffage, cette résidence est labélisée bâtiment à énergie positive (Label QUALITEL BEPOS Effinergie 2017 - E3C2). En clair, elle produit plus d'énergie primaire qu'elle n'en consomme. Elle a également été construite avec des matériaux naturels (Label Bâtiment Biosourcé de niveau 2).



Les nouveaux logements écoresponsables du quartier Rethel à Caen.

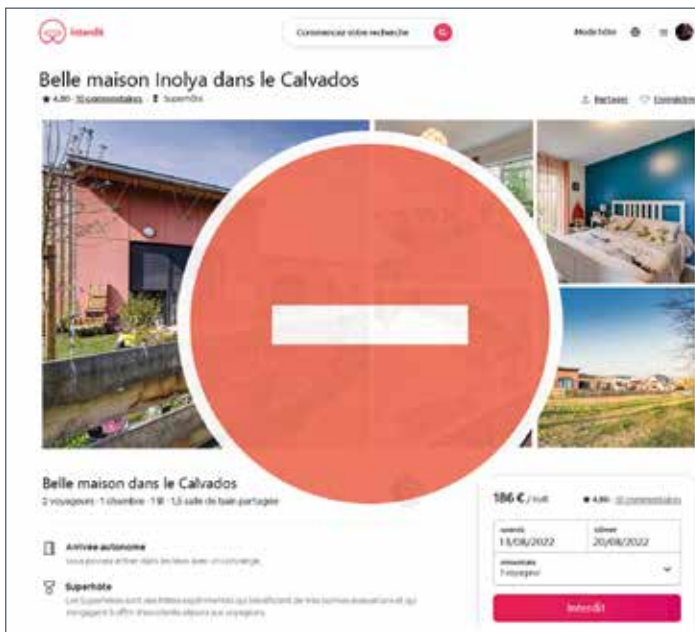
HONFLEUR

16 LOGEMENTS RÉHABILITÉS

Le 31 mai, Jean-Léonce Dupont, Président d'Inolya et du Département du Calvados, Michel Lamarre, Maire d'Honfleur, les équipes d'Inolya et les habitants ont inauguré officiellement la réhabilitation des 16 logements de la résidence de la Demi-Lune à Honfleur. Cette opération a porté sur le remplacement des menuiseries extérieures et des robinets thermostatiques sur les radiateurs, la création d'une ventilation mécanique contrôlée (VMC), le ravalement des façades et l'isolation des combles ainsi que sur la rénovation complète de l'installation électrique des logements et l'éclairage des parties communes.



Inauguration de la résidence de la Demi-Lune réhabilitée.



NON, VOUS NE POUVEZ PAS SOUS-LOUER VOTRE LOGEMENT INOLYA !

Pour une courte durée ?
Non.

Pendant les vacances ?
Non plus.

Même si ce n'est qu'en partie ?
Toujours pas.

La sous-location est interdite par la Loi. Il s'agit d'un motif de résiliation de votre contrat de location.



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.



Jouez en ligne sur inolya.fr/jeu-concours

Jouez en ligne du 24/07/2022 au 17/08/2022 sur www.inolya.fr/jeu-concours ou renvoyez ce coupon avant le 18 août 2022 (cachet de la poste faisant foi) à : Inolya – Direction Marketing et Communication, 7 place Foch – CS 20176 – 14010 CAEN Cedex

Nom : Prénom :

Référence client :

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

Tél : Courriel :

- 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 22/08/2022. Règlement disponible sur simple demande.



SALADE MÉDITERRANÉENNE



Par Frédéric, Responsable des études commerciales



INGRÉDIENTS

- de la pastèque
- du melon
- du melon vert
- quelques feuilles de salade
- du pain de la veille
- 1 branche de romarin

- de la feta
- 3-4 cuillères huile d'olive

ÉTAPES DE LA RECETTE

- Émincer finement la salade.
- Couper en cube le melon, la pastèque et le melon vert.
- Couper le pain de la veille en tranche de moins d'un centimètre d'épaisseur et les mettre dans un saladier avec quelques cuillères d'huile d'olive et le romarin finement émincé.
- Remuer le pain plusieurs fois et laisser l'huile s'imprégner.
- Disposer le pain sur une plaque de four, et enfourner à 180 °C pendant 10 minutes, les retourner plusieurs fois. Une fois dorés, les laisser refroidir à l'air libre.
- Disposer le pain dans le fond d'une assiette la salade, puis les cubes de melon et pastèque.
- Poser la feta sur les croûtons
- Mettre un filet d'huile d'olive.

Bon appétit !



Inolya / N° 28

PROCHE DE VOUS / JOURNAL D'INFORMATION DES LOCATAIRES
 Directeur de la publication : Christophe BUREAU • Directeur de la rédaction : Thérèse RIOULT • Création et mise en page : image france • Impression : IMB • Photos et illustrations : Scenarii, Adobe Stock, Inolya • Diffusion : 26 000 exemplaires • Plus d'actus sur www.inolya.fr • Document non-contractuel, ne pas jeter sur la voie publique.