



Service clients

3 NUMÉROS POUR MIEUX VOUS SERVIR

Pour vous offrir la meilleure qualité de service, Le Foyer met à votre disposition 3 accueils téléphoniques distincts. En les contactant, vous avez l'assurance d'une réponse personnalisée et du suivi de votre appel.

📞 Joindre votre agence ? Faites le bon numéro !

Composez le **05 16 42 35 00** (prix d'un appel local depuis un poste fixe, selon votre opérateur) de 8h30 à 17h30 du lundi au jeudi, le vendredi jusqu'à 16h30.

Pour vous informer sur nos offres de logements locatifs, vous renseigner sur votre dossier, vos paiements, ou fixer un rendez-vous avec votre agent de proximité.

📞 Un problème technique dans votre logement ? Faites le bon numéro !

- Pendant nos horaires d'ouverture, composez le **05 16 42 36 30** (prix d'un appel local depuis un poste fixe, selon votre opérateur)

Pour vos réclamations techniques hors contrat de maintenance.

- Après 17h30, le week-end ou jour férié, composez le **0 820 820 814** (prix d'un appel local depuis un poste fixe, selon votre opérateur)

Pour les urgences techniques exclusivement.



► **POUR CONTACTER VOTRE AGENCE : 05 16 42 35 00**

NOUVEAU : Un numéro unique, pour plus d'efficacité

Que vous soyez locataire à Angoulême, Cognac, Rochefort, Limoges ou Bordeaux... Pour toute demande commerciale, un seul numéro à retenir : le 05 16 42 35 00.

(prix d'un appel local depuis un poste fixe, selon votre opérateur)

« Le Foyer Christine bonjour ! Que puis-je pour vous ? Vous voulez un renseignement sur votre avis d'échéance ? Un instant, je vous mets en relation avec notre service gestion locative. »
A peine le temps de raccrocher, qu'elle est déjà sur un autre

appel. « Vous avez déposé une demande de mutation et vous souhaitez élargir les secteurs demandés, ne quittez-pas, j'accède à votre dossier, nous allons le mettre à jour ensemble. »

En première ligne, **de 8h30 à 17h30 du lundi au jeudi, le vendredi jusqu'à 16h30**, les chargés d'accueil du Foyer vous guident et vous orientent sur une multitude de demandes à caractère commercial. Basés en agence, nos chargés d'accueil cultivent le service client de proximité avant tout.

► **POUR VOS APPELS TECHNIQUES : 05 16 42 36 30**

NOUVEAU : En semaine, un numéro d'appel dédié à la gestion de vos réclamations techniques

Un nouvel outil à votre disposition pour améliorer la qualité de service.

(prix d'un appel local depuis un poste fixe, selon votre opérateur)

« Bonjour, Le Foyer à votre service ! Pour votre volet cassé, j'informe dès à présent votre agent technique qui prendra contact au plus vite avec vous et fera intervenir un prestataire. »

Du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30, le vendredi jusqu'à 16h30, des conseillers spécialisés sont à votre écoute pour gérer les problèmes techniques survenus dans votre logement.

Ce numéro unique permet de répondre à l'ensemble des appels « techniques » des clients Le Foyer sans qu'ils aient besoin de se rendre en agence. Le conseiller accède rapidement à votre dossier. L'historisation de vos appels permet **d'intervenir rapidement et de manière personnalisée, tout en contrôlant les délais et la qualité d'intervention de nos prestataires**. Il peut vous mettre en relation avec votre agent technique, programmer un rendez-vous à votre domicile si nécessaire, pour déclencher l'intervention d'un prestataire. Le dossier est suivi jusqu'à ce que l'incident soit clos.

POUR LES APPELS CONCERNANT DES ÉQUIPEMENTS SOUS CONTRAT DE MAINTENANCE

(robinetterie, plomberie, eau chaude, chauffage, ascenseurs), nous vous invitons à contacter directement le prestataire concerné.

Votre agent de proximité vous a transmis dernièrement les numéros à composer (affichage dans les halls pour les immeubles, et en boîte aux lettres pour les pavillons).



VOS CONTACTS	
Le Foyer	05 16 42 35 00
Votre agent de proximité	Prénom Nom 00 00 00 00 00
Votre agent technique	Prénom Nom 00 00 00 00 00
Les contrats d'entretien	
Chauffe-eau / chauffage	Nom de l'entreprise 00 00 00 00 00
Plomberie	Nom de l'entreprise 00 00 00 00 00
Autre contrat d'entretien	Nom de l'entreprise 00 00 00 00 00



► **POUR VOS APPELS TECHNIQUES URGENTS. APRÈS 17H30 + LES WEEK-ENDS ET JOURS FÉRIÉS CONTACTEZ LE SERVICE D'ASTREINTE : 0 820 820 814**

(prix d'un appel local depuis un poste fixe, selon votre opérateur)

En semaine de 17h30 à 8h, et toute la journée les week-ends et jours fériés, le service d'astreinte Le Foyer vous permet d'obtenir une assistance en cas de problème technique **IMPORTANT** intervenant dans votre logement ou dans les parties

communes (fuite ou infiltration d'eau importante, problème de chauffage, colonne d'évacuation bouchée, panne totale d'électricité...).



PASSAGE À LA TNT HD

Le 5 avril 2016, la France métropolitaine passe à la TNT Haute Définition. Etes-vous prêt ?

Si vous recevez la télé par une antenne râteau, faites le test pour savoir si votre télé est déjà compatible à la HD : si le logo

HD n'apparaît ni sur la chaîne 7 ni sur la chaîne 57, en haut à gauche de l'écran, vous devez vous équiper d'un adaptateur TNT HD.

Toutes les infos sur www.recevoirlatnt.fr ou au **0970 818 818** (appel non surtaxé).



Charente

ANGOULÊME : LA RÉSIDENCE RUE DE PÉRIGUEUX EN MUTATION

Cette Résidence située à 800 mètres du centre-ville d'Angoulême a vu commencer en juin 2015 la réhabilitation de ses 42 logements. 10 mois de travaux pour améliorer le confort et les économies d'énergie.

Les 3 bâtiments construits en 1984 font actuellement l'objet d'une cure de jouvence. Peinture des façades, embellissements des parties communes, remplacement des boîtes aux lettres, mise aux normes électriques, remplacement des sanitaires, embellissements des pièces humides,... voici quelques-uns des travaux en cours. Le raccordement au réseau fibre optique du GrandAngoulême est également prévu.

En terme de réhabilitation thermique, les chaudières, les portes d'entrée des logements et les menuiseries extérieures sont remplacées ; des robinets thermostatiques, des thermostats d'ambiance et des équipements économes en eau, entre autres, sont installés. Des modifications qui permettent un gain de 35% sur la note énergétique. L'étiquette énergie de la résidence passe ainsi de D à C.

Ces travaux représentent un investissement de 32 111€ par logement. Ils sont réalisés avec le concours de GrandAngoulême, Action Logement, la ville d'Angoulême et le Conseil Départemental de la Charente. ▲

Charente-Maritime

RÉSIDENCE ÉTUDIANTE À LA ROCHELLE

Le 2 octobre 2015, la SA Le Foyer a inauguré la Résidence étudiante EIGSI en partenariat avec l'École d'ingénieurs de La Rochelle et du Conseil Départemental de Charente-Maritime. Une grande première pour la SA Le Foyer en matière de logements étudiants.

Dès la rentrée scolaire de septembre 2015, **150 étudiants** de l'EIGSI (école d'ingénieurs de La Rochelle) ont posé bagages dans ces studios de 20m², meublés et équipés. Dans cette résidence conçue spécialement pour eux, ils disposent d'une laverie, d'une salle de travail commune, d'un local vélo, d'un jardin zen et d'un accès wifi. Un gardien résidant sur place est à leur écoute et assure des missions d'entretien et de veille au quotidien.

Situé dans le quartier des Minimes, au cœur du campus rochelais, le bâtiment va au-delà des normes en vigueur en terme d'économie d'énergie.

Cette réalisation innovante et emblématique a remporté un succès politique inédit lors de l'inauguration, en présence notamment de Gérard LARCHER, Président du Sénat ; Olivier FALORNI, Député ; Dominique BUSSEREAU, Président du Conseil Départemental ; et Claude BELLOT, Président de l'EIGSI et Sénateur-Maire. ▲



LANCEMENT DE CHANTIER À BOIS-PLAGE-EN-RÉ

Les travaux du Hameau de Rochefort débutent en ce début d'année 2016. Ce programme, économe en énergie, situé à proximité du centre-bourg, sera composé de 40 maisons du T2 au T5 organisées autour d'une place centrale végétalisée. La livraison de cette première opération sur l'Ile-de-Ré est prévue au second semestre 2017. ▲

Gironde

PREMIÈRE IMPLANTATION À PESSAC

Difficile pour les familles de salariés de se loger sur Pessac à des prix abordables. Pour participer au déploiement d'une nouvelle offre, la SA Le Foyer a lancé en juillet 2014 la construction de la Résidence Les Terrasses du Cardinal. Composée de 39 appartements en location, elle sera livrée en avril prochain.

Située à 10 min à pied du centre-ville de Pessac, cette résidence est répartie sur 2 bâtiments avec ascenseur. Elle propose des appartements du T2 au T4 avec balcon ou terrasse. Les façades d'une ancienne maison bourgeoise ont été conservées sur l'avenue de la Belle Étoile, ainsi que des arbres remarquables. Le programme s'articule notamment autour de 3 grands magnolias.

Le 30 novembre dernier, la SA Le Foyer a convié les élus de la ville et de Bordeaux Métropole à visiter le chantier aux côtés de l'architecte pour découvrir cette réalisation en devenir. Trois autres projets sont en cours ou à l'étude sur la commune de Pessac. ▲



Vente de Patrimoine

DEVENIR PROPRIÉTAIRE DE SON LOGEMENT !

Chaque année, la SA Le Foyer met en vente plusieurs logements de son patrimoine (appartements et maisons) pour favoriser l'accession à la propriété de ses locataires.

Si vous êtes locataire d'un logement proposé à la vente, n'hésitez pas à contacter notre service vente. Notre conseillère est à votre écoute pour étudier votre projet et vous accompagner dans les démarches nécessaires à votre achat.

En tant que locataire de la SA Le Foyer, vous avez également une priorité de 2 mois* sur toutes les ventes de logements vacants. ▲

*à compter de l'information qui vous est adressée avec votre avis d'échéance.

TÉMOIGNAGE

Fabrice et Patricia, propriétaires à Rivières (16) depuis octobre 2015

« Nous étions locataires de ce pavillon depuis plus de 20 ans. Nos 2 enfants y ont grandi, nous y avons fait des travaux, nous nous y sentions bien. Souhaitant devenir propriétaires, nous en avons informé Le Foyer. Dès que la vente de notre maison a été possible, tout s'est fait rapidement. Le Foyer s'est occupé des démarches administratives, nous a bien conseillés, nous a accompagnés chez le notaire. En 3 mois, nous sommes devenus propriétaires de notre propre maison, avec en plus un prix abordable ! Le relationnel avec le service vente était excellent et l'accompagnement dans ce projet de vie, très confortable. »

Vente logements neufs



Suivez le chantier de cette résidence sur : www.lf-habitat.fr/residence-podioli

Puilboreau (17)
Résidence Podioli

Dernières opportunités !

Appartements 3 pièces
À partir de **169 000€**

Vente terrains



Gond Pontouvre (16)
Les Sablons

Réservez votre emplacement !

De 313 à 540m²
À partir de **33 300€**

► **Contact : Françoise Lapierre / 05 16 42 35 63 / flapierre@lf-habitat.fr**



05 16 42 35 00
contact@lf-habitat.fr
www.lf-habitat.fr