

interfaces

Ensemble, construisons un avenir durable pour nos quartiers

Service d'Urgences Techniques (S.U.T.) : un nouveau numéro à retenir !

À compter du 1^{er} octobre, le numéro à composer pour contacter le « S.U.T. » de V2H change : notez bien ce nouveau numéro

 **N°Cristal** 09 69 39 55 18

APPEL NON SURTAXE

Il s'agit d'un numéro « Cristal »* que vous pouvez appeler **sans surcoût**, quand les bureaux de V2H sont fermés (soir, nuit, week-end et jours fériés), depuis un téléphone fixe comme depuis un portable.

Au bout du fil, un technicien, mandaté par V2H, évalue l'urgence de votre situation et intervient ou fait intervenir une entreprise prestataire si nécessaire.

QUELQUES RAPPELS

Le Service d'Urgences Techniques est à contacter **UNIQUEMENT** en dehors des horaires d'ouverture de vos Points Accueil et en cas d'urgence avérée, soit :

- Incendie,
- Dégât des eaux important,
- Vandalisme présentant un danger,
- Fuite de gaz,
- Pannes pouvant affecter la sécurité,
- Bouchage des canalisations des parties communes.

N'oubliez pas qu'utiliser le S.U.T. inutilement peut retarder une intervention réellement urgente.

*Le Numéro Cristal[®] est un numéro de téléphone à destination des centres de relations clients, il s'agit d'un numéro en 09 qui n'est pas surtaxé et qui est facturé au prix de l'opérateur de l'appelant.
Le Numéro Cristal a été créé pour se conformer aux dispositions de la Loi de Modernisation de l'Economie qui interdit entre autres l'utilisation de numéros surtaxés pour les communications liées à la bonne exécution des contrats et des réclamations.

OÙ (RE)TROUVER LE NUMÉRO DU S.U.T. ?

N'hésitez pas à conserver cet Interfaces Spécial pour avoir toujours ce numéro sous la main. Si toutefois vous ne le retrouvez pas au moment d'une urgence, sachez que le numéro du S.U.T. se trouve :



- Sur le site www.v2h.org, rubrique « contactez-nous » / Service d'Urgences Techniques
- Dans votre Guide « Bien Vivre dans votre Logement et Votre Environnement » (pour les locataires entrés à partir du 1^{er} octobre 2011)



LE S.U.T. EN ACTION !

Une démarche qualitative : Évaluer pour Évoluer !

A l'issue de chaque intervention, le technicien du S.U.T. remet au locataire concerné (voire copropriétaire pour les interventions dans les parties communes) un questionnaire de satisfaction portant sur 3 sujets, afin de connaître son opinion sur ce « service plus » apporté par Val' Hainaut Habitat.

Les questions portent sur :

- Les délais d'intervention
- Le comportement du technicien
- La qualité de l'intervention

et donnent la possibilité au résidant d'apporter des observations quant au service rendu.

Si vous devez faire appel au S.U.T., répondez-y !

Ce questionnaire est essentiel pour V2H, il permet aux équipes de Proximité de s'assurer de la qualité du service et de réajuster la démarche le cas échéant.



En 2010, le S.U.T. est intervenu **95 fois** sur le patrimoine de V2H, et **100 %** des répondants au questionnaire étaient satisfaits, voire très satisfaits de l'intervention.

Les autres numéros d'urgence utiles...

Eau et Force	N°vert 08 10 82 98 89
NORÉADE	Centre d'Avesnelles : 06 87 69 41 69 Centre de Beauvois-en-Cambresis : 06 87 69 41 71 Centre de le Quesnoy : 06 87 69 41 76 Centre de Pecquencourt Nord : 03 27 86 38 38 Centre de Pecquencourt Sud : 03 27 90 66 56
ERDF	0810 33 35 59 (prix d'un appel local)
Dépannage Gaz de France	0810 433 159 (prix de l'appel selon votre opérateur)
Pompiers	18
Police Secours	17
SAMU	15

Témoignage...

Lydia El Kasbi,
locataire de la résidence
Piérard depuis 3 ans et demi,
a fait appel au S.U.T. le
mercredi 27 juillet dernier.

« Je suis rentrée du travail à 18h, et j'ai découvert de l'eau jusque dans mon entrée d'appartement. J'ai constaté qu'elle provenait d'une fuite au plafond de ma cuisine, et j'ai directement composé le numéro de mon Point Accueil V2H, où un message répondeur me conseillait d'appeler le Service d'Urgences Techniques, dont j'ai trouvé le numéro sur le site internet de V2H.

1h30 plus tard, le technicien est arrivé et a coupé l'arrivée d'eau générale de mes voisins du dessus, absents. Il m'a aidée à déplacer certains meubles endommagés avant de me faire remplir un petit questionnaire de satisfaction. Gaz Service est intervenu le lendemain à l'étage supérieur.

Je sais que c'est une chance de pouvoir bénéficier d'un service de qualité comme celui du S.U.T. et, mis à part un délai d'intervention un peu long, je suis très satisfaite de l'intervention du technicien, et du service en général ! ».

