

interfaces

Magazine d'information des résidents de Val' Hainaut Habitat



Mai 2010 n° 23

Une proximité qui donne de la vie à la relation client

99 % des locataires
de Val' Hainaut Habitat
se disent satisfaits
du guide du locataire

(source : enquête de satisfaction globale 2010)

comment
bien vivre
un logement
environnement

ensemble,
construisons
la vie
de nos quartiers

Un heureux évènement !

Toute l'équipe de Val' Hainaut Habitat a le plaisir de vous annoncer l'arrivée de ses 3 nouveaux-nés !

Tous neufs, pensés et réalisés pour vous... Pour correspondre au plus près à vos attentes... Vous l'avez compris, il s'agit de vos trois nouveaux supports d'informations clients. Ce sont deux guides locataires, et un site Internet qui marquent le « top départ » d'une nouvelle vague de communication de proximité.

Pourquoi ces nouveaux supports ? Quelles nouveautés pour les résidents ? Comment sont-ils diffusés ? Autant de questions qui trouveront réponse dans cet Interfaces Spécial dédié aux 3 nouveaux-nés V2H !

Brefs rappels...

Revu dans le cadre de la stratégie de communication de V2H, le guide du locataire avait été diffusé en 2006 à l'ensemble des locataires en place.

Depuis, il est devenu la « pierre angulaire » de la communication de V2H, et constitue le **document de référence** de chaque locataire tout au long de son parcours chez Val' Hainaut Habitat : de son entrée dans le logement après signature du bail, jusqu'à son départ et son solde de tous comptes.

Pourquoi deux guides ?

En 2008, dans le cadre de l'actualisation du support, un groupe de travail s'est formé, composé des professionnels de V2H et des membres de vos Associations de Locataires et Conseils Syndicaux de Copropriétés. Véritables partenaires de Val' Hainaut Habitat au quotidien, ces

instances ont participé à la réflexion grâce avant tout à leur « vécu » de client.

Le fruit de leur collaboration s'est traduit par la création de 2 supports revisités collant davantage au parcours résidentiel et répondant aux multiples questions que chaque résident peut se poser tant au plan administratif qu'au plan technique et pratico-pratique. D'où un « **Guide administratif du locataire** » et un autre « **Bien vivre dans votre logement et votre environnement** ».

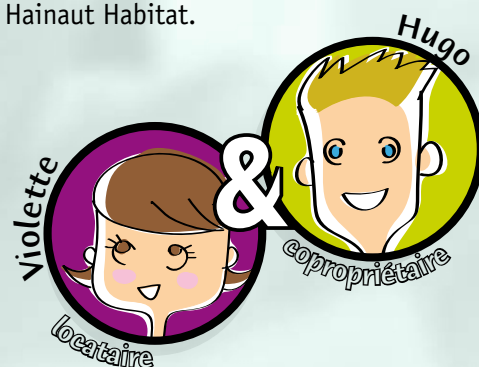
jectif de personnifier le client de V2H en lui permettant de s'identifier à ces personnages concrets et accessibles.

Désormais donc, lorsque vous verrez Violette, sachez que c'est systématiquement au locataire que V2H s'adresse, et lorsque vous verrez Hugo, il symbolisera les copropriétaires.

Ce sont ces 2 mascottes qui vous présentent, au fil des pages, les informations à connaître afin d'optimiser et de faciliter votre vie de locataire chez Val' Hainaut Habitat.

Deux nouveaux visages...

En 2009, V2H a dit au revoir à sa petite mascotte « PACO » (anagramme d'OPAC) pour adopter une communication plus directe avec ses clients, à travers deux nouveaux personnages, Violette (locataire) et Hugo (copropriétaire). Ces deux nouvelles mascottes ont pour ob-



C'est vous qui le dites...

Dans la dernière enquête de satisfaction lancée en février 2010, vous nous avez confirmé votre attachement au guide du locataire :

83 % des locataires répondants disent l'avoir lu en entier.



Un contenu riche et adapté

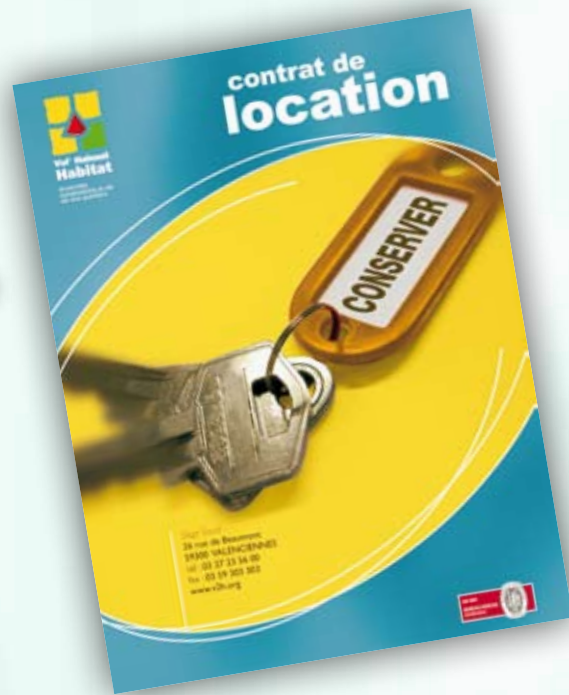
Le « Guide administratif du locataire »

Remis au nouveau locataire par nos équipes d'Action Locative lors de la signature du contrat de location, vous y trouverez les informations administratives qui vous accompagneront tout au long de votre parcours résidentiel : **le contrat de location**, **le règlement du loyer et des charges**, les modalités **d'assurance de votre habitation**, les démarches à suivre si votre situation familiale évolue, et **l'enquête Ressources et Situation** que vous aurez à remplir chaque année en septembre, que votre situation ait changé ou non.

Le guide du « Bien vivre dans votre logement et votre environnement »

Diffusé par nos équipes de Proximité lors de l'état des lieux, Violette et Hugo vous y dispensent des informations plus techniques sur l'entretien et les menues réparations de votre logement.

Les contrats de maintenance et les réparations à la charge du locataire et du bailleur n'auront plus de secret pour vous. Vous y trouverez enfin des conseils pour garantir **la sécurité et la vie en harmonie** avec votre voisinage, ainsi qu'un « pensum » des numéros utiles pour les **dépannages courants**.



Lisez-les attentivement et conservez-les précieusement car ces guides regroupent l'ensemble des informations qui vous seront nécessaires tout au long de votre vie de locataire.



www.v2h.org, pour vous servir !

Nouvelle « patte » graphique, nouvelle ergonomie, en 2010, le site Internet de V2H a subi un check up complet pour « booster » ce canal d'information désormais incontournable !

Véritable « mine d'informations », ce site veut répondre aux interrogations des différents publics de V2H. Que vous soyez locataire, copropriétaire, ou même professionnel, une rubrique vous est dédiée et vous permet d'obtenir instantanément une information adaptée à votre recherche.

Avec une première page consacrée aux actualités, ayez le réflexe de vous y rendre régulièrement pour connaître les dernières nouveautés dans la vie de votre bailleur et télécharger des informations utiles !



Remarques, suggestions ?

N'hésitez pas à nous faire remonter par le biais de votre Point Accueil ou de votre Association de Locataires vos observations sur ces nouveaux outils !



A suivre prochainement le **guide administratif du copropriétaire** qui sera remis lors de la signature du compromis de vente, et dans lequel Hugo présentera les informations spécifiques aux copropriétaires, telles que le fonctionnement d'un syndic, des assemblées générales, etc...