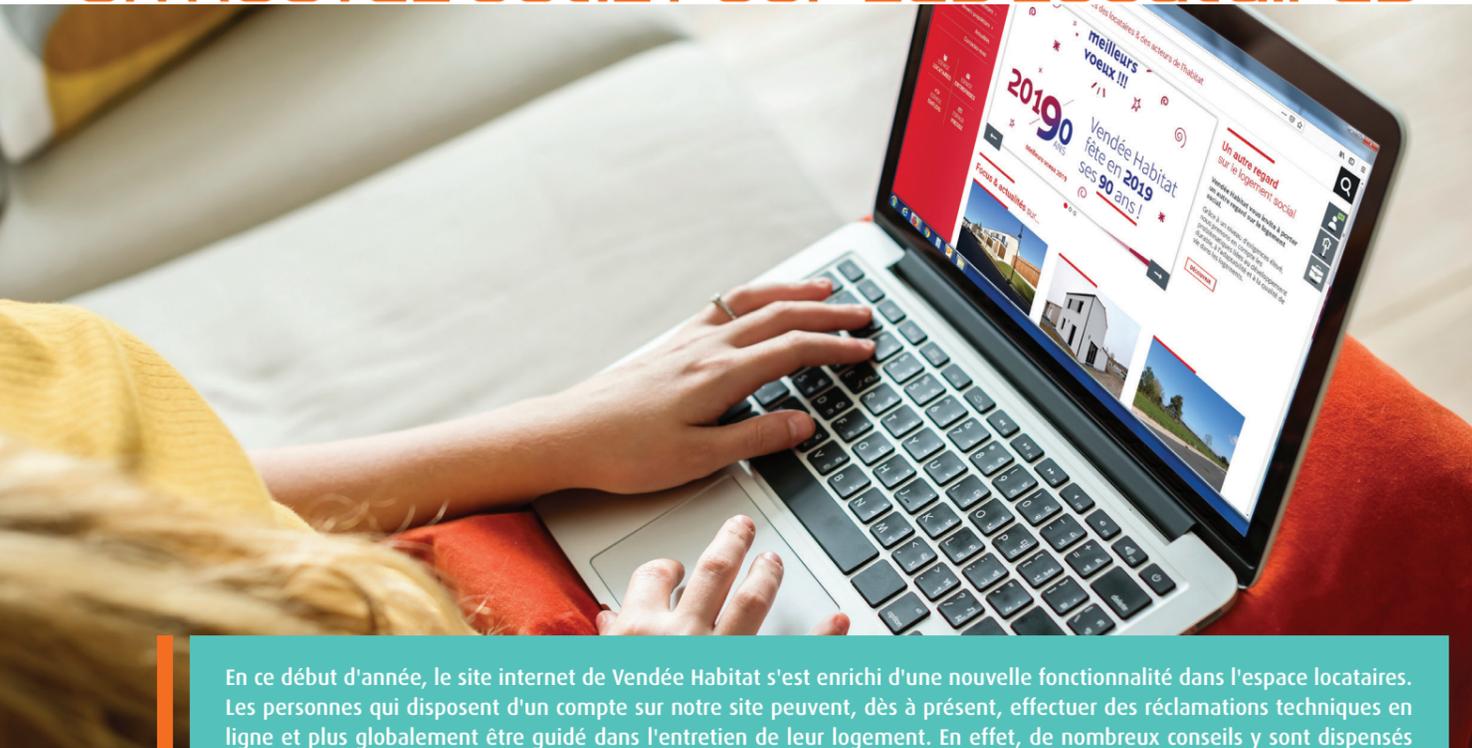


# ZOOM SUR...

## UN NOUVEL OUTIL POUR LES LOCATAIRES



En ce début d'année, le site internet de Vendée Habitat s'est enrichi d'une nouvelle fonctionnalité dans l'espace locataires. Les personnes qui disposent d'un compte sur notre site peuvent, dès à présent, effectuer des réclamations techniques en ligne et plus globalement être guidé dans l'entretien de leur logement. En effet, de nombreux conseils y sont dispensés pour entretenir votre logement notamment. Pour ceux qui ne disposent pas encore de compte locataire, il vous suffit d'en créer un pour y accéder.

## Un outil d'aide à l'entretien du logement en ligne

Avec ce nouvel outil, Vendée Habitat souhaite améliorer les relations et les échanges avec les locataires.

Élaboré par un groupe de travail composé notamment de conseillers techniques et de membres de la direction de la clientèle et de la proximité, cet outil vous accompagnera dans l'entretien de votre logement.



### Un outil facile d'accès

Ce nouvel outil est simple d'accès puisqu'il est directement disponible sur l'espace personnel du locataire. Les locataires qui disposent d'un compte le retrouveront

sous l'onglet "Réclamation". Pour les autres, il leur suffit de créer leur propre compte sur l'espace locataire (cf. rubrique page suivante).

### Un outil disponible

Cet outil est accessible en ligne, il est donc disponible à tout moment, à partir de votre ordinateur, tablette ou smartphone. Ainsi, vous n'êtes plus dans l'obligation d'attendre l'ouverture des bureaux pour contacter votre agence. Vous pouvez obtenir une réponse directement en ligne.

### Un outil intuitif

Pensé sous la forme d'un "arbre de décision", cet outil permet aux locataires de suivre un cheminement précis afin d'obtenir une solution concrète à leur problème.

Selon le problème identifié, le locataire pourra transmettre sa réclamation à l'agence via un formulaire de contact. De cette façon, l'agence traitera la demande

plus précisément. Des conseils d'entretien sont également formulés.



### Un outil évolutif

Cet outil se veut le plus complet possible afin de répondre, dès à présent, aux problématiques que vous pouvez rencontrer quotidiennement.

Il se veut aussi évolutif en fonction de l'usage que vous en ferez et des besoins que vous exprimerez. L'objectif étant d'améliorer en continu les services proposés par ce nouvel outil.



## Les autres services de votre espace locataires

Votre espace locataires vous permet également d'accéder à d'autres fonctionnalités afin de vous faciliter la vie dans votre logement.

### Le relevé de votre situation

Grâce à l'onglet "Mon Compte", vous disposez d'un relevé de votre situation financière avec Vendée Habitat. Vous pouvez ainsi visionner vos derniers quittancements, les loyers ou charges réglés ou à régler.

### Le paiement en ligne

Le relevé de situation dispose également d'un module de paiement qui vous permet de payer directement en ligne.

De plus, depuis le lancement du nouveau site internet, vous pouvez le cas échéant, payer tout ou partie de votre dette. L'objectif étant d'améliorer votre situation tout en tenant compte de vos capacités de remboursement.

### L'attestation de loyer

Une attestation de loyer est délivrée automatiquement aux locataires à jour dans le paiement de son loyer. Cette attestation, utile pour certaines démarches administratives, est téléchargeable via votre relevé de situation.

### La mise à jour de vos coordonnées

Vous pouvez, à travers l'onglet "Mes coordonnées" de votre espace locataires, mettre à jour vos coordonnées mails et téléphoniques. Ces coordonnées sont utilisées uniquement par les services de Vendée Habitat, dans le cadre de leurs missions.

### L'accès à divers documents

Un onglet "Mes documents" est également accessible sur votre espace. Il donne accès pour le moment au livret d'accueil du locataire et au dernier journal Résidences. Il sera amené à évoluer dans ces prochains mois pour vous apporter de nouveaux documents qui pourront s'avérer utiles pour vos démarches administratives.

Là encore, au gré des besoins, nous ferons évoluer cet espace afin de maintenir une bonne qualité de service.

## Vendée Habitat Urgences

Qu'est-ce que Vendée Habitat Urgences ?

Vendée Habitat Urgences est un service mis en place en cas d'incidents graves intervenant le soir, le week-end ou les jours fériés.

**UN NUMÉRO UNIQUE : 02 51 09 85 10**

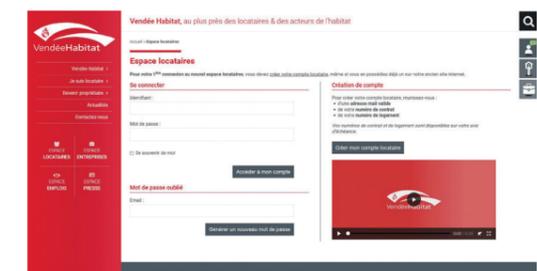
Ce service vient compléter les actions quotidiennes qui assurent une qualité de service aux locataires : présence de personnel de proximité, standard téléphonique et accueil physique, contrats d'entretien sur des équipements spécifiques...

### Dans quels cas contacter Vendée Habitat Urgences ?

Vous pouvez contacter ce service, en dehors des horaires d'ouverture de bureau, pour des problèmes intervenant dans votre logement, sur des dysfonctionnements d'équipements spécifiques (fuite d'eau, incident électrique, canalisations, ...).

Veillez malgré tout à vérifier si l'origine du problème n'est pas couverte par un contrat d'entretien (ascenseur, robinetterie, chauffage, chauffe-bain, chaudières).

**En cas d'incidents graves (incendie, fuite de gaz, explosion, etc...), contactez directement les services de secours (le 18 ou le 112).**



## ESPACE LOCATAIRES COMMENT LE CRÉER ?

Vous devez vous rendre sur le site de Vendée Habitat : [www.vendeehabitat.fr](http://www.vendeehabitat.fr). À la rubrique "Espace locataires", vous trouverez un onglet "Créer mon compte locataire". Une fois sur cette page, vous aurez besoin de votre numéro de contrat, de votre numéro de logement, d'une adresse mail valide et d'un mot de passe et le tour est joué ! Le numéro de contrat et le numéro de logement sont disponibles sur les avis d'échéance que vous recevez chaque mois.