



## L'ACTU

### LA NANTAISE D'HABITATIONS S'ENGAGE DANS UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION : QUALI'HLM.

La Nantaise d'Habitations est très sensible aux attentes de ses locataires. Elle a d'ailleurs obtenu un taux de 91 % de satisfaction des locataires lors de la dernière enquête en 2016. En 2017, elle a décidé d'aller encore plus loin et s'est inscrite dans une démarche de labellisation.

Quali'hlm, est un label qualité qui s'adresse aux bailleurs sociaux s'engageant de manière volontaire dans une démarche d'amélioration.



Ce label couvre différentes thématiques : l'accueil, le traitement des réclamations, la propreté, l'écoute client, la politique qualité, le management et la communication.

Cette démarche vise à améliorer la qualité de services tout en obtenant une reconnaissance officielle via l'attribution d'un label reconnu.

Des groupes de travail ont développé des plans d'actions partagés avec les représentants des locataires à l'occasion des Conseils de Concertation Locative.

## L'INFO

### JANVIER 2018 : UNE SIMPLE MISE À JOUR DES CHÂÎNES TÉLÉVISION

Pour s'adapter aux évolutions technologiques, des aménagements sont nécessaires pour maintenir la réception de la télévision. Dans ce contexte, le 23 janvier 2018, il sera nécessaire, pour certains d'entre vous, de réaliser une mise à jour des chaînes sur votre téléviseur.

#### Qui est concerné ?

Les téléspectateurs recevant la télévision par antenne râteau. Il peut s'agir d'une réception par antenne râteau individuelle en maison, ou collective en immeuble.

#### Que faut-il faire le 23 janvier 2018 ?

Si vous constatez une perte de certaines chaînes de la TNT, que vous habitez en logement collectif ou individuel, il vous sera nécessaire d'effectuer une recherche de chaînes.

#### Cette opération est très simple à effectuer

Vous pouvez la réaliser à partir de la télécommande du téléviseur et/ou de l'adaptateur TNT. Elle permet de récupérer l'intégralité des chaînes de télévision suite aux changements de fréquences.

#### Après le 23 janvier 2018, si des problèmes de réception persistent :

Contactez le centre d'appel de l'ANFR au

**0970 818 818**   
(appel non surtaxé)





# FOCUS SUR... LES AGENCES DE LA NANTAISE D'HABITATIONS

## • UNE NOUVELLE ORGANISATION AU 15 JANVIER 2018

La Nantaise d'Habitations est engagée dans une démarche constante d'amélioration du service rendu aux locataires, afin de répondre à leurs attentes.

C'est pourquoi l'organisation de vos agences évolue permettant ainsi de :

- rééquilibrer le maillage territorial des agences,
- recentrer les missions des agences sur leur cœur de métier : l'entretien du patrimoine, la relation locataire et la qualité du service rendue,
- mutualiser certaines activités, avec notamment la création

d'un nouveau service dédié à la gestion du recouvrement des loyers et à l'accompagnement des locataires en difficulté.

Votre principal interlocuteur reste le Gérant de votre résidence et le Service écoute locataire est à votre disposition pour toute demande.

## • UNE ORGANISATION DANS UNE LOGIQUE DE TERRITOIRE

LES CORRESPONDANTS CLIENTS DU SERVICE ÉCOUTE LOCATAIRE SONT À VOTRE ÉCOUTE :

du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

Ils prennent en compte toutes vos demandes administratives ou techniques et apportent une réponse adaptée à chaque situation.

Ils répondent à vos demandes et traitent directement les réclamations, tant au niveau technique qu'administratif.

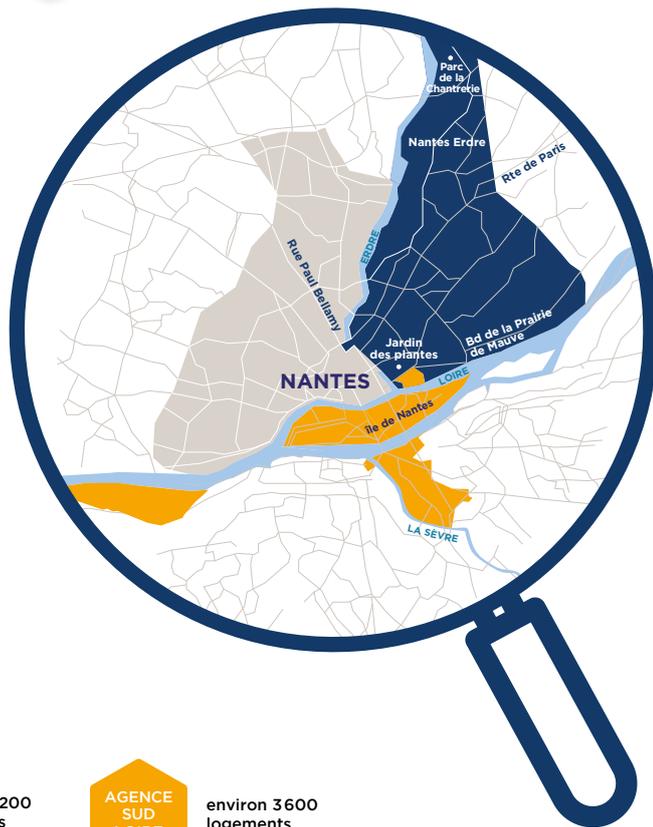
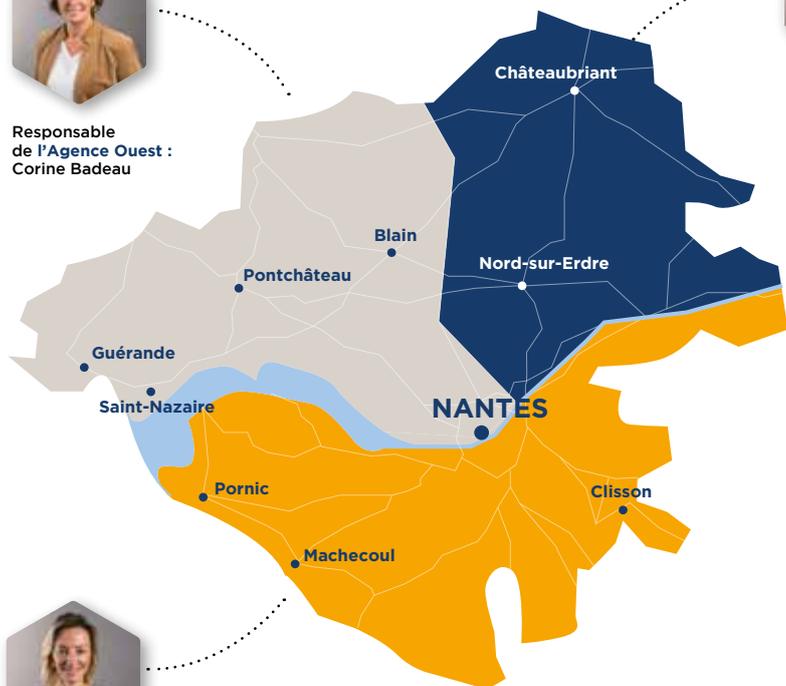
Les atouts pour les locataires : une prise en compte rapide de toutes les demandes, une réponse adaptée à chaque situation.



Responsable de l'Agence Ouest : Corine Badeau



Responsable de l'Agence Nantes Centre : Valérie Fuerté



Responsable de l'Agence Sud Loire : Morgane Gallet



environ 3 200 logements dont plus de 200 dans le Morbihan



environ 3 200 logements



environ 3 600 logements

# L’AFFICHAGE DANS LES HALLS FAIT PEAU NEUVE !

Deux panneaux d’informations sont disponibles dans les halls des résidences collectives :

Un premier panneau fermé est destiné à l’information des locataires de La Nantaise d’Habitations. Un second panneau libre est destiné à la communication des associations de locataires.

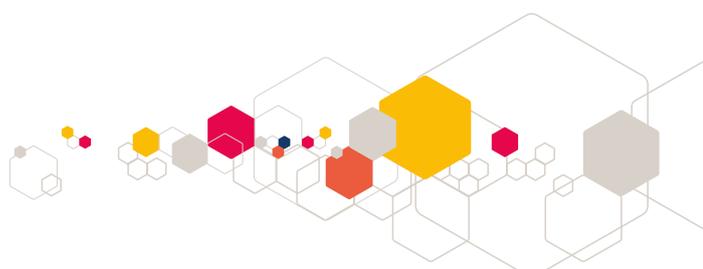
**Mieux vous informer :** vous y trouverez vos principaux contacts, le planning de ménage, le rappel des règles de respect de votre cadre de vie, des informations sur la vie de votre résidence.

Vos principaux contacts : Agence, Service écoute locataire, entreprises.

Des informations sur des travaux envisagés ou sur la vie de la résidence.

Les informations sur le respect du cadre de vie.

Le planning ménage avec les fréquences et les jours de passage.



# PORTRAIT

## 3 QUESTIONS À...

**GARANCE BERTRAND**  
RESPONSABLE  
COMMUNICATION



### À QUOI SERT LA COMMUNICATION D'ENTREPRISE?

La communication vise à définir les messages et à développer les outils qui permettront de valoriser l'entreprise et ses actions.

L'objectif est de contribuer à développer une image positive, moderne et dynamique.

Aujourd'hui, le digital joue un rôle majeur dans les métiers de la communication.

### QUELLES SONT LES CIBLES DE LA COMMUNICATION?

L'ensemble des publics de l'entreprise : les locataires, les partenaires, les collectivités locales, les journalistes, le grand public...

### CONCRÈTEMENT, QUE FAITES- VOUS AU QUOTIDIEN?

Je développe et mets en place les outils de communication : je pilote toutes les productions externes comme cette lettre dédiée aux locataires, le futur site internet et beaucoup d'autres actions comme les relations avec les journalistes par exemple.

# L'ÉCO-GESTE

## LE VINAIGRE BLANC, UN ALLIÉ DE TAILLE!

Le vinaigre blanc est un puissant antibactérien qui tue 99 % des bactéries, 82 % des moisissures et 80 % des virus.

Il peut par exemple désodoriser vos siphons, désinfecter une planche à découper, détartrer une cafetière, une bouilloire ou vos éviers en inox et la robinetterie, faire disparaître les taches (et odeurs) d'urine des animaux domestiques, faire briller le lino, le cuir, prévenir les moisissures



dans la douche et la salle de bains, enlever la rouille, nettoyer les lunettes...

C'est surtout un produit écologique, efficace et... économique!

## QUESTIONS/RÉPONSES

À quoi sert l'enquête de ressources qui est envoyée en fin d'année?



La réglementation impose aux bailleurs sociaux de vérifier la situation familiale et les ressources de leurs locataires.

Pour y répondre, complétez le questionnaire en vous aidant de la notice explicative.

N'oubliez pas de joindre la copie des avis d'imposition sur le revenu 2017 (revenus perçus en 2016) pour toutes les personnes occupant le logement et les éventuelles pièces justificatives, si votre situation le nécessite.



## LE QUIZZ

Sur une journée, quelle quantité d'eau perdue représente un robinet qui goutte ?

a) 100 L b) 50 L c) 3 L

La bonne réponse : a) 100 L  
Cela représente une dépense annuelle de 130€!



Publié par La Nantaise d'Habitations.  
Directeur de la publication : Charlotte de Surville  
Rédacteur en chef : Nadine Viguier  
Pilotage : Garance Bertrand  
Conception et création :  
Augural/Strateo - RCS B 349 728 410 Nantes  
918208 - 03/2018  
Crédits photos : Shutterstock

L'Atrium - 1, allée des Hélices - BP 50209 -  
44202 NANTES CEDEX 2  
[www.nantaise-habitations.fr](http://www.nantaise-habitations.fr)

