

Reactivité



Disponibilité

Fiabilité



Un panel d'outils  
dédié à nos locataires

**MÉSOLIA**  
TERRITOIRES ET MÉTROPOLIS DU SUD-OUEST

ACTEUR DE RÉFÉRENCE DE L'HABITAT SOCIAL

# AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES

Parce qu'un locataire écouté est un locataire satisfait, Mésolia a fait de la proximité une de ses priorités. Différents moyens de communication sont proposés pour apporter une réponse rapide et adaptée à chaque situation.

## 3 canaux

POUR JOINDRE MÉSOLIA



1

UN ESPACE LOCATAIRE  
SUR INTERNET OU VIA  
L'APPLICATION MOBILE

2

UN CENTRE  
DE RELATION  
CLIENTÈLE

3

7 AGENCES DE  
PROXIMITÉ SUR  
NOS TERRITOIRES  
D'INTERVENTION

## 1 L'ESPACE LOCATAIRE, UN ESPACE DÉDIÉ 24H/24, 7J/7

Chaque locataire dispose gratuitement de son propre espace locataire sur [www.mesolia.fr](http://www.mesolia.fr)

- Un accès 24h/24, 7j/7 à ses services dédiés en toute sécurité.
- Une messagerie en ligne pour contacter facilement Mésolia.



## DISPONIBLE ÉGALEMENT SUR APPLICATION MOBILE

- Un accès à tous les avantages de l'espace locataire.
- Des messages d'informations personnalisés (intervention dans les parties communes de la résidence, entretien du logement, événements...).

Disponible  
gratuitement  
sous Android  
et Apple Store.



# 100% de nos services en ligne pour nos locataires



## CONTACTER MÉSOLIA

Une messagerie permet à nos locataires, en quelques clics, de **poser leurs questions**, de faire une demande, de joindre des documents (assurances, photo...) et suivre l'état d'avancement de leur dossier.



## TRANSMETTRE DES DOCUMENTS

La possibilité pour nos locataires de **déposer leur attestation d'assurance, leurs documents administratifs...** dans leur espace dédié. Finis les frais postaux !



## MODIFIER LEURS INFORMATIONS LOCATAIRES

À tout moment, nos locataires peuvent **mettre à jour leurs informations personnelles et bancaires**.



## DEMANDER UNE INTERVENTION TECHNIQUE

Un sinistre ? Une demande de réparation ? Nos locataires peuvent **prendre en photo l'objet de leur demande** et ainsi faciliter la rapidité d'intervention des équipes.



## PAYER LEUR LOYER

Deux possibilités :

- **le prélèvement automatique** (le locataire peut aussi modifier la date de son prélèvement),
- **le paiement en ligne par carte bancaire**.



## ACCÉDER À LEURS DOCUMENTS

Quittances, publications locataires, demandes d'attestation... l'ensemble des documents est accessible à tout moment.

**48**  
heures

## Délai moyen

DE PRISE EN COMPTE  
DU DOSSIER (EN 2018)

## 2 POUR LES LOCATAIRES N'AYANT PAS INTERNET, UN CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE DÉDIÉ

Pour une meilleure qualité de service, Mésolia a mis en place un centre de relation clientèle, composé de 20 collaborateurs et entièrement dédié aux locataires.

**400 Appels/jour** EN MOYENNE  
(CHIFFRE NOVEMBRE 2018)

UN N° UNIQUE  
POUR NOS 40 000  
OCCUPANTS



**05 56 11 50 50**

Disponible du lundi  
au vendredi de 9h à 17h.



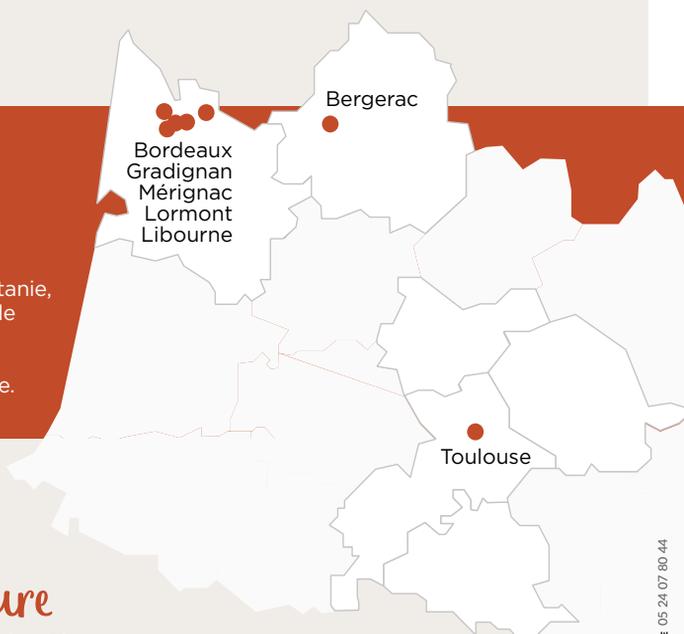
### → UN SERVICE D'ASTREINTE AU 05 56 11 50 05

En dehors des horaires d'ouverture, Mésolia propose un service d'astreinte à ses locataires, pour les interventions techniques urgentes. Ce numéro dédié permet de mettre en relation les locataires avec nos partenaires qualifiés, qui se mobilisent en cas d'incident technique grave 7j/7 24h/24.

3

## 7 AGENCES DE PROXIMITÉ

Avec un siège social à Bordeaux et 7 implantations territoriales en Gironde, en Dordogne et en Occitanie, Mésolia tient à être au plus près de ses locataires, des communes et de ses partenaires pour leur apporter des solutions sur-mesure.



## Horaires d'ouverture

Lundi et mercredi : 9h30 - 12h / 14h - 17h

Mardi et jeudi : 9h30 - 12h

Vendredi : 9h30 - 12h / 14h - 16h