

## LE GUIDE DU NOUVEAU LOCATAIRE : UNE NOUVELLE VERSION CONÇUE AVEC LES LOCATAIRES

**COMMUNICATION //** Pour cette nouvelle année, le Guide du Nouveau Locataire de GrandLyon Habitat se modernise : nouveau format, nouvel univers graphique, sommaire repensé, illustrations personnalisées. Cette nouvelle version est le fruit d'une collaboration avec un panel de locataires. L'objectif : bien accueillir, bien informer les nouveaux locataires et poser les bases d'une bonne location grâce à un document qui réponde à leurs attentes.

Conçu par l'agence de communication COXI, le Guide du Nouveau Locataire se présente désormais sous la forme d'un livret (26 x 19 cm) de 28 pages, à onglets, pour une prise en main facile.

**8 chapitres d'informations le composent et retracent le parcours de vie du locataire :**

- J'arrive chez moi ;
- Je prends soin de mon logement ;
- Je gère mes dépenses ;
- J'améliore ma qualité de vie ;
- Je change de situation ;
- Je quitte mon logement ;
- Je fais connaissance avec GrandLyon Habitat ;
- Mes contacts en cas de besoin.

Les textes concis sont balisés par une titraille organisée. Des niveaux de lecture sont clairement établis. Des "trucs et à astuces" sont également distillés tout au long du document. Le guide est accompagné d'un magnet « **Mémo Frigo** », de format A5, qui permet de noter les numéros de téléphone utiles.

Pour la refonte de ce guide, 12 locataires volontaires ont participé à des ateliers de créativité. A l'occasion d'échanges libérés et d'exercices ludiques (Ice breaker pour faire connaissance, jeu du feu rouge/feu vert, jeu du post-it, test des papillons...), ils ont précisé les informations qu'ils souhaitaient trouver dans ce guide et la façon dont elles devaient être présentées. Ils ont également statué sur les intitulés des chapitres et le choix des visuels.

Pour Anne ROMERO, directrice de la communication : « Depuis plus de 15 ans, GrandLyon Habitat privilégie l'expérience utilisateur pour concevoir ses outils de communication. La collaboration active avec le nouveau locataire est un atout majeur pour obtenir sa satisfaction. Ce qui compte, c'est ce que dit le client et ce qu'il ressent. Il est essentiel de l'écouter pour donner lieu à une bonne expérience. C'est ce qui façonne de près ou de loin notre image. »



### GRANDLYON HABITAT

- 1<sup>er</sup> bailleur social sur Lyon intra-muros
- Engagé dans le développement durable depuis plus de 20 ans
- Plus de 24 000 logements gérés sur le territoire de la Métropole dont 75% situés à Lyon
- 5 agences de proximité



### CONTACTS PRESSE

Anne ROMERO – 04 72 74 68 28

Anna DORETTI – 04 72 74 68 56

[presse@grandlyonhabitat.fr](mailto:presse@grandlyonhabitat.fr)

Toute l'actualité de GrandLyon Habitat sur son site internet : [www.grandlyonhabitat.fr](http://www.grandlyonhabitat.fr)

Sur Twitter : @grandlyonhab // Sur Linked'in : grandlyon-habitat