

# Portrait



## VÉRONIQUE, 56 ANS

CHARGÉE DE CLIENTÈLE  
AGENCE D'EPERNAY

chez **Plurial Novilia** <sup>AL</sup>  
Groupe ActionLogement

### SON PARCOURS



Diplômée en sciences de l'éducation et sociologie urbaine, Véronique fait son entrée au **Toit Champenois** en 1988. Pendant 9 ans, elle suit et accompagne quotidiennement les locataires en situation d'impayés. En 1997, Véronique évolue au poste de Chargée de Développement Social sur le quartier de Bernon avant d'intégrer le réseau de proximité en tant que Chargée de Clientèle en 2004, poste qu'elle occupe depuis au sein de l'agence **Plurial Novilia** Epernay.

### CE QU'ELLE AIME LE + DANS SON MÉTIER



- > Les gens : "j'ai besoin de contacts et d'échanges avec les autres"
- > Le sentiment d'utilité que peut procurer la relation clients de proximité
- > Les personnes avec qui je travaille au quotidien

### POURQUOI LE LOGEMENT SOCIAL ?



C'est par hasard, lors de ma première expérience professionnelle à l'OPAC de Grenoble, que j'ai découvert ce secteur. J'y ai trouvé beaucoup de sens, je m'y sens utile et à ma place.



### UNE JOURNÉE TYPE POUR VÉRONIQUE

L'emploi du temps de Véronique conjugue à la fois "administratif" et "terrain" : gestion et traitement des réclamations clients plusieurs fois par jour, tours de secteurs hebdomadaires, suivi auprès des entreprises missionnées pour les interventions, sans oublier les visites à domicile, qu'il s'agisse d'une visite d'accueil ou d'une visite d'ordre plus technique suite à un problème signalé dans le logement.

### PLURIAL NOVILIA EN 3 MOTS



Innovation

Développement

Expérimentation



### CE DONT ELLE EST LE + FIÈRE

La réhabilitation du quartier Bernon à Epernay

#### PARCE QUE

L'implication de Plurial Novilia dans ce chantier de rénovation d'ampleur a contribué à changer profondément et durablement l'image du quartier, à lui donner un nouveau visage.

### SA VISION DE L'HABITAT DE DEMAIN



Forcément connecté, et hautement équipé en nouvelles technologies - à l'image des Maisons Connectées du projet KONEKTI - mais également conçu pour proposer un espace autonome permettant une modularité d'usages.

