



Valloire Habitat 

Groupe ActionLogement



Construction, vente,
gestion immobilière

LA QUALITÉ DE SERVICE

NOUS CONTRIBUONS À VOTRE SATISFACTION AU QUOTIDIEN

- Nos conseillers en agence prennent en compte vos souhaits et vous informent de l'avancement de votre demande de logement. Nos critères d'attribution sont disponibles dans tous nos accueils.
- Nous vous offrons un service « confort et sécurité ». Avant votre arrivée, la propreté et les équipements de votre logement sont contrôlés, tous les points lumineux sont équipés d'ampoules basse consommation, le canon de serrure de la porte d'entrée a été changé, l'abattant de WC est neuf. Nous assurons le traitement de votre dossier AL/APL afin de faciliter vos démarches administratives d'aides au paiement de votre loyer.
- Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement. Un éco-guide vous est remis et des tutoriels sont à votre disposition sur votre espace client, pour vous aider à réaliser des économies.
- Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité. Pour toutes vos demandes concernant votre résidence et votre logement, un gestionnaire de secteur est à votre disposition pendant les horaires d'ouverture et veille au bon fonctionnement de votre résidence.
- Nous agissons dès réception de votre demande d'intervention technique, sans délai si votre sécurité ou celle des biens est en cause. Pour toute autre demande technique nécessitant une intervention, nous nous engageons avec nos entreprises de travaux à intervenir dans les meilleurs délais selon l'urgence de votre demande. Nous vous tenons informé du traitement de votre demande d'intervention. Les coordonnées des prestataires sous contrat vous sont communiquées dans le dossier du locataire remis à votre entrée, et consultables dans le hall d'entrée et sous votre espace client : vous pouvez les joindre directement sur simple appel téléphonique.
- Les réclamations écrites font l'objet d'une réponse par courrier dans les trois jours ouvrés indiquant les suites données. Nous mettons en place un traitement adapté (par exemple commande de travaux, visite technique, information sur les réparations locatives, autres travaux...).
- Si vous rencontrez une situation de handicap ou des problèmes de santé, informez-nous de l'évolution de votre situation, nous vous contactons pour étudier une éventuelle proposition d'adaptation de votre logement.
- Accessible 7j/7 et 24h/24, votre espace client en ligne est disponible gratuitement sur ordinateur et appli mobile pour consulter toutes les informations utiles à votre location : votre compte client, vos avis d'échéances, faire et suivre une demande d'intervention, payer en ligne...
- Lorsque des travaux de rénovation sont planifiés dans votre résidence ou votre logement, nous vous informons des dates et des modalités des travaux huit jours avant leur démarrage.
- Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs des immeubles : nous affichons le planning et la fréquence de nettoyage et assurons un contrôle régulier de la propreté des résidences.
- Un départ préparé : une visite conseil vous informe du montant des éventuelles réparations ou de nettoyage de votre logement à votre charge, à réaliser avant votre état des lieux de sortie.
- Votre avis nous intéresse, c'est pourquoi vous pouvez être contacté pour participer à des enquêtes de satisfaction en vue d'améliorer nos services. Les résultats vous sont communiqués dans le journal des locataires.

24h/24, 7j/7

Pour la sécurité des personnes et des biens, **prévenez d'abord les pompiers en composant le 18 d'un poste fixe et le 112 d'un téléphone portable.**

Notre service + :

En dehors de nos horaires d'ouverture, pour des problèmes techniques graves menaçant la sécurité des personnes et des biens, vous pouvez nous contacter 24 heures/24 et 7 jours/7 au :

 **N° Indigo 0 820 22 19 53**

0,09 € TTC / MN

Dans quel cas l'utiliser ?

- Sécurité des personnes et des biens,
- Ascenseur,
- Chauffage,
- Canalisations,
- Porte automatique de garage.