

Juin
2024

chez



nos engagements qualité

pour la satisfaction de nos clients

VOUS



*construction, vente, gestion locative
et services supports associés

Valloire Habitat 
Groupe ActionLogement



faciliter votre emménagement dans un logement de qualité

Des documents d'information

Nous vous remettons un **livret locataire** avec les coordonnées de votre gestionnaire de secteur et des prestataires sous contrat, des explications sur l'entretien de votre logement, un **éco-guide** pour favoriser les bons réflexes (économie d'énergie, vivre ensemble,...) dans le respect de votre environnement.



Un accompagnement pour l'obtention d'aides financières

Nous traitons votre dossier AL/APL et nous vous proposons un accompagnement personnalisé en cas de fragilité financière pour mobiliser **les aides** au paiement de votre loyer.

Un service gratuit pour des démarches administratives liées à votre emménagement

Il concerne la souscription et la résiliation des contrats d'énergie, d'internet, d'assurance ou la redirection de courrier vers la nouvelle adresse.



UN SERVICE "CONFORT ET SÉCURITÉ"

Avant votre arrivée, la propreté et les équipements de votre logement sont vérifiés. 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.



être à votre écoute et réactif avec notre équipe de proximité et nos services numériques



Nous agissons dès réception de votre demande d'intervention technique, sans délai, si votre sécurité ou celle des biens est en cause, en cas d'incidents sur ascenseur, chauffage, canalisations ou portes automatiques de garage.

Votre demande prise en charge dans un délai maximum de 2 jours ouvrés

Pour toute demande, d'intervention technique ou administrative, nous nous engageons à vous apporter soit la réponse elle-même, soit à vous demander d'éventuelles informations complémentaires nécessaires, ou bien à vous communiquer les modalités et le délai prévisible du traitement de votre demande. Vous êtes informé de manière personnalisée (SMS, courrier, mail) du traitement de vos demandes.

Votre espace client en ligne accessible 7j/7 et 24h/24

Gratuitement sur ordinateur ou appli mobile, consultez toutes les informations utiles à votre location : votre compte client, vos avis d'échéance, faites et suivez une demande d'intervention, payez en ligne, changez vos informations personnelles...

Nous sommes joignables pour votre confort et votre sécurité 7/7 et 24h/24

N° Indigo 0 820 22 19 53

0,09 € TTC / MN

Votre satisfaction prise en compte pour améliorer nos services

Vous pourrez être sollicité pour répondre aux enquêtes de satisfaction. Nous partageons avec vous les résultats de ces enquêtes chaque année dans le journal Murs Murs et sur les réseaux sociaux.

agir pour un habitat de qualité tout au long de votre location

Un contrat multiservices pour entretenir votre logement à moindres frais

Un problème de serrure, de prise électrique, des WC bouchés ... de petits travaux locatifs qui sont à votre charge ! Pas le temps de bricoler ou trop cher ? Sur simple appel, le prestataire agréé prendra en charge votre demande d'intervention sans mauvaise surprise (réparation, déplacement, pièces et main d'œuvre comprises) et dans des délais négociés.

Afin de prévenir des pannes éventuelles, cette prestation inclut aussi une visite annuelle de vérification des équipements de votre logement pour votre confort et votre tranquillité.

Une visite annuelle de vos équipements

La robinetterie, la chaudière individuelle gaz et la ventilation mécanique contrôlée (VMC), font l'objet d'une visite annuelle réalisée par un prestataire agréé. En cas de demande de dépannage, vous pouvez joindre directement sur simple appel, le prestataire en charge de son entretien, astreint à des délais d'intervention selon l'urgence de la panne.

Un nettoyage de qualité dans les espaces communs

Nous affichons le planning et la fréquence de nettoyage et assurons un constat régulier de la propreté des résidences.



vous accompagner dans votre parcours de vie

Une aide en cas de difficulté financière prévisible ou avérée

Nous vous proposons des modalités de paiement et des dates de prélèvement adaptées à votre situation, en prévoyant un échéancier pour le paiement du loyer en cas d'incident financier ponctuel. Un rendez-vous personnalisé peut vous être proposé en cas de changement de situation affectant durablement vos capacités financières, afin d'envisager des solutions variées telles que la recherche d'aides ou la possibilité de changer de logement.

Un accompagnement des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap dans leur demande d'adaptation du logement

Nous répondrons dans un délai de 30 jours à votre demande. Si l'adaptation du logement n'est pas envisageable, un accompagnement personnalisé permettra de rechercher un logement mieux adapté à votre situation.

Votre mobilité professionnelle durable

Vous êtes en CDI, éloigné de plus de 70 Km de votre location actuelle, vous souhaitez un logement dans une filiale du groupe Action Logement. Un référent dédié vous accompagnera dans votre recherche d'appartement et votre arrivée dans votre nouvelle ville. Votre demande sera examinée au même titre qu'une demande de mutation interne dans notre parc.

Vous souhaitez devenir propriétaire

Vous bénéficierez d'un accompagnement personnalisé allant de la recherche d'un bien

disponible au sein du parc immobilier de Valloire Habitat jusqu'à l'acquisition, avec un conseil en financement gratuit.



nos engagements + que mieux*

En cas de panne d'ascenseur ou de chauffage, ou de défaut d'entretien ménager, Valloire Habitat s'engage à trouver rapidement des solutions et à vous dédommager financièrement si les problèmes persistent.

Une remise commerciale de 5 % de votre loyer net mensuel** vous sera accordée au-delà de 8 jours de panne pour les ascenseurs et le chauffage collectif, et au bout de 3 jours pour le défaut d'entretien ménager.

*Sous conditions, consulter votre espace client
**Loyer net APL déduit



ensemble vers un futur durable

Valloire Habitat 
Groupe ActionLogement

SIÈGE SOCIAL : 24 rue du Pot de Fer - CS 51717 - 45007 Orléans cedex 1 - 02 38 79 75 14

valloire-habitat.com

