



**S'ENGAGER
pour mériter
votre confiance**



À RETENIR

Nous vous accueillons

Nous sommes
à vos côtés

Nous restons attentifs
à vos demandes

Nous vous accompagnons
dans vos souhaits
de changement de logement



9 route de Choisy CS 50079 -
94048 CRETEIL CEDEX
www.groupevalophis.fr

Conception & réalisation CIMAYA

**15
NOS
ENGAGEMENTS POUR
LES LOCATAIRES**



VOUS ACCUEILLIR

1 Un interlocuteur unique dès qu'un logement vous est proposé



2 Votre date d'entrée dans les lieux communiquée dans les 10 jours

Vous êtes informés de votre date d'entrée dans les lieux au maximum dans les 10 jours suivant l'acceptation de votre dossier en Commission d'Attribution du Logement.

3 Votre futur logement propre, sécurisé et contrôlé

Avant votre entrée dans les lieux, votre logement est préparé par nos équipes selon un standard précis : serrure changée, installations gaz et électrique vérifiées,...



4 Une visite de courtoisie vous est proposée dans les 2 mois après votre arrivée

À cette occasion, nous vous présentons nos services et nous engageons à traiter les éventuels dysfonctionnements sur les équipements de votre logement en dehors des embellissements.

ÊTRE À VOS CÔTÉS

5 Des services accessibles 24 h / 24 et 7 j / 7 sur internet et par téléphone

Nous sommes joignables 24h/24 et 7j/7 à partir de votre espace personnel accessible via notre site internet www.groupevalophis.fr, notre application ou en composant le 01 55 96 55 00.

6 Une aide à la maîtrise de vos charges

- Un guide explicatif sur le fonctionnement des équipements et les économies d'énergie vous est remis à votre emménagement
- Vos index d'eau vous sont communiqués
- Valophis vous alerte en cas de fuite d'eau non visible dans votre logement



7 Des contrôles fréquents de la propreté de votre résidence et des équipements de votre parking

8 Une information rapide en cas d'incidents dans votre résidence

Un incident survient dans votre résidence (coupure d'eau, ascenseur en panne,...), votre amicale de locataire est prévenue et Valophis vous informe par le moyen le plus adapté.

9 Un service gratuit de portage de courses en cas de panne prolongée de votre ascenseur

À votre demande, Valophis met en place un service de portage de courses dans les 48h ouvrés.



RESTER ATTENTIF À VOS DEMANDES

10 Vos demandes de justificatifs traitées en 2 jours

Vous avez besoin d'un duplicata d'avis d'échéance, d'une attestation de loyer à jour, d'une attestation de domiciliation, d'une attestation pour la CAF, d'un relevé de compte. Nous traitons votre demande en 2 jours ouvrés.

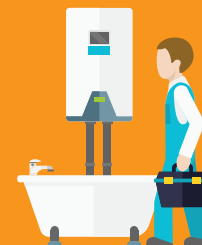


11 Un accusé de réception de vos demandes sous 48h. Un suivi dans les 8 jours

Nos services vous tiennent informés au maximum dans les 8 jours si la demande n'a pas pu être traitée dans ce délai.

12 Des interventions rapides

Les pannes de chauffage ou d'eau chaude font l'objet d'une intervention au plus tard le lendemain. Pour les logements équipés d'une chaudière à gaz individuelle un rendez-vous à la demi-journée vous est proposé.



13 Votre satisfaction vérifiée après intervention dans votre logement

Après une intervention sur votre chaudière individuelle ou votre chauffe bain gaz, vous pourrez être consultés sur la qualité de la prestation. Nos équipes reviennent vers vous en cas d'insatisfaction.

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS SOUHAITS DE CHANGEMENT DE LOGEMENTS

14 Un point annuel sur votre demande de changement de logement

À votre demande, nous organisons un rendez-vous « conseil ».

15 Une pré-visite avant votre départ

Vous quittez votre logement, Valophis organise une pré-visite pour vous aider à évaluer les travaux à faire.

