



CHARTRE QUALITÉ

Un accompagnement complet pour votre parcours logement

La **Charte Qualité** de Valence Romans Habitat **guide ses actions** pour garantir une prestation de services de **haute qualité**, visant à instaurer une relation de confiance et à assurer une satisfaction optimale. Elle repose sur l'engagement de chaque collaborateur, la promotion de la qualité de service et le respect des responsabilités.



VRH développe des processus internes dans une démarche **d'amélioration continue**, s'auto-évalue régulièrement, et reste à l'écoute des besoins des clients.



Vous cherchez un logement

Valence Romans Habitat vous accompagne dès que vous disposez de votre numéro unique jusqu'à l'entrée dans le logement



Votre entrée dans le logement

Valence Romans Habitat veille à la qualité des logements loués et à leur bon état de fonctionnement



La vie dans le logement

Proche de ses locataires, Valence Romans Habitat est à l'écoute et réactif



Le cadre de vie

Le bien-vivre ensemble et le respect sont primordiaux pour Valence Romans Habitat



Votre départ

Valence Romans Habitat vous accompagne individuellement pour que vous puissiez quitter votre logement sereinement

THÈME #1 PROXIMITÉ



Vous cherchez un logement

- Des rendez-vous physiques en agence ou en visio
- Une visite des logements avant le passage en Commission d'Attribution Logement
- Des démarches facilitées (demande APL, signature du bail, état des lieux) et un accompagnement personnalisé jusqu'à la Commission



Votre entrée dans le logement

- Une visite de courtoisie dans les 30 à 45 jours suivants l'entrée dans les lieux
- Un délai de 30 jours pour apporter des modifications à votre état des lieux



La vie dans le logement

- Des interlocuteurs dédiés et sectorisés (conseillers clientèle, gestionnaires de secteur, employés d'immeubles ...) pour plus de réactivité renforcée
- Un accueil des clients dans les agences de Valence Romans Habitat 5j/7, sans rendez-vous
- La possibilité de faire une demande de logement et de mutation, de payer votre loyer ou de faire une réclamation dans toutes les agences de VRH



Votre départ

- Une visite conseil proposée systématiquement avant l'état des lieux de sortie pour éviter les mauvaises surprises
- Des relevés des compteurs à l'entrée et à la sortie du logement
- L'envoi d'un courrier avant votre départ pour faire intervenir l'entreprise de multi-services et éviter une facturation à la sortie

THÈME #2 communication / information



Vous cherchez un logement

- Une Commission d'Attribution Logement - un règlement consultable sur notre site internet, en toute transparence



Votre entrée dans le logement

- Une remise d'un livret d'accueil à chaque nouveau locataire
- Un livret spécifique « *Bien Vivre Mon Logement* » pour les résidences neuves
- Un engagement à respecter par la signature du règlement intérieur



La vie dans le logement

- Une centrale d'appel dédiée, joignable 7j/7 et 24h/24
- Le « *Proche de Vous* » : un journal à l'attention des locataires avec un rappel de tous les numéros utiles des marchés de services
- Une enquête annuelle pour connaître les attentes des clients et les axes d'amélioration

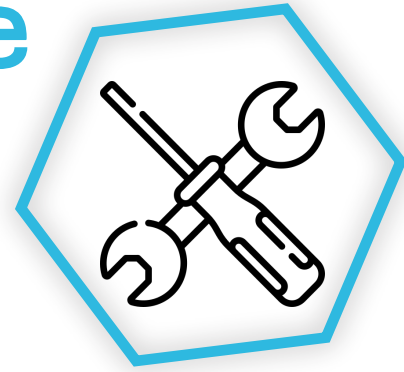


Le cadre de vie

- L'affichage des entreprises de services et des plannings de nettoyage dans les halls
- Une communication par SMS auprès des locataires pour les informations essentielles (pannes générales ...)
- Des astreintes sur les marchés spécifiques

THÈME #3

VEILLE PATRIMONIALE / ENTRETIEN ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE



Votre entrée dans le logement

- Un logement propre à l'état des lieux entrant
- Un bon état locatif avec des équipements fonctionnels



La vie dans le logement

- Un marché multi-services pour répondre aux besoins des clients sur leurs réparations locatives
- Un engagement vers le maintien dans le logement grâce à des travaux d'adaptabilité des salles de bain possibles sur présentation d'un courrier et d'un certificat médical. Une étude personnalisée de chaque dossier en Commission Paritaire



Le cadre de vie

- 68% des marchés publics conclus avec des entreprises locales
- 100% du patrimoine visité une fois par an par le Directeur Général
- Un plan annuel de réfection des parties communes renouvelé chaque année

THÈME #4

Bien-vivre ensemble



Votre entrée dans le logement

- Une remise d'un livret d'accueil à chaque nouveau locataire
- Le remplacement du cylindre de la porte d'entrée à chaque nouvel entrant



La vie dans le logement

- Des rencontres en pieds d'immeuble pour échanger sur le bien-vivre ensemble
- La Fête des Voisins
- Les actions participatives : réfection des halls



Le cadre de vie

- Une Direction Sûreté Prévention pour la médiation des troubles du voisinage
- Deux Responsables Sûreté sectorisés sur Valence et Romans
- Des animations de rencontres habitants / associations locales (MPT, Compagnons Bâisseurs ...)
- Des ateliers de sensibilisation à la gestion des déchets
- Le développement de Jardins Partagés

THÈME #5 environnement ET DÉVELOPPEMENT DURABLE



La vie dans le logement

- La dématérialisation des documents (état des lieux, baux, paiements ...)
- Le portail extranet pour les clients de Valence Romans Habitat (horizon 2025)
- La réalisation de vos démarches en ligne sur le site internet



Le cadre de vie

- La mise en oeuvre d'un plan de décarbonation (réhabilitations, révisions des modes de chauffage ...)
- Un impact carbone limité pour nos constructions neuves (RE 2020)
- Un marché de plantation d'arbres sur le patrimoine de VRH

VRH s'engage dans une démarche d'amélioration continue de son service qualité en mettant au coeur de son activité les thèmes suivants :

