



sommaire

Page 2

Zoom sur... les résultats de l'enquête de satisfaction triennale

Pages 3 & 4

Valence Romans Habitat, acteur de proximité

EDITO



Annie-Paule TENNERONI

Présidente de Valence Romans Habitat
Adjointe au Maire de Valence
au logement et à la politique de la ville

Chers locataires de Valence Romans Habitat,

Nous consacrons dans ce second numéro de « **PROCHE DE VOUS** » une large part aux résultats de l'enquête de satisfaction triennale réalisée en décembre 2016. Si ces résultats sont globalement en nette progression sur les thématiques principales (qualité de vie, relation avec le bailleur, conditions d'entrée dans le logement...) par rapport aux années 2011 et 2013 et que votre niveau de satisfaction générale se porte à plus de 92 %, nous ne cédon pas pour autant à de l'autosatisfaction !

Deux axes méritent une attention particulière de notre part, la propreté des parties communes et le traitement de la réclamation dont les résultats demeurent en deçà du reste.

Pour nous améliorer sur ces enjeux, nous avons d'ores et déjà pris des mesures fortes qui, pour certaines, commencent à produire leurs effets (nettoyage des parties communes réalisé exclusivement par du personnel de VRH). D'autres sont en cours d'élaboration et devraient être pleinement opérationnelles en fin d'année (homogénéisation du traitement de la réclamation).

Je vous engage par ailleurs, à bien respecter le travail réalisé par notre personnel de proximité qui, malgré un enthousiasme réel à vous offrir des espaces de vie propres et agréables, ne peut rien face à des actes d'incivisme répétés.

VRH poursuit également son engagement pour favoriser votre cadre de vie en étant notamment un partenaire actif du jardin partagé quartier du Polygone et de la Fête des voisins.

Enfin, nous avons eu le plaisir d'inaugurer le 17 mai dernier les deux nouvelles Agences de proximité romaines, l'Agence Romans Est et l'Agence Romans Centre, deux lieux d'accueil qui confirment notre volonté de rester proche de vous.

Je vous souhaite à toutes et tous de bonnes vacances d'été !



Zoom sur... les résultats de l'enquête de satisfaction triennale

Réalisée tous les 3 ans, cette enquête permet de mesurer le niveau de satisfaction des locataires du parc. En décembre 2016, Valence Romans Habitat a mené cette enquête sur l'ensemble de son patrimoine (ex HPR et ex OPH de Valence).

Un échantillon représentatif de 1146 locataires a été sollicité et 76 % des locataires appelés ont accepté de répondre à cet entretien d'une durée moyenne de 9 minutes. Retour sur les principaux résultats.



Qualité de vie du quartier

81,23 %



Propreté des parties communes

76,15 %



Entretien équipement des parties communes

85,95 %

TAUX DE SATISFACTION

92 %

Globalement, le taux de satisfaction révèle votre vision des services de l'Office comme majoritairement qualitative, que ce soit sur le territoire de Romans ou de Valence.



Traitement des réclamations

64,17 %



Communication

92,90 %



Condition d'entrée dans le logement

89,75 %



La relation avec le bailleur

95,11 %

Cette enquête a mis en exergue des résultats à améliorer pour Valence Romans Habitat, tels que le traitement de la réclamation et la propreté des parties communes.

Votre bailleur a mis en place un certain nombre d'actions visant à améliorer significativement ces résultats.

Gestion de la réclamation

Mise en place d'un groupe de travail piloté par le responsable de la Proximité et composé de l'ensemble des acteurs de la gestion de la réclamation en agence. Il a pour objectif de capitaliser les bonnes pratiques et d'homogénéiser les processus sur les agences.

Il s'est réuni dès le mois de mai, pour une mise en œuvre sur la fin de l'année 2017.

Propreté des parties communes

Dès janvier 2017, VRH apportait une première réponse sur le territoire de Valence dans le cadre de la réorganisation de la proximité. Les employés d'immeuble ont pris en charge le nettoyage de l'ensemble des parties communes, mettant ainsi fin aux contrats avec des entreprises extérieures. Cette organisation semble donner **des résultats très intéressants**, nombre d'entre vous ont fait remonter leur satisfaction quant à la propreté des parties communes.

Parole de

Responsable clientèle

« Au 1^{er} janvier 2017, le personnel a pris en charge de nouvelles missions, notamment le nettoyage des montées d'escaliers. Nous avons mis en place des plannings pour les jours de passage.

L'état des lieux à J + 3 mois est très positif pour les clients qui évoquent une nette amélioration de la prestation.

Ces dernières années, nous avons des retours médiocres sur le travail des entreprises affectées à cette tâche. »

Votre agent d'immeuble

assure l'entretien courant, l'entretien et le nettoyage des halls d'entrée, vitres, ascenseurs, paliers, escaliers, locaux poubelles et vélos, caves et parkings. Il est chargé du nettoyage des conteneurs et du matériel d'entretien après usage. Il assure la surveillance générale des bâtiments et des espaces communs, constate et signale les désordres et dégradations. Il informe et oriente les résidents et visiteurs.

Valence Romans Habitat a à cœur de répondre à vos attentes. Nous vous rappelons que **vous êtes les premiers acteurs de votre bien vivre**, la qualité de votre cadre de vie dépend aussi de vous. Gardez à l'esprit les règles de bon voisinage et les droits et devoirs qui vous incombent en tant que locataire. Votre logement, votre allée, votre immeuble représentent votre lieu de vie. Pour votre confort, veillez à ce que le travail des agents d'immeubles soit respecté. **Vivre en immeuble, c'est d'abord vivre entouré. Et bien vivre, c'est tout simplement bien vivre ensemble.**

Valence Romans Habitat acteur de proximité

Agir au plus près des locataires

Le bien vivre ensemble et la qualité de service sont des enjeux prioritaires pour Valence Romans Habitat. Le développement de la proximité, avec la volonté d'agir au plus près des locataires est un axe de développement majeur permettant une meilleure réactivité.

Le portrait responsable clientèle

Il contribue à l'optimisation des prestations et à l'amélioration de la qualité de service rendue.

Il anime son équipe dans l'objectif de garantir le bon état de propreté, d'usage et d'entretien des parties communes.

Il est le garant de la relation de proximité en organisant notamment une visite de courtoisie dans le premier mois qui suit votre emménagement. Il gère les troubles de jouissance et les incivilités.

Enfin, il s'assure du traitement de votre demande jusqu'à sa clôture et vous communique toute information utile.



Jardin partagé, Quartier du Polygone

**Du jardin à l'assiette,
la culture du bien vivre ensemble**

VRH, en partenariat avec la Ville de Valence, le service Développement Social et Urbain ainsi que l'association Court-Circuit et la Maison Pour Tous, a proposé aux locataires des logements entourant la **Place Lombard**, gérée par l'Agence Valence Centre, de participer à une **animation jardinage**.

Des travaux d'arasement ont été réalisés afin de créer un jardin partagé de 150 m².

Lors des vacances d'avril, l'association Court-Circuit a organisé et proposé **des animations aux écoles situées sur le quartier**.

Ce projet souligne **une volonté collective d'appropriation d'un territoire**.

Le jardin partagé permet une **sensibilisation à la question environnementale, aux gestes éco-citoyens avec un système d'arrosage économe comme aux enjeux de l'alimentation**. Les locataires ont souhaité que les enfants soient associés au jardinage pour participer à **une activité de proximité en famille**.

L'enquête menée auprès des locataires révèle des attentes variées : **plaisir de jardiner, lien social et convivialité, éducation à l'environnement, appropriation de l'espace public mais également l'envie de consommer des produits frais, d'avoir une alimentation saine et équilibrée à moindre coût**.

Du nouveau pour vos agences de proximité

Vos **6** agences changent de nom.

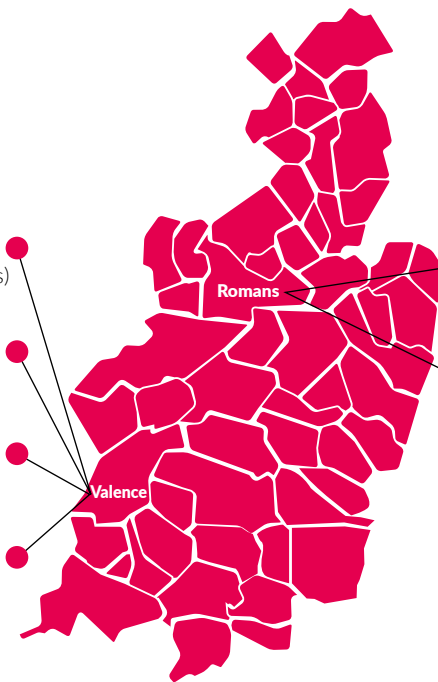
A Valence

Agence Valence Est
(anciennement Fontbarlettes)
36 rue Biberach

Agence Valence Nord
(anciennement le Plan)
25 rue Clément Ader

Agence Valence Centre
(anciennement le Polygone)
7 rue foch

Agence Valence Sud
(anciennement Valensolles)
11 allée René Cassin



A Romans

Agence Romans Est
l'Hermès
Boulevard
Henri Dunant

Agence Romans Centre
10 cours Pierre Didier

Inauguration des Agences Romans Est et Romans Centre



Agence Romans Est

Le 17 mai dernier, les agences romaines ont accueilli Nicolas DARAGON, Président de Valence Romans Agglo et Maire de Valence, Marie-Hélène THORAVALE, Vice-présidente de Valence Romans Agglo et Maire de Romans, Annie-Paule TENNERONI, Présidente de VRH, les administrateurs de VRH, en présence des salariés pour inaugurer les deux nouveaux points d'accueil ouverts aux locataires.



Agence Romans Centre

Valence Romans Habitat acteur de proximité

Un acteur de proximité, solidaire et engagé en faveur du lien social à vos côtés dans la transition énergétique

Valence Romans Habitat porte des ambitions de qualité de service rendu, à travers des valeurs de solidarité et de proximité. Il s'engage également en faveur du développement durable grâce à diverses actions qui vous sont proposées.

La Fête des Voisins une première pour Valence Romans Habitat

Évènement dédié à la solidarité, remède contre l'isolement, la Fête des Voisins s'articule comme un moment de convivialité, d'échange et de bonne humeur pour faire connaissance avec ses voisins.

Le 19 mai dernier, nos locataires se sont réunis pour une rencontre conviviale. Retour en images sur les différentes manifestations organisées sur le patrimoine de VRH.

4 Saisons - Romans



Fontlozier - Valence



Salamanca - Romans



Valensolles - Valence



Val Riant - Romans



Cité Nadi - Romans



**Rendez-vous
à l'année prochaine.
Encore plus nombreux !**

Le saviez-vous ?

Régler son loyer, facile !
Avec le prélèvement automatique,
plus de soucis !

Vous avez la possibilité de choisir
votre date de prélèvement automatique
pour le paiement de votre loyer : le 5,
le 10 ou le 15 du mois !

Solution simple et pratique, gratuite,
qui vous assure du paiement de
votre loyer sans risque d'oubli !

Retirez dans votre Agence
un mandat de prélèvement
automatique.

Café éco-MPT



L'Agence Valence Nord a organisé en partenariat et à l'initiative de la Maison Pour Tous une démarche éco-café. L'objectif était de distribuer des kits d'ampoules offerts par Valence Romans Habitat, dans le cadre de la loi Transition Energétique.

L'occasion également de participer à des ateliers et des démonstrations sur les économies d'énergie, ou simplement d'échanger sur ces thématiques autour d'un café. A ce jour, déjà 350 kits distribués !