

N° 13 M A I 2020

PROCHE DE VOUS

EDITION SPECIALE COVID-19

LE JOURNAL D'INFORMATION DE VALENCE ROMANS HABITAT

sommaire





EDITO



Annie-Paule TENNERONIPrésidente de Valence Romans Habitat
Adjointe au Maire de Valence
chargée du logement et de la politique
de la ville

Bernard HOBERGDirecteur Général
de Valence Romans Habitat

COVID-19 CORONAVIRUS

Chers locataires de Valence Romans Habitat,

D epuis le 11 mai, la très grande majorité des collaborateurs de Valence Romans Habitat sont de retour en Agences et au Siège social pour préparer au mieux les échéances qui arrivent.

Dès le mercredi 13 mai, l'ensemble des points d'accueil, du Siège et des 6 Agences de proximité ont été ré-ouverts et vous accueillent dans de bonnes conditions sanitaires.

Nous vous invitons à étaler vos visites tout au long du mois de mai afin d'éviter une saturation de nos accueils.

Vos employés d'immeuble sont aussi présents pour assurer le nettoyage des parties communes de vos immeubles ! Ils sont équipés pour leur sécurité et la vôtre et nous avons adapté leurs horaires de travail.

Nous vous demandons de bien respecter les distanciations sociales quand vous les croisez et de bien respecter leur travail.

Votre sécurité et celle de notre personnel sont primordiales.

Nous avons conçu cette édition spéciale de votre journal d'information **« PROCHE DE VOUS »** pour vous donner l'ensemble des informations dont vous devez disposer sur les sujets de votre quotidien : réclamations, paiement du loyer, demande de logement, propreté de vos parties communes et les consignes sanitaires à respecter dans les accueils...

Nous vous demandons d'en prendre connaissance car elle indique l'ensemble des mesures à respecter dans les semaines qui viennent pour le bien-être et la sécurité de tous.

Sachez que nous mettons tout en œuvre pour proposer un service de qualité auquel vous avez droit mais nous vous demandons également de faire preuve de compréhension, la période actuelle est exceptionnelle pour tout le monde et nous demande de l'adaptation. Nous savons pouvoir compter sur vous.

Nous espérons que vous vous portez bien et sommes heureux de reprendre contact avec vous !

Une organisation adaptée

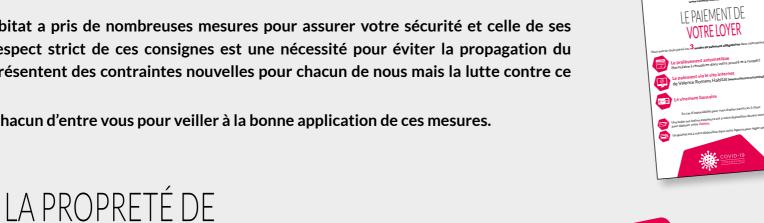
en toute sécurité

Vous protéger,

c'est aussi protéger les autres.

Valence Romans Habitat a pris de nombreuses mesures pour assurer votre sécurité et celle de ses collaborateurs. Le respect strict de ces consignes est une nécessité pour éviter la propagation du COVID-19. Elles représentent des contraintes nouvelles pour chacun de nous mais la lutte contre ce virus l'exige.

Nous comptons sur chacun d'entre vous pour veiller à la bonne application de ces mesures.





LE PAIEMENT DE VOTRE LOYER

Vous avez le choix parmi ces 3 modes de paiement obligatoires dans cette période.



Le prélèvement automatique

(formulaire à récupérer dans votre accueil et à remplir)



Le virement bancaire



Le paiement via le site internet

de Valence Romans Habitat (www.valenceromanshabitat.fr)

En cas d'impossibilité pour vous d'opter parmi ces 3 choix



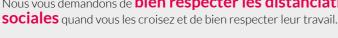
Une boite aux lettres extérieure est à votre disposition devant votre Agence pour déposer votre chèque.



Un guichet est à votre disposition dans votre Agence pour régler par carte bancaire.



Ils sont équipés pour leur sécurité et la vôtre et nous avons adapté leurs horaires de travail. Nous vous demandons de **bien respecter les distanciations**











LES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES DANS VOTRE LOGEMENT

En cas de problèmes techniques dans votre logement. vous devez contacter notre centrale d'appels au :

04 75 82 54 00 (7 jours sur 7 et 24h sur 24).



Les réclamations seront traitées en fonction de **leur urgence**. Il est impératif dans cette période de limiter au maximum les contacts inutiles.



Nous comptons sur vous et votre compréhension.



LES CONSIGNES SANITAIRES DANS LES ACCUEILS

Pour votre sécurité et celle de nos collaborateurs, nous vous demandons **de respecter scrupuleusement les consignes sanitaires** suivantes quand vous entrez dans nos accueils :





Port du masque obligatoire



Distanciation sociale d'au moins 1 mètre à l'extérieur de l'Agence



Une seule personne à la fois au sein de l'accueil



Désinfectez-vous les mains à l'aide du gel hydroalcoolique à votre disposition



LA DEMANDE **DE LOGEMENT**

Vous recherchez un logement?







L'accès à un logement demeure une priorité pour Valence Romans Habitat.

Nous traiterons prioritairement votre demande lors d'un rendez-vous téléphonique avec un conseiller clientèle.

En cas de rencontre avec un conseiller clientèle

les consignes sanitaires seront à respecter scrupuleusement.













Encore plus proche!



Des actions au cœur des habitants

Pendant le confinement. Valence Romans Habitat a voulu être encore plus proche des locataires, notamment ceux pouvant faire face à plus de difficultés en cette période si particulière.

C'est pourquoi, deux campagnes d'appels téléphoniques ont été menées auprès de nos locataires âgés de plus de 75 ans puis des locataires de plus de 65 ans et ceux bénéficiant de l'Allocation Adultes Handicapées. L'occasion de prendre des nouvelles, de rappeler les précautions à prendre et de fournir quelques renseignements. Une façon simple de rompre l'isolement et de prendre soin de tous.

Une action a également été menée sur le paiement des loyers afin de proposer une solution adaptée aux locataires en difficulté.



Il nous ont dit

Je suis content de recevoir votre appel, cela fait un mois que je n'ai parlé à personne, je suis seul, vous pouvez rester au téléphone un moment avec moi et me rappeler svp.

Bravo, alors là bravo les HLM, c'est super et très gentil de votre part.

Garder le moral on va s'en sortir, allez à plus, ciao!

Je vous attends cet après-midi pour faire mon ménage, je vous ferai un excellent gâteau.

Avant j'avais la liberté de sortir et je ne sortais pas et maintenant que je ne peux pas sortir j'ai une folle envie de sortir, c'est le comble...

Soyez préservés par ce foutu virus, vous, votre famille et tous les employés des HLM.

