

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE



NOUS FACILITONS L'INSTALLATION DANS VOTRE LOGEMENT

- ▶ Avant votre arrivée, **votre logement est systématiquement nettoyé.**
- ▶ Un accompagnement vous est proposé pour **la constitution et le dépôt de votre dossier APL** auprès des services de la CAF.

A votre entrée dans les lieux, votre gardien.ne :

- ▶ Vous présente **votre résidence et son environnement** (local OM, local vélo, etc.).
- ▶ Vous explique **le fonctionnement des équipements** de votre logement.
- ▶ Dans la semaine suivant votre installation, votre nom est affiché sur **votre boîte aux lettres.**



NOUS VEILLONS À LA QUALITÉ DE VIE DANS VOTRE RÉSIDENTE

- ▶ **Un contrôle formalisé de la propreté** est réalisé tous les mois sur votre résidence.
- ▶ **Un service de portage de courses** est mis en place en cas de panne d'ascenseur de plus de 3 jours.



NOUS TRAITONS VOS DEMANDES

- ▶ **Toutes les informations pour nous joindre et les contacts utiles** sont affichés dans le hall de votre résidence.

- ▶ Un **service client** est à votre écoute et joignable de **9h à 17h** au :

0 809 54 09 09 Service gratuit
+ prix appel

- ▶ Une **permanence pour les urgences techniques** est disponible au même numéro la nuit, le week-end et les jours fériés.
- ▶ Toutes vos demandes donnent lieu, sous 48h, à un **accusé de réception** indiquant le **numéro d'enregistrement.**
- ▶ Vous êtes régulièrement tenu informé de **l'avancement de votre dossier.**



NOUS ACCOMPAGNONS VOTRE DÉPART

- ▶ Avant votre départ, **une visite conseil gratuite et sur rendez-vous,** vous sera proposée par votre gardien.ne.



groupe **Arcade-vyv**