



# BIEN VENUE

## **BIENVENUE CHEZ VALOPHIS**

**NOUS SOMMES  
HEUREUX DE VOUS  
ACCUEILLIR ET DE VOUS  
COMPTER PARMIS NOS  
LOCATAIRES !**

NOUS VOUS  
ACCOMPAGNONS  
DANS TOUTES VOS  
DÉMARCHES, DE  
L'ENTRETIEN DE VOTRE  
LOGEMENT À LA GESTION  
DE VOTRE BAIL.

## SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE !

### Connectez-vous à votre compte personnel, sécurisé.

À partir du 11 janvier, vous pourrez vous rendre sur « **Votre espace locataire** » à partir du site Internet [www.groupevalophis.fr](http://www.groupevalophis.fr) ou de l'application Valophis téléchargeable sur Google Play ou App Store.

Vous devrez compléter le formulaire d'inscription. Pour cela vous aurez besoin de votre adresse électronique et de votre numéro de contrat que vous trouverez sur votre avis d'échéance Valophis.

Si vous avez besoin d'aide, vous pourrez appeler le **01 55 96 55 00**, un conseiller vous guidera.

Pour vous aider dans cette démarche, vous recevrez début janvier, par mail un lien internet vous permettant de finaliser votre inscription.

**Pour ne pas le manquer, n'oubliez pas d'informer votre bailleur de votre adresse mail et de votre numéro de téléphone mobile.**

## RETROUVEZ NOS SERVICES EN LIGNE



### À partir de votre espace personnel vous pouvez :

- déposer et suivre une sollicitation,
- consulter votre avis d'échéance numérisé,
- payer votre loyer, par carte bancaire, en toute sécurité,
- suivre toute l'actualité de votre résidence,
- actualiser vos données personnelles,
- vérifier votre contrat d'assurance et le mettre à jour,
- retrouver les coordonnées de vos contacts,
- joindre des documents numérisés.

## COMMENT NOUS JOINDRE ?



### 1 • PAR TÉLÉPHONE

En composant le **01 55 96 55 00**. Un **conseiller locataires vous répond de 8h30 à 17h30**.

Et pour toute urgence technique en dehors des horaires de bureau, la nuit, les week-ends et les jours fériés.



### 2 • PAR MAIL

Vous pouvez adresser vos messages à **srl@groupevalophis.fr**



### 3 • EN LIGNE (à partir du 11 janvier 2021)

Rendez vous sur  **votre espace locataire**, après avoir au préalable finalisé l'inscription à votre compte personnel.

**C'est simple** : cliquez sur l'onglet « mes demandes » et saisissez votre sollicitation en suivant les étapes. Vous pouvez même indiquer vos disponibilités en cas de rendez-vous avec un prestataire.



### 4 • AUPRÈS DE VOTRE GARDIEN

En vous rendant à votre **Espace Accueil Locataires** du lundi au vendredi de 8h30 à 10h et de 16h à 17h30 (8h30 – 9h30 et 16h30 – 17h30 pour l'EAL de Villeneuve Triage)

## BON À SAVOIR !



## L'ASSURANCE HABITATION

### Elle est obligatoire.

Vous devez fournir votre attestation d'assurance habitation à votre gardien ou la faire parvenir numérisée via votre espace locataire (indiquant la période de garantie avec les risques couverts) et ce, même si vous l'aviez déjà transmise à l'Oph de Villeneuve-Saint-Georges.

Assurer son logement est obligatoire, en vertu de la loi (articles 1733 et 1734 du Code civil).

**Chaque année Valophis vous demandera votre attestation.**

## VALOPHIS À VOS CÔTÉS

Si vous rencontrez des difficultés sociales ou financières, nous vous recommandons de **contacter sans tarder votre chargé de gestion locataires, en composant le 01 55 96 55 00**. Il sera à votre écoute, pour répondre à toutes vos questions administratives ou sociales (entrée ou départ du logement, impayés, évolution de situation...). Il vous aidera dans la recherche de solutions personnalisées. En cas de difficultés sociales ou médico-sociales, il pourra aussi vous orienter vers une conseillère sociale.

### EN CAS DE PROBLÈMES N'ATTENDEZ PAS !

Votre loyer est une contrepartie à l'occupation de votre logement. Son montant est révisé tous les ans au 1<sup>er</sup> janvier. La revalorisation des loyers est encadrée par la loi.



Vous disposez de **3 jours** pour régler votre loyer à partir de la mise à disposition de votre avis d'échéance dématérialisé dans votre **Espace locataire personnalisé**, accessible par le site internet [www.groupevalophis.fr](http://www.groupevalophis.fr) ou l'application Valophis.



## POSSIBILITÉS POUR RÉGLER VOTRE LOYER



### LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

C'est une autorisation de prélèvement du montant de votre loyer sur un compte bancaire, à la date convenue avec Valophis. La somme prélevée est celle qui figure en bas à droite de l'avis d'échéance.

Vous pouvez opter pour ce mode de paiement à tout moment en remettant à votre gardien ou à votre chargé de gestion locataires un relevé d'identité bancaire. Vous pouvez également renoncer au prélèvement automatique à tout moment, en informant votre bailleur par courrier quinze jours au moins avant la fin du mois en cours.

**Attention** : Votre loyer de décembre 2020 sera prélevé aux dates habituelles de l'Oph de Villeneuve-Saint-Georges.

À partir de votre loyer de janvier 2021, le prélèvement sera effectué aux dates proposées par Valophis soit le 1<sup>er</sup>, le 6, le 12 et le 18 du mois suivant.

**Si vous aviez choisi le prélèvement automatique pour régler votre loyer à l'Oph de Villeneuve-Saint-Georges, vous devez refaire dès que possible la démarche auprès de votre interlocuteur habituel.**



### LA CARTE BANCAIRE SUR INTERNET

Vous pouvez régler votre loyer en ligne, par carte bancaire, dès la mise à disposition de votre avis d'échéance. Une fois connecté à votre espace locataire, vous devez actionner le bouton « **payer en ligne** », vous pouvez régler votre loyer en toute sécurité.

**Attention** : Vous pouvez régler votre loyer par carte bancaire sur le compte de l'Oph de Villeneuve-Saint-Georges, comme précédemment, jusqu'au 27 janvier 2021.

À partir du loyer de janvier 2021, pour pouvoir payer par carte bancaire, vous devrez vous rendre sur l'espace locataire de Valophis. Il vous faudra avoir créé votre compte selon les explications de la rubrique « Connectez-vous à votre compte personnel sécurisé ».



### LE CHÈQUE BANCAIRE OU POSTAL

**Attention** : pour régler votre loyer de décembre 2020, vous devez rédiger votre chèque à l'ordre de Valophis Habitat ou de l'Oph et le déposer chez votre gardien.

À partir du loyer de janvier 2021, vous devrez établir votre chèque uniquement à l'ordre de Valophis Habitat et le déposer chez votre gardien, comme précédemment.

N'oubliez pas d'inscrire votre numéro de contrat Valophis (vous le trouverez sur votre avis d'échéance Valophis) au dos du chèque. N'oubliez pas de le signer.



### LES ESPÈCES À LA POSTE PAR EFICASH

**Pour régler votre loyer de décembre 2020**, vous ne pourrez plus utiliser un avis d'échéance de l'Oph de Villeneuve-Saint-Georges pour régler à La Poste à partir du 1<sup>er</sup> février 2021, il faudra vous munir de votre dernier avis d'échéance Valophis.

À compter de cette date, La Banque Postale vous facturera ce service 3,90 €.

# Vos interlocuteurs



**Fatima Ait Yakoub**  
chef d'agence



**Céline Tossu**  
**Patrick Poutier**  
adjoints au chef d'agence



## Vos chargées de gestion locataires

**Manon Radici**  
**Priscilla Nkouassa**  
**Valérie Paul**

Elles répondent à vos questions administratives ou sociales (entrée ou départ du logement, impayés, évolution de situation...).

En cas de difficultés sociales ou médico-sociales, elles vous orientent vers un conseiller social.

## VOTRE GARDIEN

### Il est votre interlocuteur privilégié.

C'est à lui que vous devez vous adresser pour toutes les questions de la vie quotidienne ou en cas de difficulté. Il se chargera du suivi de votre demande et vous tiendra informé.



## Vos responsables de secteur

**Franck Lebacle**  
**Nadia Abdelsalam**

Ils veillent à la qualité et à la sécurité du patrimoine et prennent toutes les mesures conservatoires le cas échéant.

Avec le gardien, ils traitent les réclamations techniques pour répondre aux demandes des locataires.

Valophis Habitat (bailleur social, principalement implanté dans le Val-de-Marne) est membre du Groupe Valophis, un acteur de référence du logement public en Île-de-France. Le groupe intervient sur tous les métiers du logement social : gestion, aménagement et renouvellement urbain, construction en locatif social et en accession à la propriété sécurisée. Valophis vous offre ainsi des solutions diversifiées pour répondre à vos besoins et vous accompagner dans votre parcours résidentiel.