

VOUS ALLEZ AIMER

les services pensés spécialement pour vous

Bienvenue



NOUS SOMMES QUI VOUS ÊTES | [vivest.fr](https://www.vivest.fr)

Vivest 
Groupe ActionLogement

BIENVENUE

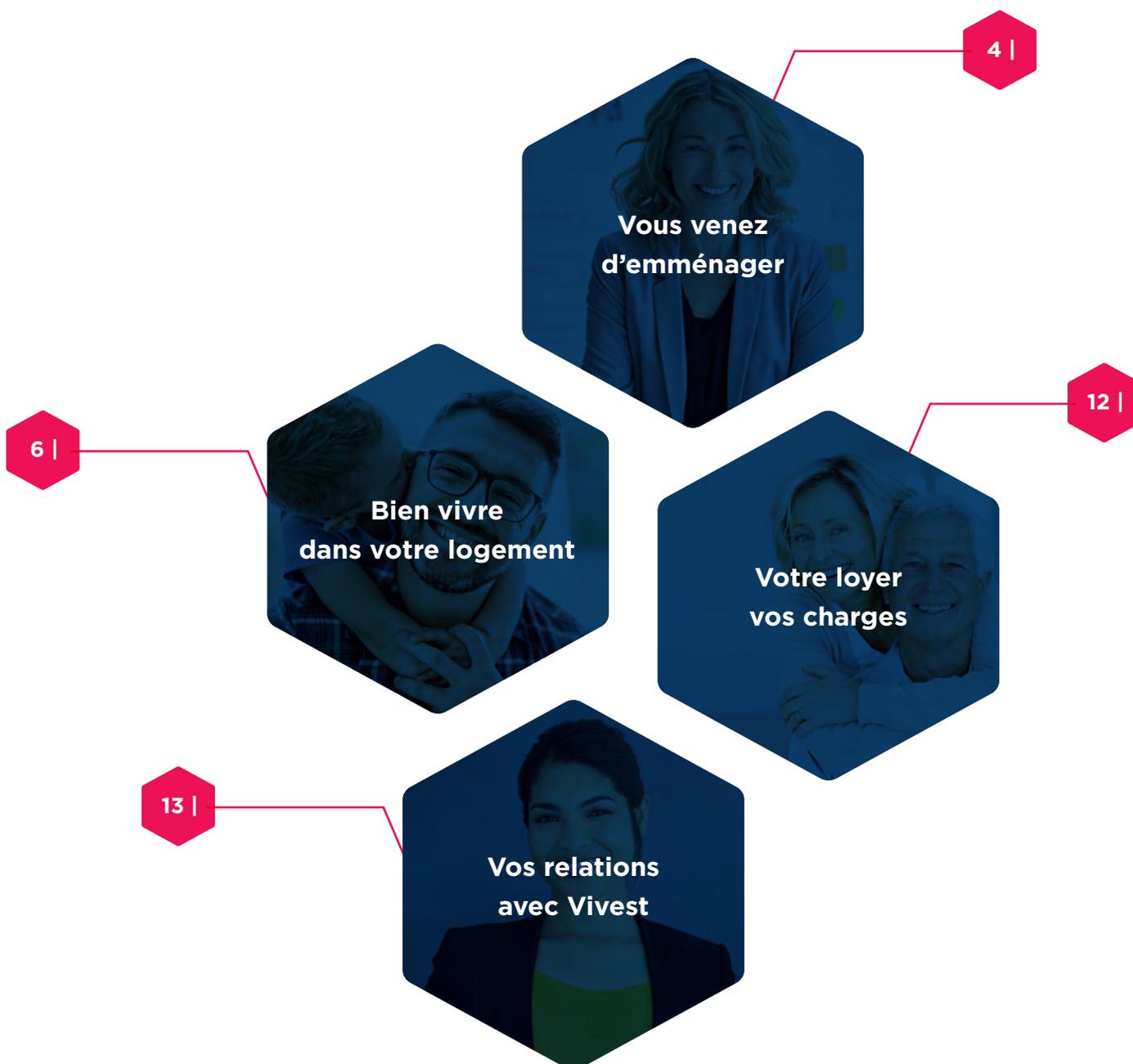
Ce guide a été conçu pour vous permettre de vivre en toute sérénité dans votre logement et dans votre nouvel environnement. Il vous accompagne tout au long de votre parcours client chez Vivest.

Il vous permet d'y retrouver à tout moment nos services selon vos besoins, de répondre à vos questions et de vous conseiller dans vos démarches.

Conseils liés à votre emménagement, les clés pour bien vivre dans votre logement, en savoir plus sur votre loyer et vos charges et comment les régler, vos relations avec Vivest... Ce guide reprend l'essentiel de ce que vous devez savoir à l'entrée dans votre logement.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site [vivest.fr](https://www.vivest.fr) > [espace locataires](#) et créez votre compte client en ligne.

Bon emménagement !



VOUS VENEZ D'EMMÉNAGER



ASSURER VOTRE LOGEMENT

Vous devez souscrire un contrat d'assurance pour toute la durée de la location de votre logement. L'attestation d'assurance est obligatoire et vous est réclamée lors de la remise des clés.

La preuve de la souscription vous est demandée périodiquement par Vivest. À défaut, votre contrat de location peut être résilié.

Pourquoi souscrire une assurance multirisque habitation ?

Pour être couvert contre les dommages que vous pouvez causer à l'immeuble ou à vos voisins : incendie, explosion, dégât des eaux, dommage électrique ou toutes autres causes. Pour tous dommages causés accidentellement à autrui par vous même, votre conjoint, vos enfants...

À savoir L'assurance multirisque habitation est obligatoire tout au long de la durée du bail et le locataire doit adresser annuellement son attestation d'assurance à Vivest.



FOURNIR VOTRE LOGEMENT EN ÉNERGIE

Vous avez la possibilité de choisir librement votre fournisseur de gaz et d'électricité.

Nous vous précisons toutefois que pour certaines communes, le fournisseur « historique » peut être une régie locale (exemples : UEM à Metz, Energis à Saint-Avold...).

Celle-ci est à même de vous proposer une offre d'abonnement adaptée à vos besoins.

Pour plus de renseignements, téléphonez au **0 800 112 212** ou rendez-vous sur energie-info.fr



Vivest attire votre attention sur la nécessité d'entreprendre ces démarches rapidement.

Un délai d'attente pour le raccordement peut être nécessaire.

RÉALISEZ VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE

N'oubliez pas d'effectuer votre changement d'adresse si vous ne l'avez pas encore fait !

Contactez au plus vite les fournisseurs d'énergie, services publics... afin de leur communiquer votre nouvelle adresse. Il est possible de faire cette démarche une seule fois auprès des principaux organismes (sécurité sociale, CAF...) depuis service-public.fr (rubrique «Je déménage»).



VOTRE CONTRAT D'ENTRETIEN MULTISERVICES

Vous simplifier la vie, maîtriser votre budget

Pour mieux répondre à vos attentes et vous accompagner dans la maîtrise de votre budget entretien du logement, Vivest a mis en place un contrat Multiservices pour la prise en charge des réparations et entretiens locatifs sur son patrimoine : plomberie/sanitaire, robinetterie, électricité et menuiserie intérieures et extérieures.

CE PACK COMPREND :

- › Une visite annuelle obligatoire pour établir un diagnostic complet sur la sécurité du logement ;
- › Des entretiens ou réparations couplés ;
- › Des numéros d'appel non surtaxé sont mis à votre disposition pour tout dépannage ou en cas d'urgence.

En fonction de votre localisation, vous avez un prestataire dédié. **Connectez-vous sur votre compte client "Vivest & moi"** et rendez-vous dans la partie **Contacts**.



POUR TOUTE DEMANDE CONCERNANT VOTRE CHAUDIÈRE INDIVIDUELLE, CHAUFFE-BAINS GAZ, CUMULUS ÉLECTRIQUE OU VENTILATION

Retrouvez le prestataire dédié à l'entretien de vos équipements sur votre compte client "Vivest & moi".

Rendez-vous dans la partie **Contacts > Numéros utiles > Prestataires**

*Services compris dans vos charges.
Hors contrat multiservices.*



Points de contrôle et réparations pris en charge dans le cadre du contrat Multiservices

Plomberie / Sanitaire

- › Entretien, réparation, débouchage des évacuations des eaux usées et des eaux vannes.
- › Entretien, réparation des alimentations d'eau chaude et d'eau froide, remplacement des siphons, des trop plein et manchons en caoutchouc.
- › Réfection et remplacement des joints silicone sur le pourtour des appareils (baignoires, éviers, douches, lavabos).
- › Vérification du cône caoutchouc autour des WC.
- › Remplacement de la barre de douche et du support de pommeau de douche.
- › Remplacement de l'alimentation gaz, contrôle des ventilations hautes et basses et éventuelle fuite de gaz sur tuyauterie.
- › Contrôle de la date de péremption des tuyaux souples d'alimentation gaz (cuisinière).
- › Réfection d'étanchéité des robinets d'arrêt de gaz pour l'alimentation des logements et du robinet gaz de la cuisinière.
- › Contrôle sortie et amenée d'air concernant les ventilations statiques (fenêtres, mur extérieur...).

Robinetterie

- › Contrôle de l'étanchéité des raccordements eau froide et eau chaude sur toute la tuyauterie.
- › Remplacement des joints et tampons défectueux.
- › Contrôle, nettoyage, détartrage, raclage des clapets, rodage des sièges.
- › Contrôle, nettoyage, réglage des mécanismes de chasse d'eau des WC, y compris les opérations de remplacement des joints, flotteurs et joints de cloche, cône caoutchouc, joint d'étanchéité des fixations entre réservoir et cuvette, joint de liaison pipe/chute, suppression des fuites d'eau.
- › Etanchéité des becs verseurs raccordés sur robinetteries.
- › Vérification et resserrage éventuel des fixations de robinetteries.
- › Contrôle de l'étanchéité des tuyauteries d'alimentation apparentes.
- › Entretien, remplacement des robinets d'arrêt, robinets de puisage, robinets de machine à laver (linge et vaisselle).

Electricité

- › Contrôle de sécurité de l'installation électrique : révision de la présence d'un appareil général de commande et de protection, d'au moins un dispositif différentiel de sensibilité appropriée aux conditions de mise à la terre, d'un dispositif de protection contre les surintensités, d'une liaison équipotentielle et d'une installation adaptées aux conditions particulières des locaux contenant une baignoire ou une douche.
- › Révision de l'absence de matériels électriques inadaptés à l'usage ou présentant des risques de contact direct avec des éléments sous tension.
- › Révision de l'absence de conducteurs non protégés mécaniquement.
- › Vérification, réparation ou remplacement si nécessaire, du combiné relié à l'interphone.
- › Remplacement de toutes les petites pièces défectueuses.
- › Dépoussiérage de chaque convecteur et vérification de son état de fonctionnement.

Menuiseries intérieures & extérieures

- › Entretien, réglage, réparation des portes palières et intérieures, huisseries, chambranles, bâtis et couvre-joints.
- › Entretien, réglage, réparation de toutes les menuiseries ouvrantes ou fixes, jets d'eau, encadrements, habillages, couvre-joints, reprise mastic.
- › Refixation des plinthes.
- › Entretien des meubles sous éviers : portes, fermetures, étagères...
- › Entretien, graissage et réglage des équipements de fermeture et de leurs mécanismes manuels ou automatiques et articulations, réparation des accessoires défectueux tels que manivelles, sangles, axes, enrouleurs, câbles guide, glissières et joints.
- › Entretien des menuiseries extérieures - volets roulants, persiennes, volets, velux.



ZOOM SUR LE DÉTECTEUR DE FUMÉE

Tous les logements sont équipés d'un Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée (DAAF). Testez le bon fonctionnement du détecteur en pressant le bouton "test" un fois par mois ou après une longue période d'absence.

Plus d'infos sur vivest.fr › Espace locataires › Multiservices



DÉCLARER UN SINISTRE

L'assurance habitation ? Indispensable pour vous protéger vous et vos proches !

Lorsque vous louez un logement, vous devez obligatoirement souscrire un contrat d'habitation multirisque.

Ce contrat vous couvre pour les dommages que vous pourriez causer non seulement à des tiers tels que vos voisins et votre propriétaire, mais vous protège également des aléas de la vie courante qui peuvent se produire dans votre logement.

L'assurance multirisque habitation couvre également l'ensemble de ces aléas :

- › Les sinistres dont vous êtes victime et pour lesquels vous êtes amené à demander une indemnisation auprès de votre assureur.
- › Les sinistres dont vous êtes responsable et pour lesquels votre assureur se substitue à vous pour indemniser la personne à laquelle vous avez occasionné un dommage.

Que faire en cas de sinistre dans mon logement ?

LE TEMPS DE L'URGENCE

› En cas de dégât des eaux

Fermez l'alimentation en eau. En cas d'inondation, préservez vos biens en les surélevant et asséchez la pièce en l'aérant.

› En cas d'incendie

Contactez les pompiers (composez le 18).

N'intervenez que si vous ne courez aucun risque et prenez

toutes les mesures raisonnables permettant de limiter les conséquences du sinistre.

› En cas de cambriolage ou de vandalisme

Déposez plainte auprès de la Police ou de la Gendarmerie. Un récépissé de dépôt de plainte vous sera alors remis. Vous aurez besoin de le transmettre par la suite à votre assureur. Si le cambriolage ou le vandalisme est important, les forces de l'ordre peuvent se rendre à votre domicile afin de constater l'effraction et l'ampleur des dégâts.

Une fois le sinistre maîtrisé, n'hésitez pas à faire intervenir un corps de métier professionnel pour effectuer les réparations provisoires urgentes qui s'imposent. Il vous permettra de limiter les dégâts occasionnés à votre habitation. Ses frais sont couverts par votre assurance.

80%

**des sinistres
habitation
sont des dégâts
des eaux**



Lorsqu'un sinistre survient dans votre logement, dans une partie commune ou au domicile d'un voisin absent ou peu coopératif, prévenez au plus vite Vivest au **09 77 42 57 57**.

Si le sinistre est en cours et que celui-ci relève d'une urgence, le service ALTA ETIC est à votre disposition 24h/24 au **0 825 826 819**.

LE TEMPS DES DÉMARCHES

Vous avez l'obligation de déclarer le plus vite possible le sinistre à votre assureur, afin qu'il évalue rapidement et avec précision l'indemnisation à laquelle vous avez droit. Pour ce faire, transmettez-lui les éléments suivants :

- Des photos des dégâts occasionnés (en cas d'inondation ou d'incendie).
- Des photos des objets volés, des portes ou fenêtres endommagées et le récépissé de dépôt de plainte de la Police ou la Gendarmerie (en cas de vol ou cambriolage).
- Une liste complète des objets qui ont été endommagés ou volés (préparer les factures).

› En cas de dégât des eaux ou d'incendie

- 1 | Prévenez Vivest.
- 2 | Envoyez votre déclaration de sinistre impérativement dans les 5 jours ouvrés à votre assureur.

› En cas de vol ou de vandalisme

Le délai est uniquement de 24 heures pour déclarer le sinistre au commissariat ou poste de police le plus proche de votre domicile. L'attestation ainsi obtenue est indispensable pour contacter votre assurance habitation. Elle doit être envoyée dans un délai de 48 heures ou 2 jours ouvrés, accompagnée d'une liste précise des biens dérobés et de la déclaration de sinistre.

› Pour les catastrophes naturelles, ce délai est porté à 10 jours. Il convient de respecter ces instructions scrupuleusement, sans quoi l'assurance sera en droit de refuser l'indemnisation.

J'ai envoyé toutes les pièces à l'assureur, quelle est la suite donnée ?

Si vous avez envoyé toutes les informations nécessaires à votre assureur, un expert peut alors être mandaté.

Ce dernier vous rend visite pour évaluer les dégâts. C'est sur la base de son rapport que votre assureur calcule vos indemnités.

À réception des conclusions du rapport de l'expert, votre assureur vous verse des indemnités pour vos dommages (mobilier, papier-peint, peinture, petits dommages mobiliers...).

Les dommages immobiliers importants sont pris en charge par le propriétaire ou l'assureur de l'immeuble.



Pour plus d'informations sur les risques couverts par votre contrat d'assurance multirisque habitation, les modes et les délais d'indemnisation en cas de sinistre dans votre logement, référez-vous aux clauses stipulées dans votre contrat ou contactez votre assureur.





EN PRATIQUE SUR VIVEST.FR

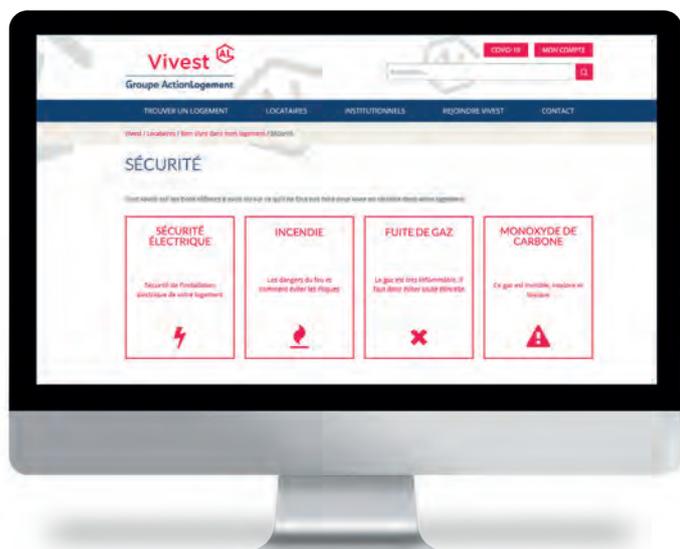
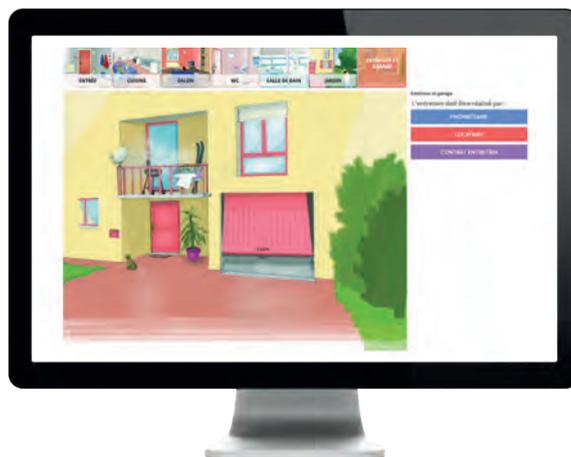
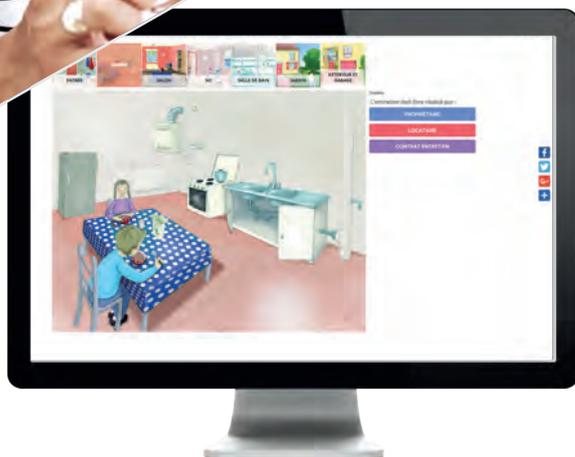
Retrouvez toutes les informations pratiques concernant votre logement sur [vivest.fr](https://www.vivest.fr) › **Espace locataires**



L'entretien de votre logement

Entretien ou réparation, une rubrique interactive pour découvrir quels éléments sont sous contrat d'entretien, à la charge du locataire ou à celle du propriétaire, pour chaque pièce de votre logement.

Plus d'informations sur [vivest.fr](https://www.vivest.fr) › **Espace locataires** › **Entretien mon logement**



La sécurité dans votre logement

Vivest vous donne les bons réflexes à avoir pour vivre en sécurité dans votre logement.

Plus d'informations sur [vivest.fr](https://www.vivest.fr) › **Espace locataires** › **Sécurité**



- › Sécurité électrique
- › Incendie
- › Fuite de gaz
- › Monoxyde de carbone

Le + Vivest Retrouvez également toutes les informations sur l'application mobile "Vivest & moi".

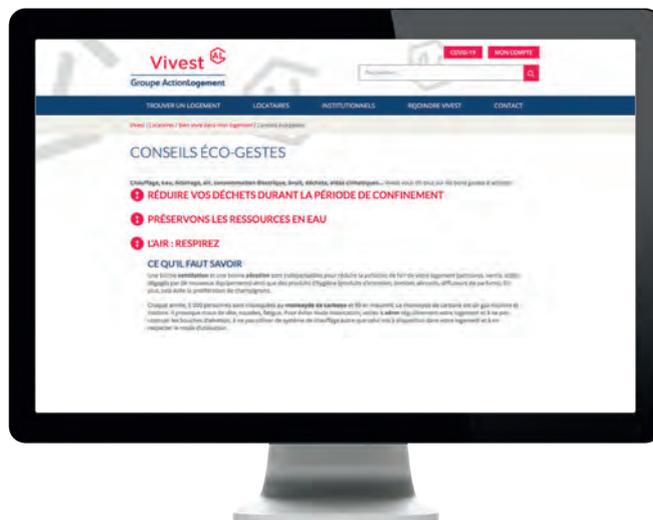
Conseils éco-gestes

Chauffage, eau, éclairage, air, consommation électrique, bruit, déchets...

Vivest vous dit tout sur les bons gestes à adopter pour être un éco-locataire accompli !

Plus d'informations

sur vivest.fr > Espace locataires > Conseils éco-gestes



Créez votre compte en ligne et profitez de tous nos services 24h/24

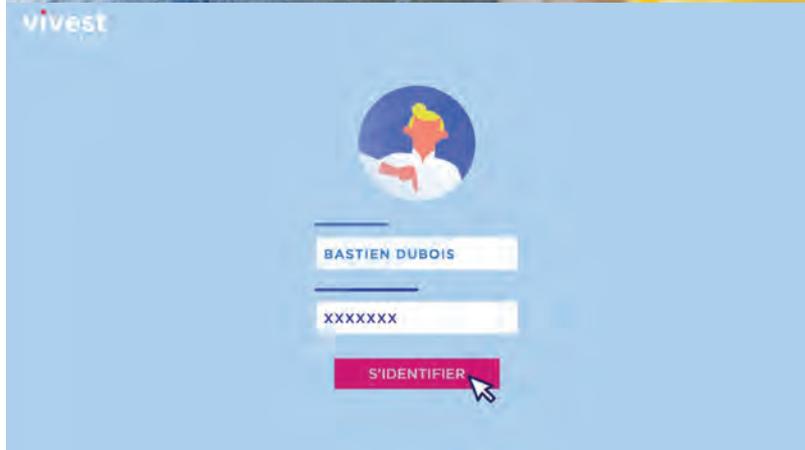
- > Déposez une demande en ligne
- > Réglez votre loyer en ligne
- > Consultez et téléchargez votre avis d'échéance
- > Demandez vos quittances de loyer
- > Consultez votre solde, consommation d'eau
- > Soyez informé des travaux en cours dans votre résidence
- > Retrouvez vos contacts (Vivest, prestataires, numéros d'urgence...)
- > Effectuez vos démarches (changement de situation familiale...)

Téléchargez l'application mobile "Vivest & moi" sous iOS ou Android ou connectez-vous sur le site web vivest.fr > **Mon compte** pour retrouver l'essentiel de nos services.



Flashez-moi !

Le + Vivest Vous pouvez accéder à votre espace "décompte de charges" et télécharger directement votre dernier décompte.



VOTRE LOYER, VOS CHARGES



POUR MIEUX COMPRENDRE

Le loyer

Il est réévalué chaque année par le Conseil d'Administration de Vivest, dans les limites fixées par la réglementation pour assurer l'équilibre de gestion de la société.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Les locataires dont les ressources dépassent 20% du plafond de ressources pour l'attribution d'un logement social doivent payer une somme supplémentaire.

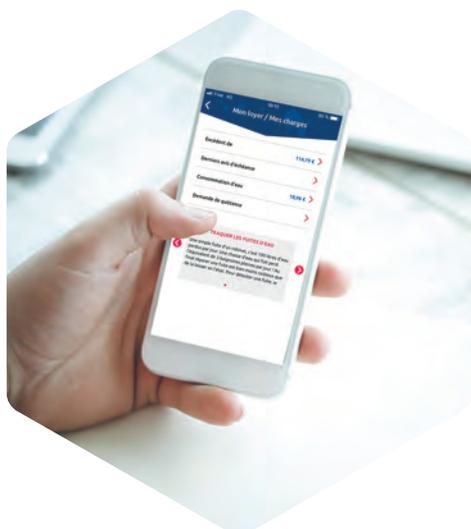
Une enquête obligatoire vous est envoyée chaque année pour nous faire connaître l'état de vos ressources.

Ce supplément participe au financement des nouvelles opérations et contribue aux fonds d'aides destinés aux familles en grande difficulté.

Les charges locatives

Les charges locatives (dont la liste est fixée par décret) correspondent aux dépenses réalisées pour votre compte pour l'entretien et le fonctionnement de l'immeuble où vous logez.

Plus d'informations sur
[vivest.fr](https://www.vivest.fr) > Espace locataires > Questions fréquentes



COMMENT RÉGLER VOTRE LOYER ?

Optez pour le prélèvement automatique

Sachez qu'il est le moyen de paiement le plus simple d'utilisation et le plus sûr. Vous signez une autorisation de prélèvement et vous êtes automatiquement prélevé de votre loyer (mensualité + charges) le 6, 11 ou 16 de chaque mois.

Le paiement en ligne

Vous pouvez également régler votre loyer en ligne sur votre compte client sur [vivest.fr](https://www.vivest.fr) > Mon compte ou depuis l'application mobile "Vivest & moi".



Le règlement par CB

Vous avez aussi la possibilité de régler votre loyer en agence par carte bancaire via un TPE.

À savoir Si vous rencontrez des difficultés passagères pour régler votre loyer, n'attendez pas, contactez votre conseiller habitat au 09 77 42 57 57.

EN CAS DE LITIGE OU DE DÉSACCORD

Un litige ou un simple désaccord concernant par exemple des réparations locatives, une régularisation de charges ou traitement d'un sinistre ? Dans tous les cas, il est préférable de tenter de trouver une solution amiable et de maintenir le dialogue !

Les recours amiables que vous pouvez utiliser

Pour exercer votre réclamation, il est vivement conseillé d'adresser une lettre recommandée avec accusé de réception :

- › en décrivant la situation ou les faits le plus précisément possible
- › en accompagnant votre courrier de justificatifs (factures, photos...) dans la mesure du possible.

Si la réponse qui vous est apportée ne vous satisfait pas, il convient alors de passer à l'étape de la conciliation, soit :

- › en saisissant la Commission Départementale de Conciliation (voir ci-dessous)
- › en saisissant le Conciliateur de Justice (pour ce faire, contactez le greffe de votre tribunal le plus proche qui vous indiquera les coordonnées de votre conciliateur de justice)
- › en saisissant l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) et en vous rendant sur le site www.mediationconso-ame.com

Cette démarche est totalement gratuite.

C'est seulement en cas d'échec de cette tentative amiable qu'il vous faudra alors avoir recours au juge.

Dans la majorité des cas, il vous faut vous adresser au pôle proximité du tribunal judiciaire. Ce recours n'exige pas la représentation par un avocat et peut être exercé par simple déclaration au greffe.

- › Pour un litige portant sur un dépôt de garantie, c'est le juge des contentieux de la protection qu'il conviendra de saisir.
- › Pour tous les autres litiges (loyer, charges, assurance habitation, contrat de bail, impayé, expulsion), c'est le tribunal judiciaire du lieu de situation du logement loué qui est compétent.



**Votre Commission
départementale
de conciliation**

MEURTHE-ET-MOSELLE

Direction départementale
de la cohésion sociale
Cité administrative
Bâtiment P1
45 rue Sainte-Catherine
CS 70708
54064 Nancy Cedex
Tél. 03 57 29 13 13

MOSELLE

Direction départementale
de la cohésion sociale
27 place Saint-Thiébault
57045 Metz Cedex 01
Tél. 03 87 75 41 55



VOS DONNÉES PERSONNELLES

Protection des données à caractère personnel : Vivest s'engage

Vivest veille tout particulièrement à la protection de la vie privée de ses locataires. Nous sommes responsables du traitement des informations collectées dans le cadre de nos missions (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, n° d'allocataire...).

Nous collectons, traitons et utilisons uniquement les données nécessaires pour assurer notre mission de bailleur social, permettre la gestion de votre contrat de bail et vous accompagner à chaque étape de votre parcours locatif.

Cette collecte de données est encadrée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), applicable depuis le 25 mai 2018. Ce règlement vient compléter la loi Informatique et Libertés et renforce vos droits en vous donnant plus de maîtrise sur l'utilisation de vos données personnelles.

A ce titre, Vivest a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) que vous pouvez contacter pour toute question relative à vos droits en matière de protection des données (droit d'accès, d'opposition, d'effacement, etc.) ou pour les exercer, en écrivant à l'adresse suivante : informatique.libertes@vivest.fr



LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

L'élection de trois administrateurs, représentant les locataires au sein du Conseil d'Administration de Vivest, a lieu tous les quatre ans.

Les listes des candidats locataires sont présentées par les associations de locataires.

Par ailleurs, un conseil de concertation locative se réunit deux fois par an, pour aborder les différents aspects de la gestion des immeubles, les projets d'amélioration ou de démolition-reconstruction, et plus généralement toutes mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie.

Retrouvez les coordonnées des associations de locataires sur vivest.fr › [Espace locataires](#) › [Démarches](#) › [Les associations de locataires](#)



UN CHANGEMENT DANS VOTRE VIE ?

Votre vie personnelle et/ou professionnelle évolue et votre logement n'est plus adapté ?

Vivest s'engage à trouver une solution en fonction des situations que vous pouvez rencontrer.

Retrouvez toutes nos offres sur vivest.fr > [Trouver un logement](#) ou contactez-nous au **09 77 42 57 57**.



BON PLAN - PARRAINER C'EST GAGNER !

Profitez de notre offre en parrainant l'un de vos proches et recevez un **chèque-cadeau de 500€ pour une vente et 50€ pour une location***.

Le + Vivest Si vous parrainez une personne de votre entourage pour l'achat d'un logement HLM, celui-ci bénéficiera d'un **chèque-cadeau de 500€** sur le bien acheté**

N'attendez plus pour parler de Vivest et de ses offres de location et de vente à votre famille ou à vos ami.es.



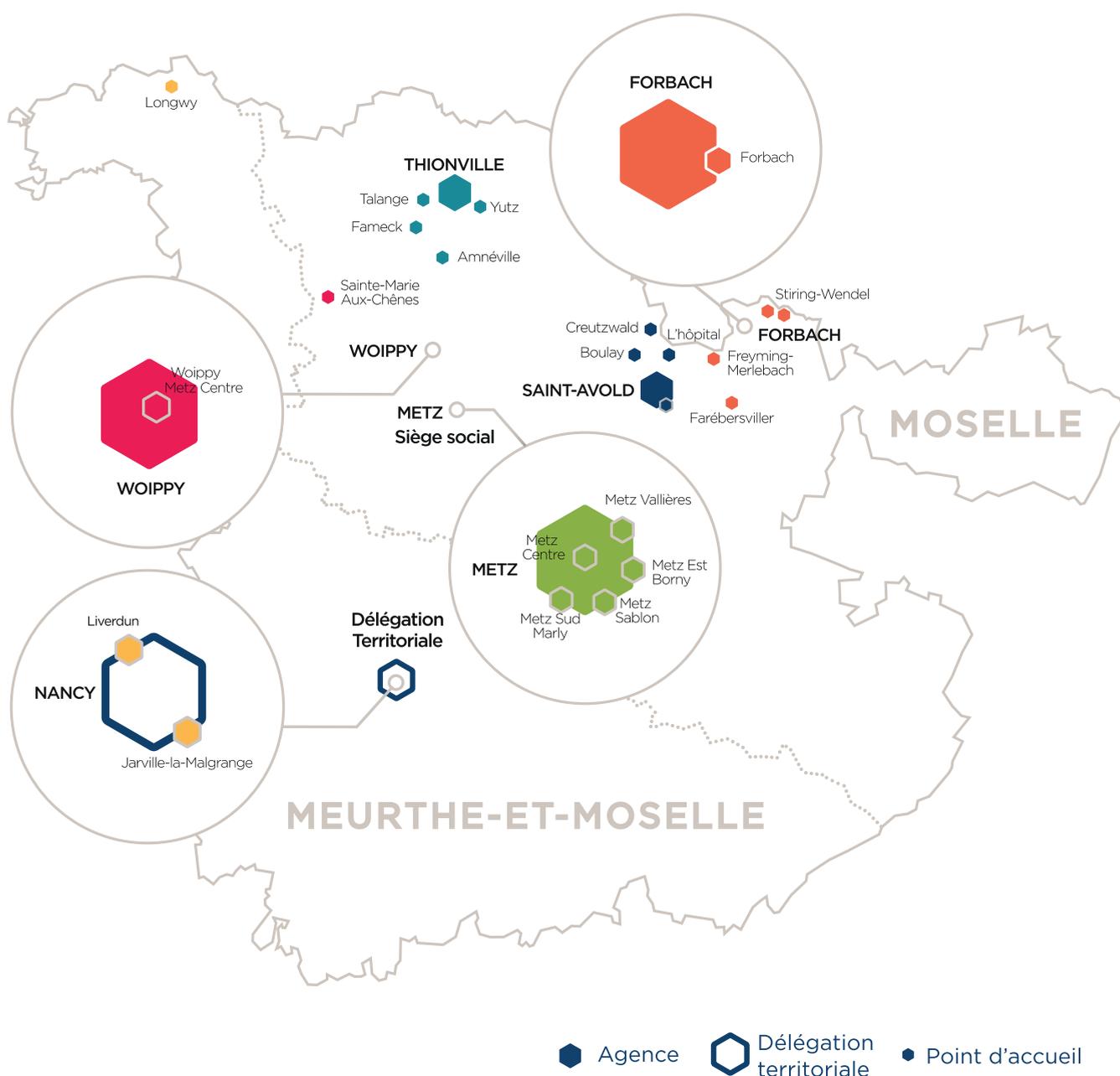
VIVEST LABELLISÉ QUALI'HLM

Lancé par l'Union Sociale pour l'Habitat, le label récompense les organismes qui mettent en place une dynamique d'amélioration continue en matière de qualité de service envers ses clients locataires.



**Opération soumise à règlement. Voir conditions en agences.*

*** Rendez-vous au sein des agences, des points d'accueil ou du siège social de Vivest pour vous procurer le coupon de parrainage.*



Retrouvez les coordonnées et horaires de nos espaces d'accueil sur

vivest.fr

Vivest 
 Groupe ActionLogement