

# je dis oui

**À LA QUALITÉ DE VIE !**



## Charte qualité de service

**VOTRE SATISFACTION : NOTRE PRIORITÉ**

Vous proposer un logement et un cadre de vie de qualité, être à l'écoute de vos besoins tout au long de votre parcours résidentiel : ce sont les engagements que nous prenons envers vous dès lors que vous emménagez au sein d'un logement Vivest.

Vous satisfaire est primordial pour nous !  
L'humain et la confiance sont les bases de la relation que nous nouons avec vous.  
Grâce à la proximité de nos équipes, vous bénéficiez d'un interlocuteur dédié et de réponses rapides et adaptées.

Et pour vous proposer une expérience client enrichissante, nous sollicitons régulièrement votre avis parce que nous avons à cœur de comprendre au mieux vos attentes.

## Je dis oui

à plus de proximité  
et à des démarches  
simplifiées

### Des services accessibles 7j/7 et 24h/24

Pour toutes vos demandes du lundi au vendredi de 8h à 18h :

**09 77 42 57 57**

Pour signaler toute situation d'urgence en dehors de nos horaires d'ouverture y compris week-ends et jours fériés :

**0825 826 819**

### Votre espace vivest.fr ou l'application mobile "Vivest & moi"

Pour consulter votre solde, votre avis d'échéance, votre décompte de charges, votre quittance, payer votre loyer, formuler vos demandes et accéder à toutes nos informations utiles sur nos services ou votre logement.

### Une prise en charge de vos demandes techniques ou administratives

Avec information sous 48 heures ouvrées des modalités et du délai de traitement de votre demande.

### Un dispositif d'écoute régulier pour mesurer votre satisfaction

Une enquête satisfaction proposée systématiquement à tous nos nouveaux locataires. Une enquête annuelle menée par un organisme indépendant auprès de nos clients. Des enquêtes pour évaluer régulièrement la **qualité des prestations** de nos fournisseurs.

### Les bons réflexes ...

- créer votre compte client "Vivest & moi"
- nous communiquer un numéro de téléphone valide et/ou une adresse email
- opter pour le prélèvement automatique de vos loyers, plus simple et plus sécurisé
- signaler tout changement de situation et de coordonnées
- répondre aux enquêtes de satisfaction pour nous aider à améliorer votre quotidien.



# Vivest s'engage



## Je dis oui

au confort  
et à la qualité  
de vie

### Nous garantissons le bon déroulement de votre installation

- Un guide d'accueil avec les informations et contacts utiles remis lors de la signature de votre bail.
- Un nettoyage systématique de votre logement avant votre emménagement.
- Un contrôle des éléments électriques apparents, de la robinetterie et de la VMC avant votre emménagement.
- Un état des lieux simplifié et sécurisé grâce à un outil dématérialisé.
- Une présentation personnalisée des équipements du logement lors de l'état des lieux (chauffage, ventilation...), du fonctionnement et des règles de vie de votre résidence.
- Une visite de courtoisie dans les 3 mois suivant votre installation.

### Nous assurons le bon entretien et la sécurité de votre logement

- Un entretien annuel de l'ensemble des équipements (robinetterie, VMC, chaudière individuelle...).
- Un contrat multiservices qui vous **garantit la prise en charge des réparations et entretiens locatifs** : plomberie/sanitaire, robinetterie, électricité et menuiseries intérieures et extérieures.
- Une **visite conseil** pour préparer votre départ du logement et vous informer des éventuels travaux de réparation ou de nettoyage.

# Je dis oui à l'accompagnement à chaque étape de mon parcours résidentiel



## Nous accompagnons votre mobilité

Des solutions personnalisées en cas de souhait de mutation au sein de notre patrimoine.

Une aide personnalisée à la recherche de logement en cas de mutation professionnelle\* sur toute la France au sein du parc immobilier de notre groupe ALI.

\*Pour les salariés du secteur privé domiciliés à plus de 70 km de leur domicile

## Nous sommes aux côtés des seniors et personnes en situation de handicap en cas de perte d'autonomie

Une réponse dans un délai maximum de 30 jours aux demandes d'adaptation du logement.

Un traitement prioritaire des demandes des seniors âgés de plus de 70 ans et des personnes souffrant d'un handicap reconnu. Un entretien personnalisé peut être proposé si l'adaptation du logement n'est pas faisable afin d'envisager la possibilité d'occuper un logement mieux adapté à votre situation et répondant à vos besoins.

## Nous facilitons votre accès à la propriété de manière sécurisée

Tous nos biens en vente sont consultables sur [vivest.fr](https://www.vivest.fr).

Toutes les informations sur nos modalités d'accompagnement et de sécurisation des ventes figurent dans notre **charte des ventes** disponible sur [vivest.fr](https://www.vivest.fr).

## Nous proposons des solutions adaptées pour prévenir et anticiper les difficultés financières

Un accompagnement personnalisé en fonction de votre situation et des solutions adaptées : interlocuteurs dédiés, modalités de paiement, échéancier, mobilisation des aides financières, recherche d'un logement mieux adapté à votre situation.

### Les bons réflexes ...

- nous contacter au 09 77 42 57 57 en cas de difficultés financières ou de perte d'autonomie
- rencontrer votre Conseiller Habitat dans le point d'accueil situé au plus près de votre résidence
- retrouver les coordonnées de votre Conseiller Habitat, votre interlocuteur privilégié, sur votre espace client.

## Nous veillons sur votre confort

Des contrôles réguliers de la propreté des parties communes de vos résidences.

Une vérification du bon entretien des équipements des parties communes par des visites de sécurité régulières.

Des concertations et échanges avec les associations de locataires pour l'amélioration de votre cadre de vie. L'engagement pour l'environnement et les économies

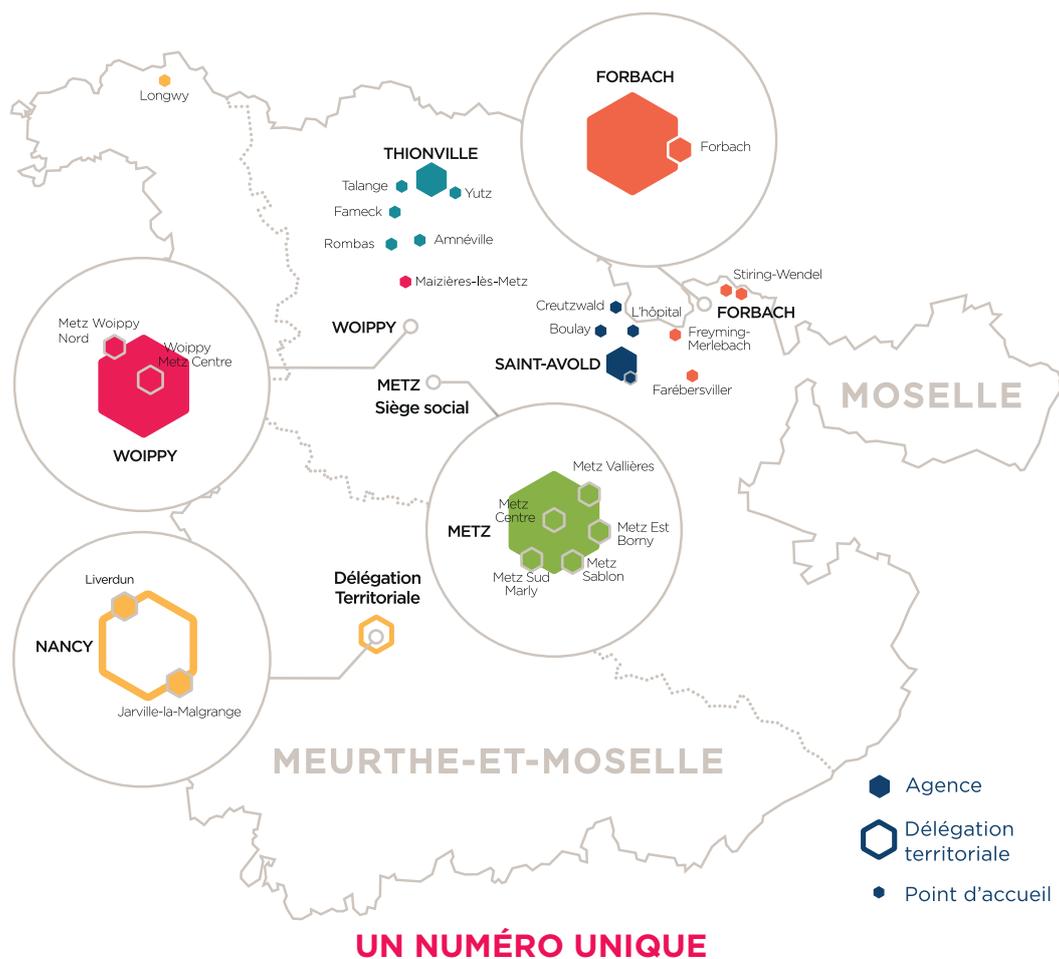
d'énergie par des travaux d'amélioration de performance énergétique

et le label NF HQE pour les nouvelles constructions.

### Les bons réflexes ...

- nous transmettre tous les ans votre attestation d'assurance multirisque habitation
- conserver votre guide d'accueil et tous les numéros utiles à retrouver sur "Vivest & moi"
- contacter votre prestataire multiservices pour tout dysfonctionnement dans votre logement
- faciliter l'accès des entreprises qui interviennent dans votre logement notamment pour l'entretien annuel de la chaudière
- suivre les consignes de tri et de dépôts de vos déchets ménagers
- respecter la tranquillité de vos voisins et les consignes de bon fonctionnement de votre résidence.

## VIVEST AU CŒUR DES TERRITOIRES



## UN NUMÉRO UNIQUE

**09 77 42 57 57**

(du lundi au vendredi de 8h à 18h, sauf jours fériés)

En dehors de ces horaires et uniquement en cas d'urgence :

**0 825 826 819**

(0,15€/minute)

Pour toutes les situations nécessitant une intervention d'urgence (incendie, fuite de gaz, inondation, coupure d'eau ou d'électricité, panne de chauffage ou autre incident technique majeur).

Retrouvez toutes les informations relatives à votre logement depuis votre compte client personnel "Vivest & Moi" (application mobile android et iOS à télécharger ou espace MON COMPTE accessible depuis le site web [vivest.fr](http://vivest.fr))

Via votre espace personnel, déposez vos demandes et réalisez vos démarches en toute autonomie.

Pour toute autre information, rendez-vous sur [vivest.fr](http://vivest.fr)

**Vivest** 

Groupe ActionLogement

15 Sente à My - BP 80785 - 57012 METZ Cedex 01

[www.vivest.fr](http://www.vivest.fr)