Accompagner et faciliter le parcours locataire

je dis oui

Avec Vivest, habiter en Moselle & Meurthe-et-Moselle

Vivest
Groupe ActionLogement

Agir pour un parcours résidentiel positif, je dis oui

Nos défis

- fluidifier et améliorer la mobilité au sein de notre patrimoine,
- renforcer la satisfaction clients et fidéliser nos locataires,
- communiquer de façon transparente sur les critères de priorité en matière de mutation,
- promouvoir et accompagner l'accession sociale à la propriété,
- respecter le contexte légal et réglementaire :
  - les obligations légales fixées par l'État, ainsi que les engagements en matière de mixité sociale pour le relogement des publics prioritaires,
  - nos obligations à l'égard des partenaires réservataires de nos logements.

ambition n°1

Accompagner vos demandes de mutation

je dis oui

Vivest vous propose un accompagnement pour préparer, de façon sereine et sécurisée, votre changement de logement au sein de notre patrimoine :

- Numéro Unique Départemental (NUD) attribué à chaque demande de mutation,
- entretien découverte par téléphone avec le service commercial pour préciser votre situation et vos besoins,
- visite-conseil pour anticiper les travaux à réaliser dans votre logement avant échange,
- information lors de la visite-conseil du coût des éventuelles réparations locatives,
- accompagnement lors de la visite commerciale du futur logement.

Prendre soin de mon logement, je dis oui

Tout locataire Vivest est tenu de faire preuve d'un usage normal et d'un entretien régulier de son logement.

Dans ce cadre, certains travaux peuvent être requis avant la restitution de votre logement :

- débarrasser et nettoyer le logement, la cave, le garage, le jardin privatif,
- effectuer les réparations couvertes par le contrat multiservices ou contrat d'assurance multirisque habitation
- réaliser tous les petits travaux locatifs à votre charge pour éviter toute facturation.

ambition n°2

Répondre à vos questions en toute transparence

je dis oui

Vivest met en place un comité de trajectoire client en amont des CALEOL qui :

- étudie chaque sollicitation selon un principe d'équité, de priorité et de transparence,
- définit l'ordre de traitement des demandes suivant les critères de priorité précis définis par Vivest,
- recherche une solution de relogement adaptée aux besoins et capacités dans la mesure des disponibilités locatives.

Le comité de trajectoire client se réunit une fois par trimestre.
Il est composé du responsable d'agence, de la manager commerciale, du technico-commercial, de la conseillère sociale, et des conseillers habitat concernés.
Cette instance ne se substitue en aucun cas à la CALEOL qui reste souveraine.

Bon à savoir

Dans les zones géographiques les plus tendues présentant un déséquilibre entre l'offre et la demande, la CALEOL examine tous les trois ans les conditions d'occupation des logements (sur et sous-occupation, dépassements de ressources, adéquation du logement aux situations de handicap).
Elle émet un avis transmis au comité de trajectoire et Vivest étudie avec les locataires concernés les possibilités de parcours résidentiel.

ambition n°3

Traiter vos demandes de relogement selon un ordre de priorité équitable

je dis oui

Vivest s'appuie sur des critères communs et priorise les demandes de relogement selon les motifs et les situations suivantes :

- opération de démolition ou de restructuration d'un groupe d'habitations,
- sur-occupation ou sous-occupation du logement (telle que définie à l'article D 542-14-2 du Code de la sécurité sociale)
- logement sinistré et déclaré inhabitable du fait d'événements externes (incendie, inondation, arrêté de péril…),
- locataires d'un logement proposé à la vente ne souhaitant pas se maintenir dans son logement actuel,
- handicap physique, difficulté d'accès ou d'usage du logement, problèmes de santé,
- difficultés liées à l'environnement avec risques en matière de sécurité,
- loyer inadapté à la situation financière de l'occupant,
- mutation professionnelle nécessitant un rapprochement du lieu de travail.

ambition n°4

Encourager et valoriser les comportements vertueux

je dis oui

Le respect des obligations locatives et des comportements indispensables au maintien du bien-vivre ensemble sont pris en compte par Vivest :

- adopter un comportement respectueux des règles de bon voisinage et à l'égard des personnels de Vivest,
- fournir chaque année l'attestation d'assurance habitation à jour,
- tenir compte des préconisations de remise en état formulées lors de la visite conseil et procéder à l'ensemble des travaux locatifs et au bon entretien du logement,
- veiller à tenir son compte client à jour et à régler régulièrement son loyer.

Bon à savoir
La durée d'occupation du logement en cours (18 mois minimum*) est un critère pris en compte dans la priorisation des demandes de relogement.
*Sauf situation urgente et prioritaire

ambition n°5

Un relogement sans double loyer et avec transfert du dépôt de garantie

je dis oui

Vivest vous simplifie la vie et fait le nécessaire pour vous éviter d'engager des dépenses supplémentaires :

- transfert du montant du dépôt de garantie du logement actuel vers la nouvelle location sans ajustement, dans le cas où la restitution du logement actuel n'entraîne aucune facturation de réparations locatives,
- pas de double facturation pendant une période maximum de 10 jours pour organiser votre déménagement.

Bon à savoir
Le logement que vous quittez devra rester assuré jusqu'à la restitution effective des clefs.

ambition n°6

Mobiliser des experts pour vous accompagner en cas de difficultés particulières

je dis oui

Vivest vous propose un accompagnement personnalisé avec nos équipes dédiées du pôle Solidarité et Mission Sociale lorsque :

1. Le logement fait partie d'une **opération de démolition** ou de **restructuration** d'un groupe d'habitations* :

- prise en charge des frais de déménagement assurés par un déménageur professionnel,
- versement d'une somme forfaitaire de 300 € pour pallier les dépenses induites (changement d'adresse, ouverture/fermeture de compteurs…).

2. Le logement occupé ne correspond plus aux besoins de la personne en raison de la survenue d'un **handicap**, de difficultés liées au **vieillissement** ou à la **perte d'autonomie** :

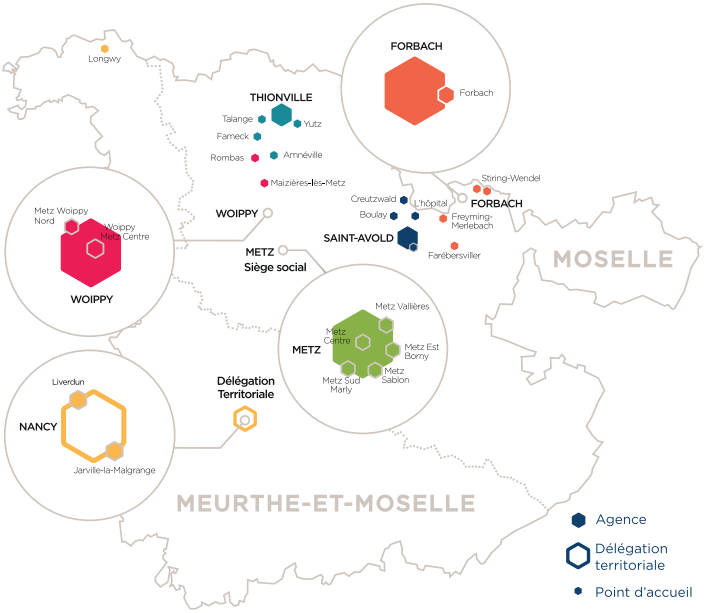
- recherche d'un logement adapté au sein de notre patrimoine,
- recherche de financements spécifiques auprès de nos partenaires dans le cadre de travaux d'adaptation des logements (CARSAT, ANGDM…).

3. Le logement est inadapté aux ressources financières du ménage :

- conseil et accompagnement dans l'accès aux droits,
- mobilisation des aides financières possibles auprès des différents partenaires.

*Les mêmes dispositions peuvent être appliquées lorsqu'un locataire résidant dans un logement situé sur un périmètre de vente ne souhaite pas acheter, et souhaite bénéficier d'un relogement.

NOTRE PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE



CONTACTEZ-NOUS

09 77 42 57 57

Forbach
6 Place de l'Alma I 57600 Forbach
agence.forbach@vivest.fr

Woippy
73 Avenue de Thionville I 57140 Woippy
agence.woippy@vivest.fr

S[T] Avold
31 Rue de Montréal I 57500 Saint-Avold
agence.saintavold@vivest.fr

Thionville
1 Rue de l'Équerre I 57100 Thionville
agence.thionville@vivest.fr

Metz
191 Av. André Malraux I 57000 Metz
agence.metz@vivest.fr

Nancy
2 Passage Sébastien Bottin I 54000 Nancy
DT54@vivest.fr

Vivest

Groupe ActionLogement

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

www.vivest.fr

quali'hlm
La qualité de service en actions et en preuves

C'est signé Bifluette & Co | 17436 | octobre 2023 | istock/Focalize