



Béziers  
méditerranée  
Habitat

# Charte Qualité



# CHARTRE QUALITÉ DE SERVICES

## Des logements de qualité pour une vie qui vous ravira !

Chez Béziers Méditerranée Habitat, nous déployons tous nos efforts pour que vous vous sentiez chez vous dès le premier jour et tout au long de votre parcours résidentiel.

Au-delà de nos responsabilités légales en tant qu'organisme de logement social, nous nous engageons à travers cette charte à offrir des **logements de qualité supérieure, abordables et adaptés à tous**.

Notre objectif est de vous garantir un **cadre de vie exceptionnel et un confort optimal**. Nous nous engageons à être toujours à votre écoute et à vos côtés pour répondre à vos besoins et aspirations.

Cet engagement se traduit par :

- Une **présence régulière** de nos équipes sur le terrain.
- Une **accessibilité accrue** pour vous recevoir grâce à nos deux antennes (Iranget et la Devèze).
- Une **écoute attentive de vos attentes** et une prise en compte de vos avis à travers une enquête de satisfaction annuelle.
- Un **accompagnement personnalisé** et des aides adaptées à des situations spécifiques.

**Des logements de qualité pour une vie qui vous ravira : voilà ce que représente la charte qualité de Béziers Méditerranée Habitat !**

# Installation dans le logement

Béziers Méditerranée Habitat travaille activement pour vous permettre de vous installer confortablement dans votre nouveau logement, afin que vous puissiez profiter d'un nouveau départ sans tracas ni soucis.

Avant votre arrivée, le logement a été :



- Vérifié : l'électricité, la plomberie, le chauffage et le raccord gaz sont contrôlés.



- Sécurisé : le cylindre standard et les trois clés de la porte principale sont systématiquement remplacés.



- Les travaux sont réalisés avant votre arrivée ou dans le mois suivant au plus tard.



- Nous respectons l'environnement : Vos principaux documents vous sont transmis par voie électronique.

## De votre côté, pensez à :

- Vous munir de votre assurance habitation pour l'entrée dans les lieux.
- Être attentif aux explications qui vous sont transmises lors de votre arrivée.

# Assistance au quotidien

Au quotidien, nous sommes là pour vous fournir une assistance complète, vous permettant ainsi de bénéficier d'un soutien constant et de faire face aux défis du quotidien en toute tranquillité. Béziers Méditerranée Habitat reste joignable 24h/24 et 7j/7, y compris les jours fériés au 04 67 35 89 50.



- Les coordonnées de nos prestataires sous astreintes sont affichées dans chaque hall d'entrée.



- Dépannages rapides :
  - Ascenseurs : déblocage des personnes sous 1 h.
  - Portes automatiques de garage : intervention sous 4 h.



- Les contrats d'entretien de tous les équipements de votre logement (VMC, chauffage...) vous garantissent un contrôle régulier de leur bon état.

## De votre côté, pensez à :

- Contacter notre prestataire multiservices pour tout dysfonctionnement dans votre logement.
- Faciliter l'accès aux entreprises qui interviennent dans votre logement.
- Vous rendre disponible ou vous faire représenter lors des interventions prévues.



# Ecoute et proximité

Béziers Méditerranée Habitat est dévoué à vous offrir une écoute attentive et une proximité bienveillante pour que vous vous sentiez soutenu et accompagné dans votre nouveau logement. À votre écoute permanente, nous nous engageons à répondre à vos préoccupations.



- Pour une meilleure traçabilité, chaque demande auprès des accueils fait l'objet d'un suivi informatique.



- Sur notre site Web, vous pouvez payer en ligne votre loyer de manière sécurisée.



- Des informations détaillées vous sont données sur les travaux réalisés dans votre logement ou votre résidence.



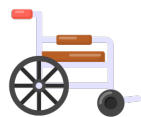
- Un plan d'actions est mis en place suite aux enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès de vous.

## De votre côté, pensez à :

- Nous communiquer une adresse mail et un numéro de téléphone valide.
- Signifier tout changement de situation et de coordonnées.
- Répondre aux enquêtes de satisfaction afin de nous aider à améliorer votre quotidien.

# Accompagnement de chacun

Béziers Méditerranée Habitat s'engage pleinement à accompagner chaque individu, y compris les personnes en situation de handicap, afin de leur offrir un soutien personnalisé et faciliter leur intégration en toute sérénité.



- Notre Office accompagne les personnes à mobilité réduite pour étudier les possibilités d'aménagement de leur logement ou rechercher un logement adapté au handicap.



- Lors d'une demande d'adaptation, une visite constatant la faisabilité technique est réalisée sous 2 mois.



- Votre dépôt de garantie vous est remboursé dans le mois suivant la résiliation de votre bail si aucune réparation locative. En cas de litige, nous vous proposons une médiation.

## De votre côté, pensez à :

- Contacter Béziers Méditerranée Habitat en cas de difficulté administrative, financière ou personnelle.
- Prévenir Béziers Méditerranée Habitat en cas de problème d'autonomie.
- Contacter Béziers Méditerranée Habitat en cas de changement de situation professionnelle.

# Nos Espaces communs

Béziers Méditerranée Habitat accorde une grande importance au respect des espaces partagés, car la qualité de vie de chacun en dépend. Nous sommes là pour vous apporter notre soutien chaque fois que vous en avez besoin !



- Nous vérifions le bon entretien des équipements des parties communes et nous assurons de la propreté des espaces communs.



- Surveillance particulière réalisée des équipements sensibles :
  - Ascenseurs.
  - Portes automatiques de garages.
  - Portes automatiques de halls.



- Nous effectuons des travaux afin d'améliorer la performance énergétique de votre résidence.



- L'Office et nos prestataires privilégient l'utilisation de produits d'entretien plus respectueux de l'environnement.



- Nous travaillons en étroite collaboration avec les associations de locataires et les habitants.

## De votre côté, pensez à :

- Prévenir Béziers Méditerranée Habitat en cas de dysfonctionnement dans votre résidence.

- Respecter les consignes de votre résidence.
- Respecter les lieux de dépôt pour vos encombrants et le tri de vos déchets.

- Respecter la tranquillité des voisins.
- Essayer de résoudre à l'amiable les situations de trouble de voisinage.

# Gestion travaux et Espaces verts

Béziers Méditerranée Habitat assure une gestion proactive des travaux et des espaces verts au sein de ses résidences, offrant ainsi un cadre de vie agréable et bien entretenu pour tous les locataires.



- Nous effectuons une surveillance régulière des travaux d'entretien, de rénovation ou de réparation dans les parties communes des immeubles. Cela comprend la coordination avec les prestataires de services, la planification des interventions et le contrôle de la qualité des travaux réalisés.



- Béziers Méditerranée Habitat gère les demandes des locataires relatives aux travaux dans leur logement ou à l'entretien des espaces verts. Les demandes sont enregistrées, puis transmises à la régie Travaux, la régie Espace Verts ou bien à nos prestataires. Une communication claire est établie avec les locataires pour les informer de l'avancement des travaux ou des actions entreprises.



- Nous veillons à l'entretien régulier des espaces verts situés dans les résidences, tels que les jardins, les parcs ou les aires de jeux. Cela implique la tonte des pelouses, la taille des arbres et des arbustes, l'entretien des massifs floraux ainsi que le ramassage des feuilles.

## De votre côté, pensez à :

- Demander une autorisation écrite avant toute modification ou transformation du logement ou

- travaux affectant la nature des matériaux.
- Effectuer des petits travaux d'entretien du logement, afin de le conserver en bon état.
- Ne pas utiliser d'outils bruyants en dehors des

- jours et heures réglementaires. Pensez à vos voisins !
- Ne pas laver à grandes eaux les balcons et terrasses pour éviter le ruissellement.



# Nos aides aux logements

Chaque individu emprunte un chemin unique et spécifique.  
Afin de répondre à vos attentes, Béziers Méditerranée Habitat s'adapte à votre parcours résidentiel personnel, en prenant en compte vos besoins et vos aspirations individuelles.



VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

Notre Service Recouvrement vous répond au 04 67 35 89 57, un numéro de téléphone dédié.

Nous analysons individuellement votre situation pour vous accompagner dans la maîtrise de votre budget logement.

Nous vous proposons des solutions adaptées (modalités de paiement, échéanciers) et vous orientons si besoin vers les dispositifs d'accompagnement disponibles.



VOUS SUBISSEZ DES VIOLENCES AU SEIN DE VOTRE FOYER ?

Les services de l'État sont joignables au 39 19 (appel gratuit depuis un téléphone fixe ou mobile) ouvert 24h/24 et 7j/7.

Nous pouvons demander l'assistance des professionnels de l'action sociale et des instances compétentes afin de vous épauler.

Des partenariats ont été établis avec des associations spécialisées dans l'accompagnement des personnes victimes de violence.

# Départ du logement

Béziers Méditerranée Habitat met tout en œuvre pour rendre le départ de votre logement sans tracas, afin de vous permettre de poursuivre votre chemin vers de nouvelles aventures, sans contraintes ni préoccupations. Cela permet de vous garantir un départ dans les meilleures conditions, en assurant une transition harmonieuse vers votre nouveau logement.



- Le plus rapidement, après réception de votre préavis, nous vous proposons une visite conseil. Elle permet de repérer tous les problèmes qui pourraient entraîner une retenue sur votre caution.



- Le jour de votre départ, un état des lieux complet du logement est réalisé en présence du locataire.



- Nous procédons à la régularisation des charges locatives en fonction des consommations réelles pendant la période d'occupation.



- Béziers Méditerranée Habitat fournit au locataire, lors du départ, les documents justificatifs nécessaires pour d'autres démarches : (décompte de sortie, quittance de loyer, etc.).

## De votre côté, pensez à :

- Communiquer votre nouvelle adresse à tous les organismes.
- Informer la CAF de votre départ.
- Résilier ou transférer vos contrats tels que l'eau, l'électricité, le gaz, etc...



# Béziers méditerranée Habitat

Toutes les informations concernant votre logement sont disponibles sur notre site web  
[beziers-oph.fr](http://beziers-oph.fr)



Siège OPH Béziers Méditerranée Habitat  
Place Emile Zola 34501 Béziers  
Téléphone : 04 67 35 89 50

OPH Béziers Méditerranée Habitat - Antenne Iranget  
16 bis Rue Albert Arnaud, 34500 Béziers  
Téléphone : 04 67 35 89 62

OPH Béziers Méditerranée Habitat - Antenne Devèze  
9 place Webb Ellis, 34500 Béziers  
Téléphone : 04 67 35 34 50