



Les 7 engagements
> Béarnaise Habitat

45, bd Alsace-Lorraine BP 1101
64011 PAU Cedex
Tél. 05 59 02 22 88
contacts@bearnaise-habitat.com
www.bearnaise-habitat.com



Les 7 engagements
> Béarnaise Habitat

PUBLICIS - ACTIV-RC Paris 8 237 03 483 - Crédit photo : Béarnaise Habitat, Mairie de Pau, Getty Images - 0113



Béarnaise
HABITAT

L'immobilier conçu comme un service



Béarnaise
HABITAT

L'immobilier conçu comme un service

Les 7 engagements > Béarnaise Habitat

La qualité est l'une des valeurs fortes de Béarnaise Habitat et de l'ensemble de ses collaborateurs. Nous pensons que notre mission au service de l'habitat et des habitants ne peut véritablement se développer que dans la transparence, la clarté, le respect des engagements et de la parole donnée.

C'est pourquoi, soucieuse de répondre aux exigences de ses locataires et désireuse d'apporter à ceux qui lui font confiance les meilleurs services, Béarnaise Habitat a établi ce qui constitue désormais sa CHARTRE QUALITÉ, basée sur 7 engagements qui figurent dans le présent document et qui répondent très concrètement à vos attentes.

Chaque habitant bénéficie de cette qualité, mais par son attitude, ses gestes et comportements au quotidien, il crée aussi la qualité pour tous. C'est ensemble que se crée la Qualité de vie.



> Martine Lignières-Cassou
Députée-maire de Pau
Présidente de Béarnaise Habitat

1 - un accueil privilégié

- Béarnaise Habitat s'engage à vous assister lors de votre entrée dans les lieux.
- Chaque mois, toute l'équipe de Direction, souhaite la bienvenue aux nouveaux locataires à l'occasion d'une réunion collective et conviviale. Béarnaise Habitat vous présente le fonctionnement général de la société et vous remet un dossier complet qui vous permettra de prendre pleinement possession de votre nouvel environnement:
 - Contrat de location et ses annexes ;
 - Livret du locataire ;
 - Coordonnées des entreprises assurant la maintenance des équipements ;
 - Coordonnées du chargé de patrimoine, responsable du suivi technique de votre résidence.
- Un mois environ après votre installation, le chargé de secteur responsable de votre résidence (ou le service logement) s'assure avec vous de la réussite de votre emménagement, et vous remet un questionnaire de satisfaction.
- Béarnaise Habitat simplifie vos démarches administratives pour l'obtention des aides au logement, en constituant votre dossier APL et en l'envoyant à la CAF (ou à la MSA selon votre situation).





2 - Un logement en bon état et sûr



- *Béarnaise Habitat s'engage sur la qualité de ses logements.*

- Tous les logements répondent aux exigences de la Loi Solidarité et Renouvellement Urbain, en ce qui concerne la notion de « logement décent ».

- **Lors de votre entrée dans le logement, nous nous engageons :**

- A procéder au changement du canon de la serrure de la porte d'entrée (sauf pour les portes blindées);
- A faire contrôler toutes les installations de plomberie par notre régie (robinetterie, flexibles...);
- A vérifier les joints siliconés;
- A équiper d'ampoules tous les points lumineux;
- A vous garantir pendant 3 mois les prestations réalisées par Béarnaise Habitat lors de votre emménagement.
- Si des travaux d'embellissement s'avèrent nécessaires et si vous souhaitez les réaliser à votre goût, Béarnaise Habitat s'engage à vous fournir en contrepartie, les matériaux utiles et à vous accorder une réduction conséquente sur le premier mois de loyer.



- **Béarnaise Habitat s'engage pour toutes ses constructions neuves,**

à concevoir et bâtir des logements selon les normes du label Qualitel, gage de qualité des équipements, de confort (acoustique et thermique) et de maîtrise des charges.

- A l'issue d'une réhabilitation avec travaux lourds, Béarnaise Habitat contrôle la qualité des interventions des entreprises avec l'envoi systématique de questionnaires de satisfaction aux locataires.



3-Des parties communes entretenues

- **Béarnaise Habitat s'engage sur votre cadre de vie :**

- En réalisant périodiquement un contrôle Qualité dans les parties communes de votre résidence pour vérifier la bonne exécution des prestations ;
- En affichant la date de réalisation de ce contrôle dans les halls ;
- En intervenant sous 48 heures (hors week-end) en cas de mauvaise prestation de nettoyage des parties communes, signalée à notre service entretien.

« Dans le cadre d'une qualité de service optimale, Béarnaise Habitat offre à ses locataires la possibilité de signaler tout désordre relatif aux parties communes de leurs résidences (hall, couloirs, paliers, abords,...) sur simple appel téléphonique gratuit au

N° Vert 0 800 64 11 64

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

De 8h à 12h et de 13h30 à 17h (16h30 le vendredi), un accueil dédié enregistre toutes les réclamations concernées (entretien, dégradations, espaces verts); le traitement des demandes fera l'objet d'un suivi personnalisé. »

- **Tous les halls d'entrées sont dotés de panneaux d'affichage contenant :**

- Une fiche « mémo pratique » qui vous rappelle les coordonnées de vos interlocuteurs et les entreprises sous contrat à joindre en cas de panne ;
- Des campagnes d'informations régulièrement mises à jour ;
- Le nom de l'entreprise chargée de l'entretien des parties communes ainsi que le planning de l'agent de nettoyage.



4-A l'écoute 7 jours sur 7

- En dehors des heures d'ouverture des bureaux et en cas de problèmes techniques graves qui nécessitent une intervention urgente (électricité coupée dans les parties communes, fuites d'eau, chauffage collectif...),

vous pouvez joindre notre technicien d'astreinte au numéro suivant :

05 59 02 22 88

- Vos appels sont traités 7 jours sur 7.



5 - Un logement adapté



- *Dans le parc existant, Béarnaise Habitat s'engage à tenir compte de votre situation.*

- Souffrant d'un handicap, vous souhaitez aménager votre logement. Béarnaise Habitat en partenariat avec le Pacte du Béarn étudiera toutes les solutions possibles pour vous permettre de disposer d'un logement adapté.*

- Agé(e) de plus de 70 ans, vous souhaitez changer votre appartement actuel, trop grand, trop onéreux, pour un logement plus adapté à votre structure familiale et à votre budget : Afin de faciliter vos démarches, Béarnaise Habitat s'engage à prendre en charge les frais de déménagement en cas de mutation intérieure.*

* sous réserve de l'étude du dossier.

- Pour chaque opération de construction neuve, Béarnaise Habitat s'engage à réaliser et à réserver des logements spécialement adaptés pour les personnes handicapées.





6 - Un départ sans souci

- *Béarnaise Habitat s'engage à faciliter les conditions de votre départ.*
 - 15 jours après la réception de votre préavis de départ, Béarnaise Habitat vous proposera une « visite conseil » afin de vous informer des éventuelles réparations ou remises en état de votre logement portées à votre charge.
 - Ce pré-état des lieux, gratuit, facilitera un départ sans souci en vous permettant d'exécuter vos obligations pendant la durée de votre préavis de congé.



7 - La recherche de la satisfaction 😊

- *Béarnaise Habitat s'engage à évaluer votre niveau de satisfaction et à agir pour l'améliorer :*
 - En questionnant l'ensemble des locataires tous les deux ans à travers une enquête de satisfaction portant sur les différentes prestations rendues par la société.
 - En s'engageant à vous communiquer les résultats de ces enquêtes de satisfaction.
- *Béarnaise Habitat s'engage à dialoguer avec les locataires :*
 - En organisant des rencontres régulières avec eux, à leur demande ou à l'initiative de Béarnaise Habitat ;
 - En les incitant à être acteurs de leur résidence et de la vie de leur quartier et devenir « locataires référents » ;
 - En initiant ou en soutenant des manifestations conviviales entre voisins : immeubles en fête, arbres de Noël...



En choisissant Béarnaise Habitat, vous êtes sûrs de votre logement, des services qui vous sont proposés et des avantages liés à son statut :

- aucun frais de dossier ni de frais d'agence,
- un seul mois de loyer en dépôt de garantie,
- le paiement de votre loyer à terme échu.

(pour les logements conventionnés).