

CHARTRE D'ENGAGEMENT DE QUALITE DES SERVICES DE L'OPH de L'ARIEGE



L'OPH DE L'Ariège s'engage à travers sa «**Charte d'engagement de qualité des services**» à assurer votre satisfaction locative.

Nos six engagements pour vous accompagner depuis votre demande de logement et tout au long de votre parcours résidentiel :



1

ECOUTE DISPONIBILITE PROXIMITE



4

ACCOMPAGNEMENT



2

QUALITE DES PRESTATIONS



5

REACTIVITE



3

TRANSPARENCE



6

TRANQUILLITE RESIDENTIELLE

**ECOUTE • DISPONIBILITE • PROXIMITE • QUALITE DES PRESTATIONS • TRANSPARENCE • ACCOMPAGNEMENT • REACTIVITE
• TRANQUILLITE RESIDENTIELLE**



1

ECOUTE- DISPONIBILITE- PROXIMITE

1- Afin de pouvoir vous proposer un logement, vous bénéficierez d'un entretien découverte qui nous permettra de mieux cibler vos attentes et vos besoins

2- Nous facilitons vos démarches administratives avant votre entrée dans les lieux (FUH, CAF...).

3- Des points d'accueil sont accessibles sur vos secteurs avec ou sans rendez-vous.



2

QUALITE DES PRESTATIONS

4- Votre logement est refait à neuf avant votre entrée dans les lieux. Le jour de l'état des lieux entrant une visite de contrôle hygiène et sécurité est effectuée.

5- Nous agissons pour la propreté des parties communes et des abords de votre résidence. Les prestations de ménage et d'entretien des espaces verts sont planifiées dans votre résidence.



3

TRANSPARENCE

6- Nous publions et affichons nos offres de logement et notre charte d'attribution

7- Nous effectuons une visite conseil pour vous aider à préparer votre sortie dans les meilleures conditions et ainsi vous éviter la facturation des réparations locatives

8- Vous bénéficiez d'une enquête de satisfaction deux mois après votre entrée dans les lieux et après votre sortie du logement.



4

ACCOMPAGNEMENT

9- Si vous rencontrez des difficultés de paiement de votre loyer, nos conseillères en économie sociale et familiale sont à votre écoute pour trouver avec vous les solutions les mieux adaptées à votre situation.

10- Pour une location dans des conditions optimales, nous vous remettons un livret locataire à votre entrée dans les lieux

11- Nous vous accompagnons lors de votre parcours résidentiel de la phase locative à la phase achat (mutation, vente hlm, PSLA)



5

REACTIVITE

12- Nos agents techniques et responsables de site assurent une présence de proximité quotidienne pour répondre au mieux à vos besoins. Une astreinte technique 24h/24 complète ce dispositif pour les cas d'urgence.

13- Selon la nature de l'intervention technique, nous traitons votre demande en fonction de l'urgence au plus tôt sous une semaine et au plus tard sous 30 jours ouvrés. En cas de problème lié à la sécurité des biens et des personnes nous agissons sous 24h



6

TRANQUILLITE RESIDENTIELLE

14- Notre médiateur déclenche une procédure adaptée dès qu'il est averti par courrier d'un trouble de voisinage.

15- Nous mettons en place des démarches de concertation et de participation pour être au plus près de vos attentes (conseil de concertation des locataires, médiateur)

Fait à Foix le : 25 juin 2021

Le Directeur Général,

Thierry Tourtoulou.