CHARTE DE LA VENTE SOCIALE

ONV
Groupe ActionLogement

L'ONV S'ENGAGE...

AUPRÈS DES LOCATAIRES

À maintenir les locataires dans les lieux

L'ONV, conformément à la réglementation HLM en vigueur, maintiendra le bail existant du locataire à qui il fournira toutes les informations sur sa situation locative.

À s'assurer de la qualité des services rendus aux locataires

L'ONV garantira la présence des interlocuteurs de proximité et mesurera la qualité des services rendus. Des enquêtes de satisfaction seront conduites, et si besoin, des actions correctives apportées afin d'améliorer le cadre de vie des locataires.

À garantir une transparence dans la gestion de la copropriété créée

L'ONV sera représenté lors des Assemblées Générales de copropriété des résidences et informera les locataires des décisions prises les concernant. L'ONV s'engage à travailler en collaboration avec les associations de locataires représentatives qui seront, par ailleurs, invitées à assister aux Assemblées Générales de copropriété.

AUPRÈS DES NOUVEAUX PROPRIÉTAIRES

À accompagner les nouveaux propriétaires dans leur nouveau statut

L'ONV mettra en place un dispositif permettant aux nouveaux propriétaires d'appréhender leurs droits et obligations en tant que copropriétaires et de s'impliquer dans la gestion et le fonctionnement de la copropriété.

À favoriser une gestion responsable, sociale et solidaire des copropriétés nouvellement créées

L'ONV mettra en place une charte de « Syndic Social et Solidaire » pour les syndics chargés de la gestion des nouvelles copropriétés afin d'assurer une bonne qualité de services, une maitrise des charges et une transparence dans la gestion de la copropriété. Les copropriétaires bénéficieront d'un accès en ligne aux documents, ainsi que d'un suivi facilité de la résolution des incidents et de l'entretien de la copropriété.

À mesurer la qualité des services rendus aux nouveaux propriétaires

Dans le cadre de son comité de suivi national, l'ONV examinera la qualité des services rendus aux nouveaux propriétaires pour apporter, si besoin, des actions correctives.

AUPRÈS DES LOCATAIRES CANDIDATS À L'ACCESSION

À proposer aux locataires une offre d'achat de leur logement accessible

L'ONV proposera aux locataires une offre d'achat de leur logement à conditions avantageuses. Les candidats à l'accession seront informés des caractéristiques du bien vendu et des modalités d'achat de leur logement.

À mettre à disposition des locataires un accompagnement à l'accession adapté à leur situation

L'ONV fournira aux locataires des conseils en accession et une information sur l'offre de logements à la vente et les services associés. Un accompagnement personnalisé lors de la commercialisation et tout au long du processus d'acquisition sera fourni à l'accédant.

À offrir aux locataires une accession sécurisée

L'ONV proposera à la vente des logements ne comportant pas de grosses réparations dans les 5 ans suivant leur mise en copropriété. L'acte de vente inclura une garantie de rachat du logement pendant 10 ans, prise en charge par l'ONV, en cas d'accident de la vie ou de mobilité professionnelle, accompagnée d'une garantie de relogement. Une assurance revente sera proposée aux accédants pour éviter une éventuelle moins-value en cas de revente contrainte.

AUPRÈS DES LOCATAIRES SOUHAITANT UNE MOBILITÉ LOCATIVE

À informer les locataires des opportunités de mobilité locative

L'ONV remettra aux locataires un guide pratique du parcours résidentiel leur permettant de mieux appréhender la réglementation HLM et les différents parcours.

À proposer un accompagnement à la mobilité locative

L'ONV organisera, pour les locataires qui en feraient la demande, ou dont la situation le justifierait, des entretiens afin d'examiner leur situation et leur souhait de mobilité dans le parc locatif ou vers l'accession sociale à la propriété.

À mesurer la qualité de son dispositif d'accompagnement à la mobilité locative

L'ONV mènera une enquête de satisfaction auprès des locataires ayant bénéficié d'une mobilité locative afin de faire évoluer son dispositif d'accompagnement.

À L'ONV, NOUS ACHETONS DES LOGEMENTS EN PENSANT DÉJÀ À CEUX QUI EN DEVIENDRONT PROPRIÉTAIRES.

Charte ONV - Mars 2025
Opérateur National de Vente - SA au capital de 333.033.000 € - Siège social : 19/21 quai d'Austerlitz 75013 Paris - 849 167 002 RCS Paris