



CHARTRE DU SYNDIC RESPONSABLE

PRINCIPES ET ÉTHIQUE DE COLLABORATION

L'ONV s'engage auprès des futurs propriétaires des logements qu'il met en vente : il les accompagne dans leur nouveau statut, favorise une gestion responsable des copropriétés nouvellement créées et mesure la qualité de services qui leur est rendue.

Ainsi, le syndic de copropriété sélectionné par l'ONV doit répondre à des exigences particulières. Il apporte son soutien dans la poursuite des objectifs suivants :

- Favoriser l'accès social à la propriété,
- Contribuer à la stabilité et à la mixité sociale,
- Sécuriser le parcours résidentiel des acquéreurs,
- Concourir à la prévention des copropriétés dégradées.

LES 12 ENGAGEMENTS DE L'ONV ET DU SYNDIC RESPONSABLE

La qualité de services

- 1 Assurer un service de proximité et répondre aux correspondances dans des délais optimaux.
- 2 Contrôler régulièrement les prestations collectives et proposer une astreinte technique 24/7 concernant les équipements de la résidence.
- 3 Assurer un accompagnement pédagogique des copropriétaires

La maîtrise des coûts

- 4 Reprendre chaque fois que c'est avantageux, les contrats d'entretien et de prestation mis en place par l'OLS et veiller à ce que soit organisée très régulièrement une mise en concurrence des principaux fournisseurs et prestataires de la résidence.
- 5 S'assurer de la pérennisation du bâti en donnant de la visibilité aux copropriétaires sur les dépenses à engager et en optimisant le financement.
- 6 Prendre un soin tout particulier à la prévention des impayés de charges, et assurer un suivi rigoureux des dossiers contentieux ;

À cet effet, le syndic relayera chaque fois que nécessaire les dispositifs d'aide mis en oeuvre par Action Logement.

La transparence de l'information

- 7 Permettre un accès permanent aux documents relatifs à la gestion de la copropriété.
- 8 Informer les copropriétaires du planning de ses visites techniques et des réunions à tenir.
- 9 Rédiger à chaque évènement particulier de la vie de l'immeuble un compte rendu circonstancié et diffuser avec la convocation à l'assemblée générale un compte rendu de gestion annuel.

La dématérialisation

- 10 Utiliser et mettre à disposition des copropriétaires une solution numérique permettant de déclarer et suivre les incidents techniques sur les résidences.
- 11 Mettre à disposition un extranet de qualité permettant un suivi régulier de la gestion.
- 12 Offrir la possibilité de tenir les assemblées générales en mode dématérialisé.

Concernant chacun de ces engagements, le syndic accepte le principe de se soumettre régulièrement à des audits diligents par l'ONV et d'être l'objet d'enquêtes de satisfaction réalisées auprès des occupants des résidences. Destinataire des résultats de ces audits et enquêtes, il s'engage à proposer, à mettre en oeuvre et à suivre l'ensemble des actions destinées à répondre aux besoins et carences exprimés. Ainsi, il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de services, concrète et mesurable au service des copropriétaires.

