



Charte qualité pour une accession sereine

Les professionnels franciliens de l'habitat social s'engagent

Accéder à la propriété en Ile-de-France relève, pour une majorité de ménages, d'un désir fort qui s'avère difficile, voire impossible à mettre en œuvre. Face à ce constat, les opérateurs sociaux proposent des produits d'accession à la propriété diversifiés. Ils développent notamment la location-accession (PSLA), la vente en état futur d'achèvement à l'accédant bénéficiant d'une TVA réduite mais également des produits innovants comme l'habitat participatif qui met les futurs propriétaires au cœur du projet.

La réussite de ces projets d'accession relève de la mission d'intérêt général qu'affichent les opérateurs de la région, garantissant une qualité du service aux accédants.

Ces engagements sont aujourd'hui formalisés dans une charte qualité qui permettra de les promouvoir. **L'accompagnement et le conseil aux ménages**, de la phase amont du projet aux premières années d'installation en seront les fils conducteur. Il s'agit aussi de garantir un **prix maîtrisé** du bien ainsi qu'une sérénité dans l'acte d'achat.

I. LES ENGAGEMENTS

1. Des logements de qualité à des prix maîtrisés

Les signataires s'engagent à proposer à l'accédant un logement abordable, adapté à ses ressources et au meilleur rapport qualité/prix.

2. Une démarche environnementale

Les signataires s'engagent à concevoir leurs opérations dans le respect d'une démarche environnementale responsable favorisant les économies d'énergie.

3. Un accompagnement et un conseil personnalisés

Les signataires s'engagent à proposer à l'accédant un conseil personnalisé et adapté à son projet. Des informations claires lui seront apportées tant sur la description du programme que sur les démarches administratives ainsi que sur le financement de son acquisition.

4. Une information régulière tout au long de la construction

Les signataires s'engagent à transmettre à l'accédant une information claire sur l'avancement de l'opération. Ces informations, selon les pratiques de chaque signataire, seront communiquées soit par courrier, soit par mail aux étapes clés et lors des visites sur site. Un livret d'accueil sera remis à la livraison.

5. Le respect du contrat

Les signataires s'engagent à respecter la qualité des prestations prévues et le délai contractuel de livraison. Le mois de livraison sera confirmé à l'accédant trois mois avant.

6. La réactivité dans le service après-vente

Les signataires s'engagent à être à l'écoute de l'accédant et à intervenir rapidement auprès des entreprises concernées afin de résoudre les désordres éventuels qui pourraient apparaître dans l'année de parfait achèvement.

7. Un accompagnement dans la mise en place de la copropriété

Les signataires s'engagent à assurer un conseil à l'accédant sur la phase de mise en place de la copropriété et à aider à la compréhension de la fonction de syndic de copropriété.

8. Une acquisition en toute sécurité

Les signataires s'engagent à proposer à l'accédant un ensemble de garanties qui lui permettent de mieux faire face aux aléas de la vie (perte d'emploi, invalidité, décès, divorce...): engagement à racheter le logement à une valeur clairement fixée par contrat initial et proposition d'une solution de relogement (dans les conditions prévues dans le CCH).

Les signataires, par cette charte, s'engagent auprès des accédants sur ces huit thèmes qui seront mis en place selon les modalités propres à chaque organisme¹ et au vu du produit développé.

II. LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS

Les signataires s'engagent à faire le relais de l'existence de la charte par leur outil de communication (site internet, évènement particulier...) et à la mettre en valeur lors de leur commercialisation de logements auprès des ménages mais également auprès de tout autre partenaire en lien avec l'opération de construction (collectivités locales, banques, aménageurs...).

III. LE SUIVI ET LA VALORISATION DES ENGAGEMENTS

L'AORIF organisera annuellement une réunion avec les signataires pour faire un bilan de la mise en œuvre de la charte et pour en tirer les enseignements des pratiques et des actions menées.

Paris, le 15 juin 2017

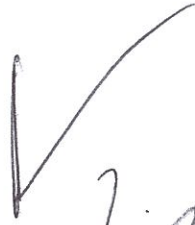
¹ Cette charte n'a pas de valeur contractuelle avec l'accédant dans la mesure où elle n'est pas annexée au contrat de réservation ou de vente.

Signataires de la charte :

Pour AB-Habitat



Pour Apilogis



Pour Batigère



Pour la CAPS



Pour Coopération et Famille



Pour la CLARM



Pour la Coopérative HLM
de la Boucle de la Seine



Pour COOPIMMO



Pour Domaxia



Pour DOMEFI



Pour Erigère



Pour Expansiel Promotion
(Groupe Valophis)



Pour Gambetta IDF



Pour L'Habitation-Transports



Pour Les Habitations
Populaires



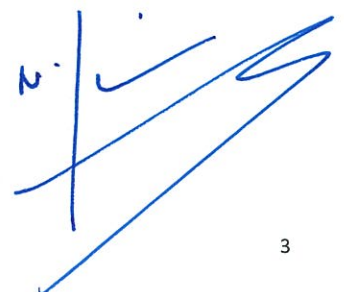
Pour Logement Français



Pour Logement Francilien



Pour LOGICAP



Pour Hauts-de-Seine Habitat


Le Directeur Général


Damien VANOVERSCHELDE

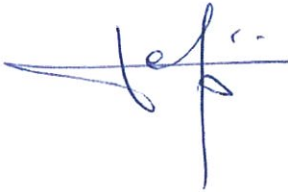
Pour l'OPH d'Ivry-sur-Seine



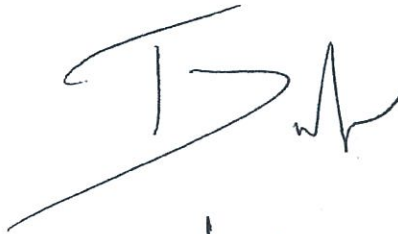
Pour Logispotel



Pour LOGIVAM



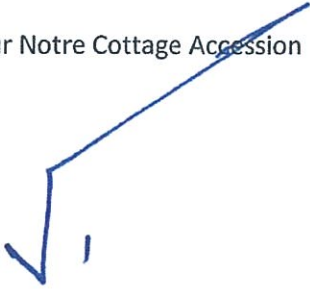
Pour la SCIC MFRP



Pour Minerve



Pour Notre Cottage Accession



Pour Pierres Avenir Construction

Le Directeur Général

Marcel MEMBRIBE

Pour Terralia



Pour Toit et Joie

